

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

(Đính kèm theo Hợp đồng cung ứng dịch vụ Ví điện tử giữa Công ty Cổ phần Viễn thông FPT và các ĐVCNTT)

I. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

Điều 1: Giải thích từ ngữ:

- Ví điện tử Foxpay:** là một tài khoản điện tử định danh do FPT Telecom phát triển và cung cấp cho Khách hàng, cho phép lưu trữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương số tiền được chuyển từ tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ của Khách hàng tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của FPT Telecom. Ví điện tử có thể thực hiện được các tính năng theo quy định pháp luật hiện hành.
- Ứng dụng Ví điện tử Foxpay:** là các sản phẩm do FPT Telecom cung cấp, quản lý và triển khai trên cơ sở được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán dưới thương hiệu Foxpay. Chủ Ví điện tử có thể sử dụng và quản lý tài khoản Ví điện tử Foxpay thông qua Ứng dụng Ví điện tử Foxpay.
- Dịch vụ Ví điện tử (“Dịch vụ”):** là dịch vụ do FPT Telecom cung cấp cho phép khách hàng thanh toán các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT bằng Ví điện tử Foxpay thông qua hình thức quét mã Foxpay QR trên Ứng dụng Ví điện tử Foxpay.
- Mã Foxpay QR (Quick response code) (“Mã QR”):** là một dạng mã ma trận (hay mã vạch hai chiều) chứa thông tin về ĐVCNTT và/hoặc thông tin hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT, có thể đọc bởi một máy đọc mã vạch hoặc thiết bị di động có chức năng chụp ảnh với ứng dụng chuyên biệt. Mã Foxpay QR do FPT Telecom cung cấp.
- Đơn vị chấp nhận thanh toán (“ĐVCNTT”):** là các tổ chức hoặc cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ chấp nhận cho Khách hàng thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ thông qua Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp.
- Khách hàng:** là tổ chức/cá nhân mua hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT và thực hiện thanh toán bằng Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp.
- Hàng hóa, dịch vụ:** là những hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp và được tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật.
- Điểm bán hàng:** là điểm bán thuộc quyền sở hữu hợp pháp của ĐVCNTT, cho phép Khách hàng có thể mua hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp.
- Giao dịch:** là các giao dịch mà Khách hàng thực hiện việc thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT bằng Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp trên Ứng dụng Ví điện tử Foxpay.
- Giao dịch thành công:** là giao dịch thanh toán đã được trừ tiền trên tài khoản Ví điện tử Foxpay của khách hàng, được ghi nhận xử lý thành công qua hệ thống của hai bên.

11. **Giao dịch hoàn trả:** là giao dịch do ĐVCNTT yêu cầu FPT Telecom hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền cho Khách hàng.
12. **Đòi bồi hoàn:** là việc FPT Telecom yêu cầu ĐVCNTT phải hoàn trả toàn bộ số tiền giao dịch đối với các giao dịch Khách hàng khiếu nại.
13. **Giao dịch gian lận, giả mạo:** là giao dịch xảy ra khi thông tin về tài khoản Ví điện tử Foxpay của Khách hàng dùng để mua/đặt mua hàng hóa, dịch vụ mà không được sự cho phép của chính chủ tài khoản đó. Việc xác định giao dịch gian lận, giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của chủ tài khoản hoặc dựa trên các báo cáo giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
14. **Giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bị bộ phận Quản trị rủi ro của FPT Telecom nghi ngờ có dấu hiệu gian lận, giả mạo. Khi phát hiện giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo thì ĐVCNTT có trách nhiệm xác minh hoặc hỗ trợ FPT Telecom trong quá trình cung cấp thông tin/xác minh các giao dịch đó có phải là giao dịch gian lận, giả mạo.
15. **Giao dịch rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố:** là giao dịch được thực hiện bởi các cá nhân, tổ chức nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc tài sản do phạm tội mà có hoặc thực hiện nhằm tài trợ hoạt động khủng bố theo quy định của pháp luật.
16. **Giao dịch nghi ngờ rửa tiền, tài trợ khủng bố:** là giao dịch bị bộ phận Quản trị rủi ro của FPT Telecom nghi ngờ tài sản trong giao dịch có nguồn gốc từ hoạt động tội phạm hoặc liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật.
17. **Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT:** là tất cả các hình thức, phương tiện cung cấp hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT đến Khách hàng và thuộc sở hữu của ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: website, ứng dụng bán hàng, cửa hàng trưng bày, cửa hàng giới thiệu sản phẩm, điểm bán hàng, ...
18. **Hệ thống quản trị dữ liệu (“Merchant view”):** là hệ thống do FPT Telecom xây dựng và quản lý, cho phép ĐVCNTT có thể theo dõi các thông tin giao dịch và thực hiện một số thao tác được FPT Telecom phân quyền, bao gồm nhưng không giới hạn: truy vấn/theo dõi giao dịch, xuất báo cáo giao dịch phục vụ đối chiếu, thanh quyết toán...
19. **Ngày làm việc:** là các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu, trừ thứ bảy, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế.
20. **Hợp đồng:** là Hợp đồng cung ứng dịch vụ Ví điện tử giữa FPT Telecom và ĐVCNTT, Điều khoản và điều kiện và các Phụ lục, văn bản thỏa thuận đính kèm Hợp đồng (bao gồm cả các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có)).

Điều 2: Nội dung hợp tác

1. FPT Telecom đồng ý hợp tác với ĐVCNTT để tích hợp Dịch vụ, cho phép Khách hàng thực hiện thanh toán các hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp trên Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT.
2. FPT Telecom được hưởng khoản Phí dịch vụ từ ĐVCNTT khi cung cấp Dịch vụ được quy định tại Hợp đồng, Điều khoản và điều kiện và các Phụ lục đính kèm Hợp đồng.

Điều 3: Nguyên tắc hợp tác

1. Việc phối hợp giữa hai bên trong quá trình cung cấp Dịch vụ phải tuân thủ theo các nguyên tắc, các quy trình, quy định nghiệp vụ có liên quan cũng như các thay đổi, bổ sung theo từng thời kỳ của hai bên được hai bên thống nhất bằng văn bản, có giá trị pháp lý tương đương các Phụ lục Hợp đồng và là một phần không thể tách rời Hợp đồng này.
2. Trong trường hợp có sự thay đổi, bổ sung của các quy trình, quy định nghiệp vụ của một trong hai bên thì Bên có thay đổi sẽ thông báo bằng văn bản trước 30 (ba mươi) ngày cho Bên còn lại. Trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày nhận được thông báo, Bên nhận được thông báo có trách nhiệm phản hồi lại cho Bên có sự thay đổi. Nếu quá thời hạn trên, Bên nhận thông báo không có ý kiến phản hồi, các bên hiểu và đồng ý rằng các bên đã đồng ý với các thay đổi, bổ sung đó. Trường hợp Bên nhận thông báo không đồng ý với các thay đổi, bổ sung, hai bên sẽ cùng bàn bạc, thỏa thuận để thống nhất và ghi nhận các nội dung thay đổi, bổ sung bằng văn bản, có xác nhận bởi người đại diện có thẩm quyền của các bên và trở thành Phụ lục Hợp đồng.
3. Hai bên cam kết thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các điều khoản trong Hợp đồng này, đồng thời cùng phối hợp xử lý những vấn đề phát sinh (chưa được quy định trong Hợp đồng này) trên cơ sở quyền và trách nhiệm tương ứng của mỗi Bên.

Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của FPT Telecom

1. Quyền lợi của FPT Telecom

- a. Được phát triển Dịch vụ trên các Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT để Khách hàng có thể mua sắm và thanh toán các hàng hóa, dịch vụ cung cấp từ ĐVCNTT.
- b. Được hưởng phí dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này.
- c. Được đề nghị ĐVCNTT phối hợp triển khai các hoạt động tiếp thị, quảng bá sản phẩm, chăm sóc khách hàng (trong trường hợp hai bên có nhu cầu).
- d. Được ĐVCNTT bồi thường toàn bộ thiệt hại trong trường hợp ĐVCNTT vi phạm các quy định của pháp luật, vi phạm các quy định của Hợp đồng và các chính sách, quy định của FPT Telecom đã thông báo cho ĐVCNTT tại từng thời kỳ.
- e. Yêu cầu ĐVCNTT phối hợp, hỗ trợ xử lý các sự cố, bao gồm nhưng không giới hạn các sự cố liên quan đến lỗi hỏng hệ thống, lỗi hỏng bảo mật phát sinh trong quá trình thực hiện Dịch vụ nhằm đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng.

- f. Được quyền tạm ngừng/chấm dứt cung cấp Dịch vụ và thông báo về việc tạm ngừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ bằng văn bản cho ĐVCNTT khi phát hiện các hành vi của ĐVCNTT có dấu hiệu vi phạm quy định của pháp luật hoặc quy định tại Hợp đồng này.
- g. Được miễn trừ trách nhiệm và không có bất kỳ liên quan nào đến hoạt động kinh doanh, các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ mà ĐVCNTT cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn: tính pháp lý của hàng hóa, dịch vụ; chất lượng hàng hóa, dịch vụ; hoạt động giao nhận hàng hóa, dịch vụ; chính sách chăm sóc khách hàng, bảo hành, đổi trả hàng hóa, dịch vụ, Trong trường hợp FPT Telecom chịu thiệt hại bởi các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện và các vấn đề khác có liên quan đến hoạt động kinh doanh, hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp, ĐVCNTT có nghĩa vụ bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh cho FPT Telecom.
- h. Được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng xảy ra theo quy định của hợp đồng.

2. Nghĩa vụ của FPT Telecom

- a. Đảm bảo Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp hoạt động ổn định, chính xác và liên tục. Trong trường hợp bị gián đoạn Dịch vụ, FPT Telecom phải thông báo ngay cho ĐVCNTT để cùng nắm thông tin.
- b. Khi có yêu cầu của ĐVCNTT, cung cấp thông tin về giao dịch thanh toán trực tuyến của Khách hàng thực hiện qua Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp.
- c. Đối soát số liệu và thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT theo đúng quy định tại (i) Hợp đồng này, (ii) quy định tại Điều khoản và điều kiện và (iii) các phụ lục đi kèm Hợp đồng (nếu có).
- d. Phát hành hóa đơn giá trị gia tăng hợp lệ, hợp pháp cho ĐVCNTT đối với phần phí dịch vụ mà FPT Telecom được hưởng theo quy định của Hợp đồng này.
- e. Phối hợp với ĐVCNTT để giải quyết các vấn đề khiếu nại, khiếu kiện của khách hàng hoặc điều tra của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền (nếu có).
- f. Thực hiện nghĩa vụ khác quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của ĐVCNTT

1. Quyền lợi của ĐVCNTT

- a. Được FPT Telecom hỗ trợ hoạt động thanh toán bằng Dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này.
- b. Được nhận đầy đủ khoản tiền Khách hàng thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT thông qua Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp theo quy định của Hợp đồng này.

- c. Yêu cầu FPT Telecom cung cấp các đầu mối kỹ thuật để tích hợp Dịch vụ vào Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT.
- d. Được FPT Telecom bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh về những sai sót, vi phạm do FPT Telecom gây ra trong quá trình triển khai Hợp đồng.
- e. Được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng xảy ra theo quy định của hợp đồng.

2. Nghĩa vụ của ĐVCNTT

- a. Cam kết không thu thêm các loại phí đối với Khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào khi Khách hàng thanh toán hàng hóa, dịch vụ thông qua Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp theo quy định tại Hợp đồng này.
- b. Không được cấu kết với các tổ chức, cá nhân để thực hiện các hành vi gian lận trong quá trình thanh toán; không thực hiện giao dịch thanh toán khống (thanh toán mà không cung ứng hàng hóa, dịch vụ) và/hoặc không sử dụng Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp vào mục đích bất hợp pháp (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...).
- c. Công bố đầy đủ và chính xác trên Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT: (i) thông tin về hàng hóa, dịch vụ; (ii) chính sách đổi/trả và bảo hành hàng hóa; (iii) chính sách giao nhận hàng hóa và các chính sách khác (nếu có) theo yêu cầu tại từng thời điểm của FPT Telecom phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
- d. Kiểm tra lại thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán thành công của Khách hàng trước khi bàn giao hàng hóa, dịch vụ. Trong trường hợp phát hiện sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng, ĐVCNTT phải thông báo ngay cho FPT Telecom và các bên liên quan để xử lý.
- e. Cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng theo đúng cam kết trên Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT và các chính sách, quy định khác (nếu có) đã được các bên thống nhất. Thực hiện lưu trữ các chứng từ, hóa đơn bán hàng, phiếu xuất kho, phiếu giao nhận hàng hóa có chữ ký Khách hàng và vận đơn của hãng vận chuyển để đối chiếu khi xảy ra khiếu nại. ĐVCNTT chịu toàn bộ trách nhiệm trong trường hợp thiếu các chứng từ nêu trên.
- f. Cam kết hoàn trả lại số tiền mà Khách hàng đã thanh toán thành công thông qua Dịch vụ trong trường hợp:
 - (i) Khách hàng có khiếu nại bằng văn bản về việc không nhận được hàng hóa, dịch vụ và ĐVCNTT không có văn bản, chứng từ chứng minh về việc đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng; và
 - (ii) Khách hàng có khiếu nại giao dịch thanh toán của mình là bị gian lận/giả mạo và ĐVCNTT chưa thực hiện việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng.

- g. Sau khi đối chiếu thông tin giữa Khách hàng với ĐVCNTT và có đủ cơ sở khẳng định khiếu nại của Khách hàng là chính xác, FPT Telecom tiến hành hoàn lại tiền cho Khách hàng căn cứ trên yêu cầu của ĐVCNTT gửi đến FPT Telecom (bằng văn bản hoặc được thực hiện trên Merchant view). FPT Telecom có quyền:
- (i) Khấu trừ số tiền đã hoàn lại cho Khách hàng vào đợt thanh toán – đối soát tiếp theo hoặc
 - (ii) Yêu cầu ĐVCNTT hoàn trả cho FPT Telecom số tiền nêu trên bằng hình thức chuyển khoản vào tài khoản do FPT Telecom chỉ định. Đối với trường hợp này, FPT Telecom chỉ thực hiện hoàn trả cho Khách hàng sau khi đã nhận được khoản tiền hoàn trả của ĐVCNTT.
- h. Thực hiện các biện pháp cần thiết trước khi thực hiện giao dịch, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bảo đảm tính chính xác của các yêu cầu mua sắm hàng hóa/dịch vụ của Khách hàng và tuân thủ các quy định về quản lý rủi ro của FPT Telecom theo quy định tại hợp đồng này.
- i. Phối hợp với FPT Telecom trong việc đối chiếu, xác nhận số liệu và cung cấp các chứng từ cần thiết phục vụ cho hoạt động thanh toán.
- j. Thông báo ngay cho FPT Telecom khi có sự cố xảy ra làm ảnh hưởng tới việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ và khi có sự cố làm ảnh hưởng đến tính an toàn, an ninh thông tin của FPT Telecom. ĐVCNTT phải thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng, hủy/thu hồi hàng hóa, dịch vụ do nghi ngờ có gian lận, giả mạo hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Khách hàng do việc sử dụng dịch vụ sau thời điểm tạm dừng cung ứng dịch vụ.
- k. Phối hợp với FPT Telecom cung cấp thông tin cần thiết để giải quyết các vấn đề khiếu nại, khiếu kiện của khách hàng hoặc điều tra của các cơ quan quản lý nhà nước (nếu có).
- l. Bồi thường toàn bộ các thiệt hại gây ra cho FPT Telecom, Khách hàng; thanh toán các khoản chi phí phát sinh khác theo quy định của các bên có liên quan và chịu toàn bộ các trách nhiệm pháp lý sau khi các bên có đầy đủ bằng chứng chứng minh là do lỗi kỹ thuật của hệ thống từ ĐVCNTT; lỗi để lộ thông tin thẻ, thông tin chủ tài khoản ngân hàng/chủ tài khoản thẻ thanh toán, thông tin khách hàng và/hoặc các vi phạm nghĩa vụ của ĐVCNTT theo quy định tại Hợp đồng này.
- m. Tuân theo các tiêu chuẩn kỹ thuật, kết nối do FPT Telecom cung cấp. ĐVCNTT không được phép thay đổi các thông số kỹ thuật, kết nối này nhằm mục đích trục lợi. Trường hợp FPT Telecom phát hiện ĐVCNTT vi phạm thì ĐVCNTT chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc không tuân thủ cam kết được quy định tại Điều 12 của Hợp đồng này.
- n. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 6: Cam kết chung

1. Hai bên cam kết thực hiện các nghĩa vụ được nêu trong Hợp đồng này và tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của FPT Telecom.
2. Hai bên cam kết phối hợp chặt chẽ để nhanh chóng giải quyết các sự cố kỹ thuật phát sinh từ các giao dịch và các khiếu nại của Khách hàng một cách tích cực và hiệu quả nhất.
3. Hai bên cam kết không thực hiện bất cứ hành động nào làm ảnh hưởng và gây tổn hại đến uy tín, hình ảnh, quyền lợi của Bên còn lại.
4. Hai bên triển khai các chương trình hợp tác truyền thông nhằm quảng bá hình ảnh, dịch vụ hợp tác giữa hai bên, bao gồm các chương trình xúc tiến thương mại, các ấn phẩm quảng cáo truyền thông liên quan đến nội dung hợp tác được hai bên thống nhất theo các điều khoản của Hợp đồng, các Phụ lục và các văn bản thỏa thuận đính kèm Hợp đồng.

Điều 7: Đối soát và thanh quyết toán

Hai bên có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình đối soát và thanh quyết toán theo đúng các nội dung mà hai bên thống nhất và cam kết thực hiện được quy định cụ thể tại Điều khoản và điều kiện.

Điều 8: Điều khoản về Phí dịch vụ và thanh toán

1. Phí dịch vụ được quy định cụ thể tại Hợp đồng.
2. ĐVCNTT có trách nhiệm thanh toán phí dịch vụ cho FPT Telecom theo quy định tại Điều khoản và điều kiện và các văn bản khác có xác nhận của đại diện có thẩm quyền các bên trong suốt quá trình triển khai Hợp đồng này.

Điều 9: Quy định về giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo

ĐVCNTT có trách nhiệm tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh và theo thỏa thuận của Hợp đồng này.

1. ĐVCNTT thực hiện các biện pháp quản lý các giao dịch gian lận, giả mạo, bao gồm nhưng không giới hạn các quy định sau:
 - a. ĐVCNTT cam kết không thực hiện thông đồng, cố tình chấp nhận giao dịch gian lận, giả mạo hoặc cố tình thực hiện các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật và/hoặc các chính sách, quy định do FPT Telecom ban hành áp dụng đối với ĐVCNTT tại từng thời điểm.
 - b. Thực hiện phối hợp cùng FPT Telecom trong việc cảnh báo, kiểm tra, xác minh với Khách hàng, chủ phương tiện thanh toán; đồng thời ĐVCNTT có trách nhiệm gửi danh sách các giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo mà ĐVCNTT đã phát hiện và các thông

tin, tài liệu khác liên quan đến giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo cho FPT Telecom để cùng phối hợp kiểm tra, xác minh giao dịch.

2. ĐVCNTT phối hợp với FPT Telecom và các bên có liên quan khác xác minh các trường hợp nghi ngờ phát sinh rủi ro gian lận giả mạo theo quy trình cụ thể như sau:
 - a. Bước 1: ĐVCNTT tiếp nhận hoặc phát hiện các yêu cầu xác minh các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo từ các nguồn thông tin như: Khách hàng khiếu nại với ĐVCNTT, ... hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước;
 - b. Bước 2: ĐVCNTT kiểm tra thông tin và gửi danh sách các giao dịch nghi ngờ phát sinh rủi ro gian lận, giả mạo cho FPT Telecom trong vòng 01 (một) ngày làm việc đối với các trường hợp được tiếp nhận qua các nguồn thông tin bên ngoài hoặc ngay khi phát hiện đối với các trường hợp ĐVCNTT tự phát hiện.
3. FPT Telecom có trách nhiệm phân loại các hình thức gian lận, giả mạo và thông báo cho ĐVCNTT trường hợp rủi ro liên quan đến giao dịch thực hiện trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xác minh.
4. ĐVCNTT phối hợp với FPT Telecom và các bên có liên quan khác xử lý các trường hợp gian lận, giả mạo đã thực hiện mua bán hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
5. ĐVCNTT chịu trách nhiệm bồi thường toàn bộ các thiệt hại phát sinh liên quan đến các giao dịch gian lận, giả mạo trong trường hợp các bên liên quan xác định được rằng ĐVCNTT có những hành vi sau:
 - a. ĐVCNTT có hành vi thông đồng với các cá nhân, tổ chức khác thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo;
 - b. ĐVCNTT có hành vi sao chép thông tin trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về chủ tài khoản, thông tin thẻ thanh toán, thông tin giao dịch,... để thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo;
 - c. ĐVCNTT phát hiện các giao dịch gian lận giả mạo phát sinh do Khách hàng của ĐVCNTT thực hiện nhưng không thông tin cho FPT Telecom để ngăn chặn hoặc xử lý kịp thời.
6. ĐVCNTT có trách nhiệm tuân thủ các quy định quản trị rủi ro đối với Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp như quy định tại Điều khoản và điều kiện.

Điều 10: Quy định về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố

1. ĐVCNTT không thực hiện và đảm bảo các Khách hàng của ĐVCNTT không thực hiện các giao dịch bị cấm hay các hành vi sử dụng dịch vụ liên quan đến các giao dịch rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật hiện hành.
2. Bên B đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ và tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố đối với các khoản tiền, luồng tiền được khởi tạo, xử lý thông qua các dịch vụ trung gian thanh toán do TGTT cung cấp.

3. ĐVCNTT ủy quyền cho FPT Telecom trong việc cung cấp hồ sơ, tài liệu và thông tin liên quan của ĐVCNTT/Khách hàng/giao dịch cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc điều tra hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc các hoạt động đáng ngờ khác liên quan đến bất kỳ hàng hóa, dịch vụ nào được cung cấp bởi hoặc thông qua ĐVCNTT.
4. Bên B có thể bị chấm dứt quan hệ với FPT Telecom nếu bên B thuộc hoặc liên quan đến các danh sách sau: Danh sách các cá nhân, tổ chức bị chỉ định theo các Nghị quyết của Hội đồng bảo an Liên hợp quốc; danh sách các quốc gia, tổ chức, cá nhân bị chỉ định của Cơ quan Kiểm soát tài sản nước ngoài của Bộ Tài chính Hoa Kỳ (OFAC); danh sách trừng phạt của Liên minh Châu Âu; danh sách đen do Bộ Công an chủ trì lập theo quy định của pháp luật; danh sách Quốc gia có rủi ro về rửa tiền và tài trợ khủng bố của Lực lượng đặc nhiệm tài chính (Financial Action Task Force – FATF); vi phạm quy định của pháp luật, quy định, chương trình cấm vận của OFAC về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

Điều 11: Bảo mật thông tin và sở hữu trí tuệ

1. Hai bên cam kết bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến việc hợp tác và triển khai Hợp đồng này và không tiết lộ cho bất kỳ một Bên nào khác nếu không được sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên còn lại.
2. Trường hợp một Bên cần phải tiết lộ hoặc sử dụng bất kỳ thông tin nào liên quan tới Hợp đồng này theo quy định của pháp luật hoặc khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì phải thông báo cho Bên còn lại được biết trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
3. FPT Telecom cung cấp cho ĐVCNTT thông tin truy cập gồm: tên đăng nhập, mật khẩu để truy cập vào Ví điện tử Foxpay của ĐVCNTT mở tại FPT Telecom và tài khoản của ĐVCNTT trên Hệ thống quản trị dữ liệu của FPT Telecom. ĐVCNTT có trách nhiệm bảo mật tuyệt đối thông tin được cung cấp. Trường hợp thay đổi về nhân sự phụ trách thì ĐVCNTT phải thay đổi mật khẩu truy cập tài khoản. FPT Telecom không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do ĐVCNTT bị mất, bị tiết lộ thông tin truy cập, bị kiểm soát tài khoản truy cập không phải do lỗi của FPT Telecom.
4. Hai bên đồng ý rằng Ví điện tử Foxpay thuộc quyền sở hữu của FPT Telecom. ĐVCNTT sẽ không sử dụng nhãn hiệu này dưới bất kỳ hình thức nào trừ trường hợp được sự chấp thuận của FPT Telecom.
5. Nếu một Bên vi phạm các quy định tại Điều này thì Bên bị vi phạm có quyền chấm dứt Hợp đồng ngay lập tức và/hoặc yêu cầu Bên vi phạm bồi thường mọi thiệt hại do việc vi phạm Hợp đồng gây ra. Đồng thời, Bên vi phạm phải chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm.

6. Khi chấm dứt Hợp đồng này vì bất kỳ lý do gì, các bên sẽ trả lại mọi thông tin đã nhận có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này, ngoại trừ thông tin hoặc tài liệu phải được giữ lại theo quy định của pháp luật và yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, với điều kiện tất cả thông tin hoặc tài liệu được giữ lại phải được bảo mật theo Điều khoản bảo mật và chỉ được sử dụng liên quan đến việc tuân thủ các nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật.

Điều 12: Cam kết thực hiện

1. Mỗi Bên cam kết có đầy đủ năng lực, chuyên môn cần thiết và các giấy phép do cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền cấp phép theo quy định của pháp luật để cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
2. FPT Telecom cung cấp cho ĐVCNTT các tài liệu, chuẩn giao tiếp và thông số kết nối kỹ thuật chi tiết để ĐVCNTT tích hợp Ví điện tử Foxpay vào website/ứng dụng bán hàng trực tuyến của mình.
3. ĐVCNTT cam kết không tiết lộ, cung cấp, hoặc tích hợp các thông số kỹ thuật mà FPT Telecom cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào và/hoặc lên bất kỳ Hệ thống bán hàng nào khác ngoài Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT mà chưa được sự đồng ý bằng văn bản của FPT Telecom.
4. ĐVCNTT tự chịu trách nhiệm về phần cứng, phần mềm, đường truyền và các trang thiết bị cần thiết khác khi tích hợp Dịch vụ vào Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT.
5. Mỗi Bên cam kết và đảm bảo Hợp đồng và các phụ lục đính kèm được phê duyệt và ký kết bởi Người đại diện có thẩm quyền theo pháp luật của mỗi Bên. Đồng thời, Người đại diện này không là đối tượng thuộc danh sách cấm vận, danh sách tội phạm khủng bố, danh sách cảnh báo có liên quan đến hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố do các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền công bố.
6. Bên vi phạm cam kết miễn trách nhiệm cho Bên còn lại đối với tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác (nếu có) phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật của mình liên quan đến hàng hoá, dịch vụ cung cấp.

Điều 13: Các trường hợp miễn trách nhiệm

1. Các trường hợp miễn trách nhiệm của FPT Telecom

Ngoại trừ những trách nhiệm được quy định tại Điều 4 của Hợp đồng, FPT Telecom được miễn trách trong những trường hợp sau:

- a. Các tổn thất gây ra do ĐVCNTT không thể sử dụng Dịch vụ vì: (i) không thể truy cập hay phối kết hợp với các nhà cung cấp dịch vụ, mạng lưới, người sử dụng dịch vụ hay các nguồn thông tin qua mạng Internet; (ii) lỗi phần cứng hoặc phần mềm ngoài tầm

kiểm soát của FPT Telecom hay (iii) các tổn thất do lỗi mạng Internet, lỗi máy móc, hay lỗi khi bảo trì hệ thống.

- b. Các tổn thất trực tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả, hay tổn thất do pháp luật quy định đối với ĐVCNTT vì bất cứ nguyên nhân nào cho dù đã được thông báo về việc những tổn thất đó phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) tổn thất về doanh thu, lợi nhuận của đơn vị kinh doanh; (ii) quan hệ không tốt đẹp với khách hàng; (iii) chi phí cho việc thay thế hàng hóa hay dịch vụ, phí giao hàng chậm, chi phí do tài liệu bị hư hỏng hay bất kỳ những tranh chấp liên quan đến việc vi phạm các điều khoản trong hợp đồng/thỏa thuận mua bán và cung ứng dịch vụ giữa ĐVCNTT và Khách hàng hoặc (iv) bất cứ trách nhiệm nào của ĐVCNTT đối với các bên thứ ba khác phát sinh từ hay có liên quan đến việc mất dữ liệu, mất hay hỏng phần cứng hoặc phần mềm, tổn thất hay trách nhiệm gây ra bởi việc chậm trễ hay không thể truy cập mạng, tổn thất do máy tính nhiễm virus, tổn thất hay trách nhiệm gây ra bởi việc không truyền được dữ liệu và (v) tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác nằm ngoài tầm kiểm soát của FPT Telecom hoặc từ những sự kiện bất khả kháng được quy định cụ thể tại Điều 14 của Hợp đồng.
- c. Dịch vụ được thực hiện qua các hệ thống truyền dữ liệu không thuộc FPT Telecom và/hoặc không do FPT Telecom chỉ định, bao gồm hệ thống truyền dữ liệu của Nhà nước và tư nhân. Việc sử dụng hệ thống khác để truyền dữ liệu phải được sự chấp nhận của các bên có liên quan và phải tuân theo các quy định của pháp luật. FPT Telecom không chịu trách nhiệm về việc xin cấp phép hay việc vi phạm các quy định đó.
- d. Các tổn thất liên quan đến việc mất cấp dữ liệu Khách hàng tại ĐVCNTT.
- e. Các tổn thất liên quan đến các giao dịch giả mạo phát sinh tại ĐVCNTT; các tổn thất liên quan đến các giao dịch bị tra soát khiếu nại.
- f. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật liên quan đến các hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn: quy định về ngành nghề kinh doanh, Giấy phép, quy định về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, nhân sự cho việc triển khai dịch vụ, quy định về an toàn bảo mật thông tin, quy định về quản trị rủi ro trong giao dịch điện tử, quy định về phòng, chống rửa tiền; quy định về sở hữu trí tuệ...;
- g. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định tại Hợp đồng này được xác định là do lỗi của ĐVCNTT.

2. Các trường hợp miễn trách nhiệm của ĐVCNTT

Ngoại trừ những trách nhiệm được quy định tại Điều 5 của Hợp đồng, ĐVCNTT được miễn trách trong những trường hợp sau:

- a. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật liên quan đến các dịch vụ do chính FPT Telecom cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn: quy định về ngành nghề kinh doanh, Giấy phép, quy định về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, nhân sự cho việc triển khai dịch vụ, quy định về an toàn bảo mật thông tin, quy định về quản trị rủi ro trong giao dịch điện tử, quy định về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, quy định về quyền sở hữu trí tuệ.
- b. Các tổn thất trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả, hay tổn thất theo quy định pháp luật phát sinh vì bất cứ nguyên nhân nào mà không phải do lỗi của ĐVCNTT bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) tổn thất về doanh thu, lợi nhuận của FPT Telecom; (ii) tất cả các chi phí phát sinh từ bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc vi phạm các điều khoản trong Hợp đồng này của FPT Telecom; (iii) Tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác nằm ngoài tầm kiểm soát của ĐVCNTT hoặc từ những sự kiện bất khả kháng được quy định cụ thể tại Điều 14 của Hợp đồng.

Điều 14: Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, vượt ra ngoài khả năng kiểm soát của Bên bị ảnh hưởng và làm cho Bên bị ảnh hưởng không thể thực hiện được một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ hay trách nhiệm nào quy định tại Hợp đồng này.
2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy, nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản, ... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.
3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một Bên thì trong vòng bảy (07) ngày Bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại và trong vòng ba mươi (30) ngày phải gửi (i) văn bản cho Bên còn lại mô tả chi tiết về sự kiện bất khả kháng, ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng, các biện pháp đã áp dụng để hạn chế ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng và (ii) xác nhận của cơ quan có thẩm quyền về sự kiện bất khả kháng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực giảm thiểu rủi ro, khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.
4. Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn một (01) tháng thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về nội dung của Hợp đồng.

Điều 15: Chuyển nhượng, sửa đổi và chấm dứt Hợp đồng

1. Chuyển nhượng Hợp đồng:

- a. Các bên không được chỉ định, uỷ quyền, chuyển nhượng cho bất kỳ Bên thứ ba nào các quyền và trách nhiệm quy định tại Hợp đồng này trừ khi được Bên còn lại cho phép bằng văn bản. Mọi thay đổi (nếu có) liên quan đến việc chỉ định, uỷ quyền, chuyển nhượng quyền và trách nhiệm quy định tại Hợp đồng này phải được thông báo cho Bên còn lại bằng văn bản trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày.
 - b. Trường hợp một Bên tổ chức lại doanh nghiệp theo quy định của pháp luật (chia, tách, sáp nhập, hợp nhất, chuyển đổi) thì toàn bộ nội dung Hợp đồng này và các Phụ lục đính kèm Hợp đồng đương nhiên có giá trị ràng buộc đối với bên kế thừa hoặc bên thụ hưởng của Bên tổ chức lại doanh nghiệp đó. Bên tổ chức lại doanh nghiệp có trách nhiệm thông báo cho Bên còn lại ít nhất 45 (bốn mươi lăm) ngày trước ngày ban hành quyết định chính thức việc tổ chức lại doanh nghiệp.
 - c. Nếu Bên còn lại xét thấy việc tiếp tục thực hiện Hợp đồng trong trường hợp nêu tại Khoản này ảnh hưởng đến các quyền và lợi ích mong muốn đạt được từ sự hợp tác ban đầu, Bên còn lại có quyền chấm dứt Hợp đồng và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào phát sinh từ việc chấm dứt Hợp đồng ngoại trừ quy định tại Điểm c Khoản 15.3 Điều 15 Hợp đồng này.
2. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, bất kỳ thay đổi nào liên quan đến nội dung Hợp đồng sẽ được FPT Telecom thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước ngày chính thức áp dụng để ĐVCNTT thực hiện. Trường hợp ĐVCNTT không đồng ý với nội dung cập nhật, điều chỉnh, bổ sung, ĐVCNTT gửi thông báo bằng văn bản cho FPT Telecom nêu rõ lý do từ chối theo thời hạn FPT Telecom ấn định trong văn bản thông báo. Trường hợp ĐVCNTT không có ý kiến bằng văn bản theo thời hạn đã quy định, các văn bản thông báo của FPT Telecom sẽ được coi như một Phụ lục hợp đồng và được đính kèm theo Hợp đồng và có giá trị pháp lý áp dụng bắt buộc giữa các bên.
3. Chấm dứt hợp đồng:
 - a. Hợp đồng có thể bị chấm dứt trong các trường hợp sau:
 - i. Hết thời hạn của Hợp đồng và các bên có thỏa thuận về việc không gia hạn hợp đồng; hoặc
 - ii. Cả hai bên đồng ý chấm dứt Hợp đồng. Trong trường hợp này, hai bên sẽ thỏa thuận về các điều kiện cụ thể liên quan tới việc chấm dứt Hợp đồng; hoặc
 - iii. Một trong hai bên bị thanh lý, giải thể hoặc đình chỉ hoạt động; hoặc
 - iv. Các sự kiện bất khả kháng, xảy ra ngoài ý muốn của cả hai bên dẫn đến một trong hai bên không thể thực hiện nghĩa vụ của mình mặc dù đã cố gắng khắc phục, tuân theo quy định tại Điều 13; hoặc
 - v. Theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền buộc các bên chấm dứt hiệu lực của Hợp đồng.

- b. Đơn phương chấm dứt Hợp đồng:
- i. Một bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu chứng minh được Bên kia vi phạm quy định tại Hợp đồng và không có bất kỳ khắc phục nào trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Bên bị vi phạm.
 - ii. FPT Telecom có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào trong trường hợp hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc FPT Telecom nhận định là không an toàn và/hoặc có rủi ro trong thanh toán dựa trên các cơ sở và căn cứ thực tế.
 - iii. Một bên vi phạm các quy định của pháp luật Việt Nam và theo nhận định của Bên còn lại, hành vi vi phạm có khả năng gây ảnh hưởng trực tiếp đến việc thực hiện Hợp đồng này, bên không vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng này.
 - iv. Trường hợp Hợp đồng bị đơn phương chấm dứt bởi một bên phù hợp với các quy định nêu tại Điểm b Khoản 3 Điều 15 thì Bên vi phạm phải bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế và trực tiếp phát sinh cho bên bị vi phạm.
- c. Trong mọi trường hợp chấm dứt Hợp đồng, hai bên phải: (i) hoàn thành mọi nghĩa vụ còn tồn đọng và hoàn tất việc thanh toán các khoản nợ còn lại giữa hai bên; (ii) hoàn tất việc giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện các nội dung theo quy định tại Hợp đồng, các Phụ lục kèm theo Hợp đồng tính đến thời điểm trước khi chấm dứt Hợp đồng; (iii) tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ còn tồn đọng với Khách hàng và giữa các bên phát sinh trước thời điểm chấm dứt Hợp đồng như: lưu trữ hồ sơ Khách hàng, các nghĩa vụ khác với Khách hàng (nếu có).
- d. Bên nào vi phạm các quy định tại Hợp đồng và các Phụ lục đính kèm Hợp đồng mà gây thiệt hại cho Bên còn lại thì có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh cho Bên còn lại theo quy định tại Hợp đồng này.

Điều 16: Pháp luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

1. Hợp đồng này được hiểu, giải thích và chịu sự điều chỉnh của pháp luật Việt Nam.
2. Trường hợp có bất cứ tranh chấp hay bất đồng nào giữa các bên liên quan đến Hợp đồng thì các bên sẽ cố gắng giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng và hòa giải. Nếu không đạt được sự thống nhất chung giữa các bên thì bất kỳ Bên nào cũng có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại tòa án có thẩm quyền nơi FPT Telecom đóng trụ sở chính. Quyết định của Tòa án có hiệu lực áp dụng bắt buộc đối với các bên.
3. Trong khi chờ phán quyết của Tòa án có thẩm quyền, các bên vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ của mình theo quy định tại Hợp đồng và các phụ lục hợp đồng đính kèm đã được ký kết giữa hai bên.

4. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào trong Hợp đồng không còn hiệu lực pháp lý theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận của các bên thì các điều khoản còn lại của Hợp đồng vẫn giữ nguyên hiệu lực. Các bên sẽ tích cực đàm phán, thỏa thuận để điều chỉnh, sửa đổi các điều khoản nhằm đảm bảo toàn bộ Hợp đồng có hiệu lực pháp lý.

Điều 17: Quy định về quảng cáo, truyền thông và sử dụng thương hiệu

1. Việc sử dụng logo, thương hiệu của một Bên phải được thực hiện theo đúng quy định về việc sử dụng logo, thương hiệu của Bên đó.
2. Trường hợp một Bên muốn sử dụng logo, thương hiệu của Bên còn lại cho các mục đích khác chưa được quy định tại Hợp đồng này thì phải được sự cho phép bằng văn bản của Bên sở hữu logo, thương hiệu đó.
3. Các bên phối hợp với nhau trong việc bảo vệ logo, thương hiệu của Bên còn lại. Mỗi Bên sẽ thông báo cho Bên còn lại khi phát hiện có sự vi phạm, giả mạo về sử dụng thương hiệu và quyền sở hữu thương hiệu của Bên đó.
4. Việc sử dụng thương hiệu của mỗi Bên trên các hàng hóa, dịch vụ của từng Bên cũng như trong các chương trình quảng cáo, tiếp thị và truyền thông sẽ được các Bên thảo luận và thống nhất bằng văn bản riêng về cách thức, phạm vi được phép sử dụng thương hiệu của Bên còn lại trong suốt thời gian hiệu lực Hợp đồng.
5. Các bên cam kết tôn trọng thương hiệu và sản phẩm hợp tác, việc sử dụng hình ảnh, thương hiệu phải nhằm mục đích định hướng khách hàng và tuân thủ theo những quy định của Hợp đồng. Các bên không thực hiện các hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp để tự khẳng định (hoặc có thể gây hiểu nhầm, ngụ ý) rằng dịch vụ hợp tác là của riêng mình.
6. Các bên cam kết cùng phối hợp thực hiện các chương trình marketing và quảng bá cho các dịch vụ hợp tác trên các phương tiện thông tin đại chúng và các kênh giao dịch của mỗi Bên. Các công việc phát sinh liên quan đến các hoạt động marketing cho sản phẩm hợp tác sẽ được thực hiện theo nguyên tắc ký kết văn bản thống nhất giữa các bên theo từng trường hợp cụ thể.

II. QUY TRÌNH THANH TOÁN HÀNG HÓA/DỊCH VỤ CỦA ĐVCNTT

ĐIỀU 1. Nội dung hợp tác

Hai bên đồng ý hợp tác cùng triển khai hình thức thanh toán quét mã Foxpay QR tại Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT, cho phép Khách hàng thanh toán hàng hóa/ dịch vụ của ĐVCNTT thông qua quét mã Foxpay QR của FPT Telecom với quy trình cụ thể như sau:

- Bước 1:** Khách hàng lựa chọn hàng hóa, dịch vụ và thực hiện thanh toán tại Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT:

Khách hàng đăng nhập Ví điện tử Foxpay để tiến hành các bước thanh toán. Trong đó:

- Trường hợp 1: Đối với Khách hàng chưa liên kết Ví điện tử Foxpay, Khách hàng tiến hành liên kết ví và xác thực thông tin cá nhân theo hướng dẫn trên ứng dụng Ví điện tử Foxpay. Sau đó chuyển sang Bước 2.
- Trường hợp 2: Đối với Khách hàng đã liên kết Ví điện tử Foxpay, chuyển sang Bước 2.

- Bước 2:** Trên giao diện Ví điện tử Foxpay, Khách hàng lựa chọn mục thanh toán và thao tác quét mã QR được in trên ấn phẩm và/hoặc hóa đơn thanh toán và/hoặc thiết bị bán hàng của ĐVCNTT tại Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT.

- Bước 3:** Sau khi quét mã QR, Khách hàng thao tác thanh toán theo hướng dẫn trên ứng dụng Ví điện tử Foxpay. ĐVCNTT nhận thông tin giao dịch thanh toán thành công từ FPT Telecom. Kết thúc việc thanh toán.

III. QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT VÀ THANH QUYẾT TOÁN

ĐIỀU 1: Định nghĩa

1. Phiên giao dịch ngày (ngày T): khoảng thời gian từ 00:00:00 giờ đến 23:59:59 giờ cùng ngày. Trường hợp không phải ngày làm việc, phiên giao dịch được xác định từ thời điểm bắt đầu của phiên giao dịch trước ngày nghỉ, ngày lễ đến thời điểm kết thúc phiên giao dịch ngay trước ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ, ngày lễ.
2. Chu kỳ đối soát theo phiên giao dịch ngày: theo ngày, tính từ 00:00:00 giờ đến 23:59:59 giờ hàng ngày.
3. Chu kỳ đối soát tháng: theo tháng, tính từ 00:00:00 giờ ngày đầu tiên của tháng đến 23:59:59 giờ ngày cuối cùng của tháng. Thời gian thực hiện đối soát và hoàn tất ký biên bản xác nhận dữ liệu kỳ đối soát tháng được hai bên thực hiện trước ngày 15 (mười lăm) của tháng tiếp theo.
4. Số liệu đối soát và thanh quyết toán: bao gồm tổng số liệu giao dịch thành công, giao dịch hoàn trả, giao dịch sai lệch, giao dịch khác (nếu có) và phí giao dịch ghi nhận tại các bên.
5. Giao dịch sai lệch: là những giao dịch không khớp đúng khi các bên thực hiện đối soát dữ liệu.

ĐIỀU 2: Quy định về đối soát số liệu và thanh quyết toán

1. Quy định chung:

- a. Dữ liệu gốc: Hai bên sẽ thống nhất lấy dữ liệu giao dịch ghi nhận thành công trên hệ thống của FPT Telecom làm dữ liệu gốc để các bên căn cứ thực hiện đối soát.
- b. FPT Telecom là đầu mối phối hợp với các bên liên quan trong việc xử lý các giao dịch sai lệch phát sinh.
- c. Trong trường hợp ĐVCNTT không thông báo cho FPT Telecom về các sai lệch trong khoảng thời gian theo quy định, FPT Telecom sẽ được miễn trách khỏi bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến giao dịch sai lệch.

2. Quy trình đối soát ngày:

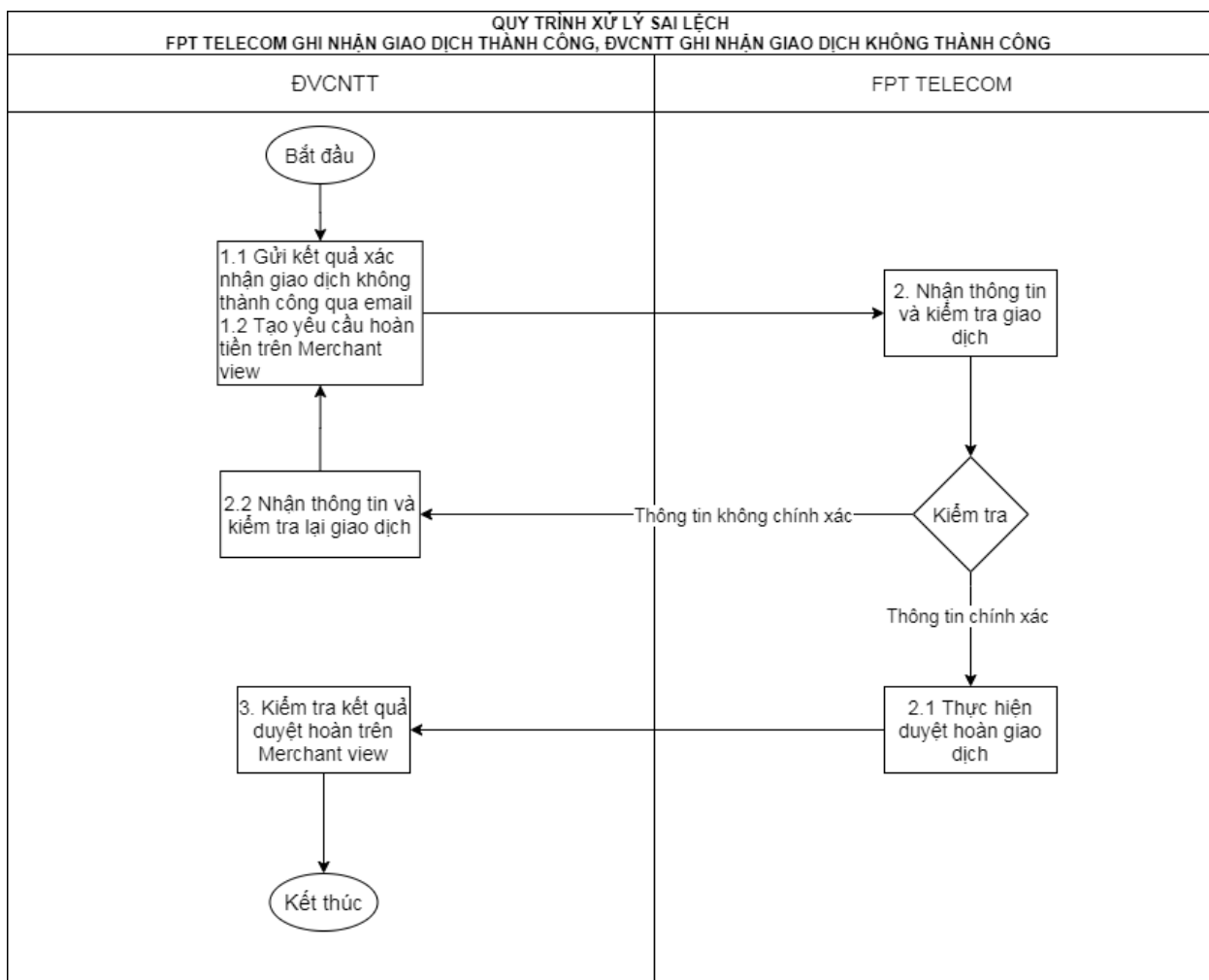
- a. Định kỳ hàng ngày vào thời điểm trước 09:00:00 giờ của ngày T+1, FPT Telecom sẽ xuất dữ liệu giao dịch của ngày giao dịch (ngày T) gửi sang ĐVCNTT.
- b. ĐVCNTT thực hiện đối chiếu dữ liệu giao dịch mà FPT Telecom gửi với dữ liệu giao dịch tại hệ thống của ĐVCNTT và thông báo với FPT Telecom về kết quả đối soát trước 11:00:00 hàng ngày.
 - (i) Trường hợp dữ liệu khớp đúng: Hai bên xác nhận số liệu tổng hợp đối soát ngày T qua thư điện tử (email) của đầu mối đối soát đã đăng ký của hai bên, kết thúc đối soát.

(ii) Nếu không trùng khớp: ĐVCNTT phối hợp với FPT Telecom kiểm tra, xử lý sai lệch theo quy trình xử lý giao dịch sai lệch được quy định tại Khoản 2.3 Điều này.

- c. Trong trường hợp bất khả kháng, ĐVCNTT không kịp gửi kết quả đối soát cho FPT Telecom theo đúng quy định thì ĐVCNTT phải làm thông báo xin gia hạn gửi qua thư điện tử cho FPT Telecom. Trên cơ sở đề nghị gia hạn của ĐVCNTT, FPT Telecom sẽ phối hợp để thực hiện đối soát với các giao dịch này trong thời gian gia hạn được hai bên thống nhất.
- d. Trong trường hợp ĐVCNTT không gửi kết quả đối soát theo thời gian quy định thì các dữ liệu giao dịch được ghi nhận trên hệ thống FPT Telecom được thừa nhận là chính xác, và là căn cứ để FPT Telecom thanh toán cho ĐVCNTT. Bên không tuân thủ về thời gian đối soát theo quy định tại Hợp đồng này phải chịu toàn bộ trách nhiệm đối với các chi phí phát sinh (nếu có).

3. Quy trình xử lý giao dịch sai lệch:

- a. Trường hợp FPT Telecom ghi nhận giao dịch thành công, ĐVCNTT ghi nhận giao dịch không thành công và FPT Telecom đã thu tiền của khách hàng:



(i) Bước 1: ĐVCNTT gửi xác nhận kết quả không thành công tới FPT Telecom và thực hiện tạo yêu cầu hoàn tiền trên Merchant view hoặc qua email đã đăng ký của ĐVCNTT gửi tới địa chỉ email đầu mỗi đối soát của FPT Telecom theo quy định tại Hợp đồng này.

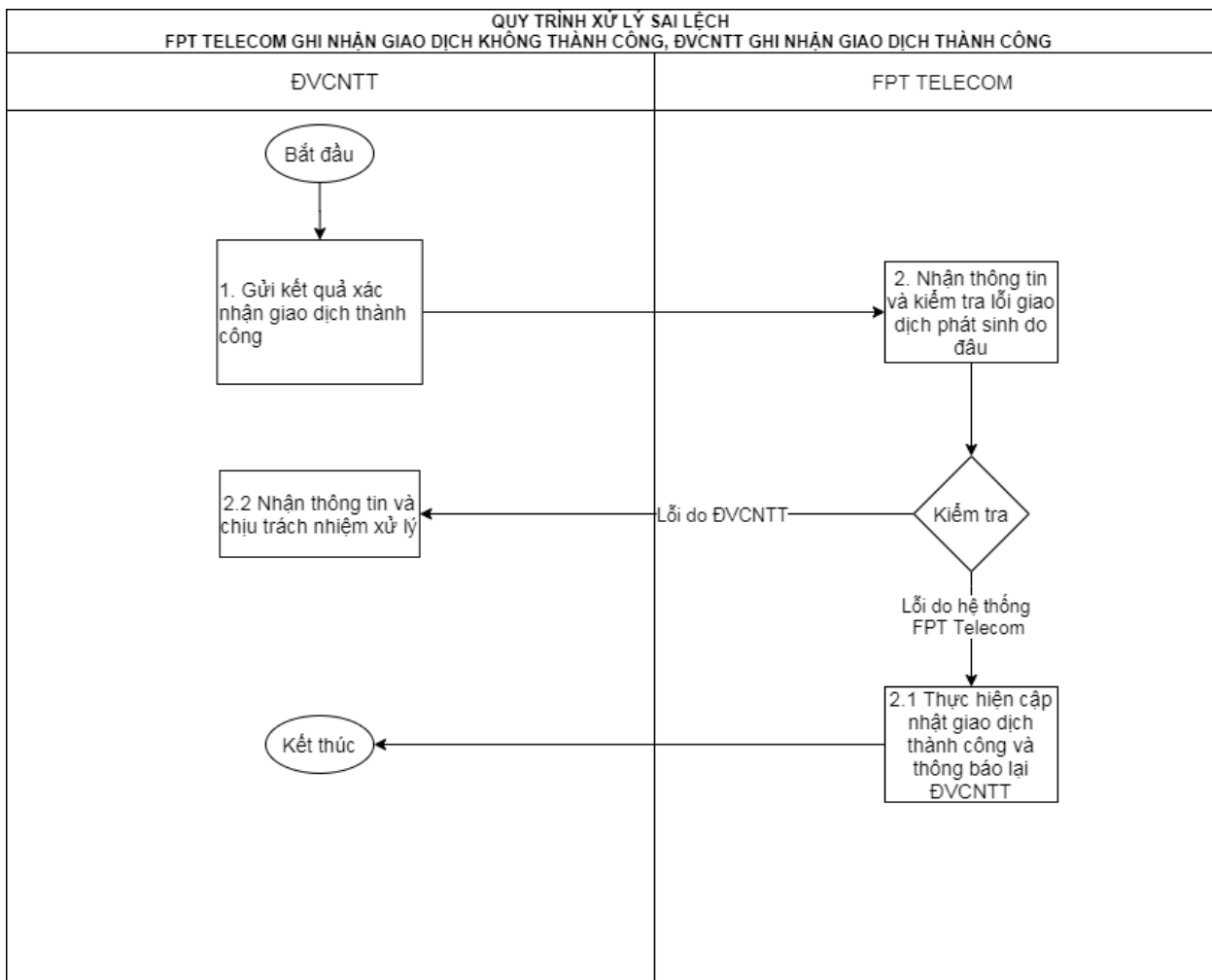
(ii) Bước 2: FPT Telecom nhận thông tin và kiểm tra giao dịch sai lệch:

- Nếu thông tin giao dịch sai lệch là chính xác: FPT Telecom thực hiện duyệt hoàn tiền giao dịch sai lệch, chuyển sang bước 3.
- Nếu thông tin giao dịch sai lệch không chính xác: FPT Telecom thông báo tới ĐVCNTT. ĐVCNTT nhận thông tin và kiểm tra lại thông tin, chuyển về Bước 1.

(iii) Bước 3: ĐVCNTT kiểm tra kết quả duyệt hoàn tiền của FPT Telecom trên Merchant view.

b. Trường hợp FPT Telecom ghi nhận giao dịch không thành công, ĐVCNTT ghi nhận giao dịch thành công, FPT Telecom chưa thu được tiền của khách hàng:

Hai bên cùng phối hợp kiểm tra nguyên nhân và xử lý giao dịch sai lệch. Trường hợp phát hiện lỗi xuất phát từ Bên nào thì Bên đó chịu trách nhiệm xử lý giao dịch sai lệch.



(i) Bước 1: ĐVCNTT gửi thông tin kết quả đối soát xác nhận giao dịch thành công

(ii) Bước 2: FPT Telecom nhận thông tin giao dịch và kiểm tra nguyên nhân lỗi:

- Nếu lỗi do hệ thống FPT Telecom: FPT Telecom thực hiện cập nhật giao dịch thành công và thông báo lại cho ĐVCNTT, kết thúc quy trình.
- Nếu lỗi do ĐVCNTT: FPT Telecom thông báo tới ĐVCNTT, ĐVCNTT nhận thông tin và chịu trách nhiệm xử lý.

- c. Thời gian ĐVCNTT chuyển kết quả trả lời cho FPT Telecom là tối đa một (01) ngày làm việc.
- d. Thời hạn xử lý các giao dịch sai lệch của bộ phận đối soát FPT Telecom là tối đa 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày nhận được báo cáo giao dịch sai lệch do ĐVCNTT gửi.

4. Thanh quyết toán giá trị giao dịch

- a. Ngày T+1, FPT Telecom thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT toàn bộ giao dịch quyết toán ngày T sau khi trừ phí dịch vụ và phí xử lý giao dịch. Nếu vào ngày nghỉ, ngày lễ, FPT Telecom sẽ thanh toán cho ĐVCNTT vào ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ, ngày lễ.
- b. Giao dịch thanh quyết toán bao gồm: toàn bộ các giao dịch thành công khớp đúng ngày T và giao dịch thanh quyết toán bổ sung các ngày trước đó trừ đi các giao dịch hoàn trả.
- c. Đối với các giao dịch sai lệch, các bên sẽ thực hiện thanh quyết toán bổ sung vào ngày tiếp theo ngày xác minh được kết quả giao dịch sai lệch.

5. Quy trình đối soát tháng và quyết toán phí

- a. Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc đầu tiên của tháng tiếp theo, FPT Telecom gửi Biên bản đối soát xác nhận số liệu Phí dịch vụ mà ĐVCNTT phải trả cho FPT Telecom của tháng liền trước. ĐVCNTT phản hồi cho FPT Telecom trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được dữ liệu đối soát tháng do FPT Telecom gửi.
- (i) Nếu dữ liệu không trùng khớp với dữ liệu trên hệ thống ĐVCNTT: ĐVCNTT phối hợp với FPT Telecom kiểm tra, xử lý và điều chỉnh dữ liệu đối soát.
- (ii) Nếu dữ liệu trùng khớp với dữ liệu trên hệ thống ĐVCNTT: ĐVCNTT gửi phản hồi xác nhận biên bản đối soát qua thư điện tử tới FPT Telecom.
- b. Nhân viên đối soát của FPT Telecom, ĐVCNTT thực hiện thủ tục xác nhận kết quả đối soát bằng văn bản. ĐVCNTT thực hiện việc ký xác nhận trên Biên bản đối soát và gửi chuyển phát nhanh cho FPT Telecom. FPT Telecom kiểm tra, ký xác nhận trên Biên bản đối soát, phát hành hóa đơn giá trị gia tăng và gửi lại cho ĐVCNTT trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Biên bản đối soát có xác nhận của ĐVCNTT. FPT Telecom và ĐVCNTT có trách nhiệm hoàn tất thủ tục xác nhận bằng văn bản trước ngày 15 (mười lăm) hàng tháng.

IV. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

ĐIỀU 1. Quy định chung

1. Mục đích

Hướng dẫn, thông báo cho các bên liên quan về quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại trong phạm vi hợp tác kinh doanh giữa hai bên, nhằm mục đích đảm bảo việc hỗ trợ ở mức độ cao nhất cho Khách hàng. Các bên có trách nhiệm hỗ trợ, cung cấp thông tin đầy đủ và kịp thời cho Bên còn lại để giải quyết các yêu cầu của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo nội dung của Hợp đồng.

2. Phạm vi hỗ trợ Khách hàng

2.1. ĐVCNTT là đầu mối trực tiếp thực hiện các công việc sau:

- a. Tiếp nhận và giải đáp cho Khách hàng các chính sách liên quan đến hàng hóa, dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn như: đối tượng hàng hóa, dịch vụ; chính sách khuyến mại; thủ tục sử dụng hàng hóa, dịch vụ ...
- b. Hướng dẫn Khách hàng sử dụng hàng hóa, dịch vụ.
- c. Hỗ trợ Khách hàng khi có sự cố liên quan đến hạ tầng mạng, hệ thống phần cứng, phần mềm thuộc trách nhiệm của ĐVCNTT cũng như các sự cố dẫn đến việc Khách hàng không sử dụng được hàng hóa, dịch vụ.

2.2. Các bên chỉ tiếp nhận những khiếu nại từ Khách hàng hoặc từ Bên còn lại trong vòng tối đa 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

3. Hình thức hỗ trợ và phối hợp hỗ trợ Khách hàng

3.1 Hình thức hỗ trợ Khách hàng:

- a. Hỗ trợ qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần), fax, e-mail, văn bản, ...
- b. Hỗ trợ trực tiếp tại trụ sở chính hoặc các điểm/quầy giao dịch của FPT Telecom/ĐVCNTT trên toàn quốc.

3.2 Đầu mối phối hợp hỗ trợ Khách hàng

Theo quy định về đầu mối liên hệ của các bên tại Hợp đồng.

3.3 Trách nhiệm chung:

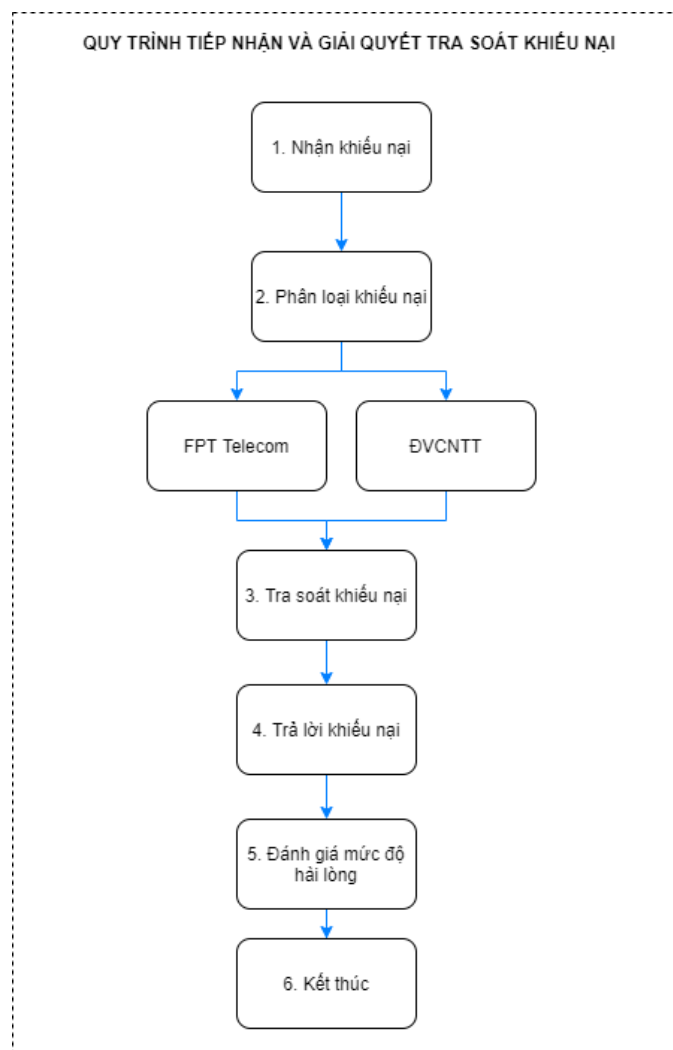
- a. Trong trường hợp một trong các bên nhận được yêu cầu từ phía Khách hàng không thuộc phạm vi đơn vị mình giải quyết sẽ chuyển tiếp yêu cầu của Khách hàng sang Bên phụ trách phạm vi đó.
- b. Các bên có trách nhiệm phối hợp để công tác hỗ trợ Khách hàng đạt kết quả cao nhất.
- c. Trong trường hợp các bên không tìm được nguồn xác minh khiếu nại của khách hàng, các bên sẽ cùng trao đổi và thống nhất hướng giải quyết.

3.4 Hồ sơ khiếu nại:

- a. Thư khiếu nại bao gồm tối thiểu các nội dung như sau: Họ tên khách hàng; Số điện thoại liên hệ; Số thẻ/ Số tài khoản thực hiện giao dịch; Số tiền giao dịch; Thời gian giao dịch; Loại hàng hóa, dịch vụ; số điện thoại/ mã khách hàng của hóa đơn được thanh toán, Số đơn hàng và Lý do khiếu nại, quy định về việc khách hàng chấp thuận cho các bên liên quan sử dụng, lưu trữ thông tin của khách hàng để phục vụ cho việc giải quyết khiếu nại.
- b. Các bằng chứng khác (nếu có). Các bằng chứng, chứng từ phải rõ ràng, đọc được trong điều kiện nhìn thông thường, có thể lưu trữ và in ấn trên cơ sở được sự đồng ý của Khách hàng.

ĐIỀU 2. Quy trình tiếp nhận và giải quyết thắc mắc/khiếu nại

1. Lưu đồ



2. Giải thích lưu đồ

TT	Nội dung thực hiện	Đơn vị	Thời gian
BUỚC 1	<p>Nhận thắc mắc/ khiếu nại: Tiếp nhận khiếu nại trực tiếp từ khách hàng và/ hoặc yêu cầu tra soát, khiếu nại được đổi tác chuyển sang.</p> <p>Phản hồi thông tin đã tiếp nhận khiếu nại dưới các hình thức: e-mail, điện thoại... hoặc trực tiếp tại các điểm giao dịch của mỗi Bên.</p> <p>Khi tiếp nhận yêu cầu thắc mắc khiếu nại, Bên tiếp nhận yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin chi tiết về giao dịch cần khiếu nại.</p>	FPT Telecom, ĐVCNTT	<p>Trong thời gian hỗ trợ Khách hàng của các Bên.</p> <p>Phản hồi đã tiếp nhận tối đa là 04 (bốn) giờ làm việc, kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.</p>
BUỚC 2	<p>Phân loại thắc mắc/khiếu nại: Sau khi Bên tiếp nhận nhận thắc mắc/khiếu nại từ Khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với trường hợp thắc mắc/khiếu nại thuộc phạm vi trách nhiệm của Bên tiếp nhận thì tiến hành trả lời Khách hàng; hoặc thông báo cho Khách hàng tình trạng xử lý khiếu nại nếu cần thêm thời gian xử lý. - Trong trường hợp thắc mắc/khiếu nại vượt phạm vi giải quyết hoặc không thuộc phạm vi trách nhiệm của Bên tiếp nhận, Bên tiếp nhận có trách nhiệm chuyển các thông tin sang Bên có liên quan (Bên chịu trách nhiệm xử lý thắc mắc/khiếu nại được phản ánh bằng bản cứng (chuyên phát qua bưu điện) hoặc bản mềm qua địa chỉ thư điện tử mà Bên xử lý cung cấp để nhận khiếu nại từ Bên tiếp nhận và thông báo cho Khách hàng tình trạng xử lý. 	FPT Telecom, ĐVCNTT	<p>Trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.</p>

TT	Nội dung thực hiện	Đơn vị	Thời gian
BUỚC 3	Tra soát thắc mắc/ khiếu nại: Bên xử lý thắc mắc/ khiếu nại có trách nhiệm phân tích, tra soát, thuyết minh các thắc mắc/ khiếu nại nhận được theo quy định của hai Bên trong từng thời kỳ.	FPT Telecom, ĐVCNTT	Tối đa là 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.
BUỚC 4	Trả lời thắc mắc/ khiếu nại: Bên xử lý thắc mắc/ khiếu nại gửi trả lời bằng văn bản hoặc theo hình thức Khách hàng yêu cầu.	FPT Telecom, ĐVCNTT	Tối đa là 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả tra soát thắc mắc/ khiếu nại.
BUỚC 5	Đánh giá mức độ hài lòng: - Nhân viên dịch vụ khách hàng của Bên xử lý thắc mắc/ khiếu nại thăm dò, tìm hiểu mức độ hài lòng của Khách hàng đối với nội dung trả lời. Nếu Khách hàng đồng ý và thỏa mãn với các nội dung trả lời, chuyển sang Bước 6 . - Nếu Khách hàng chưa đồng ý với các nội dung trả lời, quay lại Bước 2 để tiến hành giải quyết thắc mắc/ khiếu nại.	FPT Telecom, ĐVCNTT	Thực hiện ngay sau khi giải quyết xong khiếu nại và Khách hàng chấp thuận với kết quả giải quyết khiếu nại.
BUỚC 6	Kết thúc: Thực hiện tổng hợp, lưu trữ và báo cáo định kỳ	FPT Telecom, ĐVCNTT	

ĐIỀU 3. Quy định hoàn tiền cho khách hàng

1. Điều kiện yêu cầu hoàn tiền:

- a. ĐVCNTT được quyền gửi yêu cầu hoàn tiền trong thời hạn tối đa 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị hoàn tiền;
- b. Trong trường hợp hàng hoá bị trả lại hoặc dịch vụ bị huỷ bỏ hoặc có sự điều chỉnh giá cả hàng hoá/dịch vụ, ĐVCNTT cam kết không hoàn trả cho khách hàng bằng tiền mặt và/hoặc bất kỳ phương thức thanh toán nào khác. ĐVCNTT chỉ được phép thực hiện hoàn trả cho Khách hàng bằng cách gửi yêu cầu hoàn tiền để FPT Telecom xem xét và thực hiện giao dịch hoàn tiền cho khách hàng.

- c. ĐVCNTT cung cấp cho FPT Telecom các chứng từ liên quan đến giao dịch thanh toán và phối hợp cung cấp thông tin liên quan khác (nếu có) một cách đầy đủ, kịp thời, chính xác khi có yêu cầu phát sinh từ FPT Telecom trong quá trình xử lý.

2. Quy định về hoàn tiền:

- a. Yêu cầu hoàn tiền phải ghi rõ thông tin tài khoản/thẻ, số tiền giao dịch thanh toán thành công gốc, số tiền yêu cầu hoàn, ngày giao dịch, mã ĐVCNTT, mã giao dịch (TransID) và/hoặc các thông tin liên quan khác.
- b. Trong trường hợp giao dịch phải hoàn tiền cho khách hàng, ĐVCNTT thực hiện yêu cầu hoàn tiền trên Merchant view của ĐVCNTT hoặc qua email đã đăng ký của ĐVCNTT gửi tới địa chỉ email đầu mối đối soát của FPT Telecom theo quy định tại Hợp đồng này, FPT Telecom sẽ thực hiện bù trừ số tiền yêu cầu hoàn tiền trên vào số tiền FPT Telecom cần thanh toán cho ĐVCNTT ở phiên giao dịch tiếp theo để thực hiện hoàn tiền cho khách hàng.
- c. Số tiền hoàn trả không được vượt quá tổng số tiền giao dịch thanh toán thành công gốc, thời gian hoàn trả không chậm hơn 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày giao dịch bị hủy bỏ.

V. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO ĐỐI VỚI DỊCH VỤ

ĐIỀU 1. Quy định chung

1. Các bên thông báo cho nhau thông tin bộ phận tiếp nhận và xử lý các giao dịch bị nghi ngờ gian lận, giả mạo của mỗi bên. Các thông tin bao gồm: họ tên, điện thoại, địa chỉ email, ...
2. Hàng ngày, các bên kiểm tra các giao dịch phát sinh tại ĐVCNTT để phát hiện các giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo theo nguyên tắc sau:
 - a. Trường hợp FPT Telecom phát hiện các giao dịch nghi ngờ cần xác minh, FPT Telecom sẽ gửi danh sách các giao dịch đó cho ĐVCNTT và ĐVCNTT có trách nhiệm kiểm tra lại thông tin với Khách hàng để ngăn chặn kịp thời các giao dịch gian lận, giả mạo.
 - b. Trường hợp ĐVCNTT phát hiện các giao dịch nghi ngờ cần xác minh, ĐVCNTT sẽ phối hợp với FPT Telecom để kiểm tra và liên hệ Khách hàng để xác nhận tính chính xác của giao dịch. Nếu không liên hệ được với Khách hàng thì ĐVCNTT có thể hủy giao dịch hoặc khi giao hàng hóa, dịch vụ phải kiểm tra thông tin Khách hàng, cụ thể:
 - (i) Nếu người nhận hàng chính là Khách hàng thì ĐVCNTT phải kiểm tra tính khớp đúng giữa tên người nhận và tên trên CMND/CCCD/Hộ chiếu của Khách hàng.
 - (ii) Nếu người nhận hàng không phải là Khách hàng thì ĐVCNTT phải yêu cầu người nhận hàng cung cấp thông tin người đặt mua hàng hóa, dịch vụ hộ, thông tin về Khách hàng đã đặt mua hàng hóa, dịch vụ để xác minh và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm với các rủi ro có thể phát sinh nếu đó là giao dịch giả mạo.
3. Trong trường hợp ĐVCNTT kiểm tra và xác định được là giao dịch giả mạo, ĐVCNTT phải hủy việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ nếu ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ hoặc có biện pháp thu hồi giao dịch nếu ĐVCNTT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ. ĐVCNTT thông báo lại cho FPT Telecom bằng văn bản/thư điện tử và áp dụng các biện pháp ngăn ngừa phát sinh các giao dịch gian lận, giả mạo khác liên quan. Đối với các giao dịch mà ĐVCNTT đã hủy cung cấp hoặc thu hồi được hàng hóa, dịch vụ, ĐVCNTT phải lập yêu cầu hoàn trả gửi FPT Telecom qua Merchant view hoặc qua email cho đầu mối liên hệ được quy định tại Khoản 1.4 Điều 1 Hợp đồng này để FPT Telecom hoàn trả tiền cho Khách hàng.

ĐIỀU 2. Quy định cụ thể

Trường hợp ĐVCNTT cho phép Khách hàng nhập thông tin thanh toán trên Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT và/hoặc thực hiện việc lưu trữ thông tin thanh toán của Khách hàng, ĐVCNTT phải tuân thủ các quy định như sau:

1. Bảo mật thông tin

- a. Hạn chế việc truy cập trực tiếp vào hệ thống mạng nội bộ và hệ thống dữ liệu thanh toán của ĐVCNTT.
- b. Thiết lập hệ thống phân quyền, theo dõi, giám sát các hoạt động truy cập hệ thống mạng nội bộ, truy cập dữ liệu thanh toán.
- c. Thực hiện mã hóa dữ liệu thanh toán, đảm bảo không hiển thị tường minh toàn bộ thông tin thanh toán của Khách hàng trên các hệ thống báo cáo nội bộ.
- d. Đảm bảo việc mã hóa dữ liệu và thông tin thanh toán khi truyền tải dữ liệu qua mạng Internet.
- e. Đảm bảo Khách hàng là người duy nhất thấy được thông tin thanh toán của mình trên hệ thống của ĐVCNTT sau khi đăng nhập vào tài khoản dịch vụ khách hàng.
- f. Bảo mật tuyệt đối các thông tin về giao dịch và các thông tin khác có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này (“Thông tin mật”), không tiết lộ hoặc để cho bất kỳ bên thứ ba nào khác tiếp cận, khai thác, sử dụng Thông tin mật.
- g. Không lưu trữ, sử dụng hoặc để nhân viên của ĐVCNTT khai thác, sử dụng các Thông tin mật ngoài mục đích thực hiện Hợp đồng và các phụ lục đính kèm Hợp đồng này.

2. Xây dựng và quản trị rủi ro nội bộ

- a. Xây dựng hệ thống các quy trình, quy định quản trị rủi ro nội bộ và bố trí nguồn lực quản lý rủi ro phù hợp.
- b. Thường xuyên theo dõi, phát hiện và báo cáo kịp thời cho FPT Telecom về các giao dịch thanh toán nghi ngờ gian lận, giả mạo.

3. Phòng, chống tấn công từ bên ngoài

- a. Thực hiện các biện pháp kỹ thuật và nghiệp vụ cần thiết để phòng, chống và hạn chế các cuộc tấn công mạng từ bên ngoài.
- b. Thông báo ngay lập tức cho FPT Telecom để phối hợp xử lý, tạm ngừng dịch vụ để hạn chế và phòng tránh các cuộc tấn công mạng từ bên ngoài.
- c. Trường hợp ĐVCNTT không thông báo cho FPT Telecom dẫn đến việc Khách hàng, FPT Telecom và các bên liên quan khác bị tổn thất, thiệt hại bao gồm nhưng không giới hạn các tổn thất, thiệt hại về uy tín, tài chính... ĐVCNTT phải chịu trách nhiệm và bồi thường toàn bộ, đầy đủ tổn thất và thiệt hại cho các bên liên quan.

4. Bồi thường thiệt hại và chịu phạt vi phạm

- a. Không phụ thuộc vào việc tiết lộ do lỗi vô ý hay cố ý của ĐVCNTT, do bị đánh cắp thông tin hoặc do bất kỳ một nguyên nhân nào khác dẫn đến việc ĐVCNTT vi phạm quy định tiết lộ và sử dụng Thông tin mật nêu trên, ĐVCNTT phải chịu trách nhiệm và gánh chịu toàn bộ các rủi ro, thiệt hại bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản phạt, bồi thường và các chi phí phát sinh từ khiếu nại, khiếu kiện của FPT Telecom

hay bất kỳ bên thứ ba nào khác đối với ĐVCNTT.

- b. ĐVCNTT có trách nhiệm giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện của bất kỳ bên thứ ba nào đối với FPT Telecom, đảm bảo FPT Telecom không bị phương hại bởi bất cứ khiếu nại, kiện tụng hoặc yêu cầu phạt, đòi bồi thường thiệt hại của bất kỳ bên thứ ba nào khác trong trường hợp lỗi không phát sinh từ FPT Telecom; đồng thời ĐVCNTT cam kết bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh cho FPT Telecom (nếu có).

VI . ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 1. Bản Điều khoản và điều kiện này được đính kèm theo và là một phần không thể tách rời của Hợp đồng cung ứng dịch vụ Ví điện tử giữa FPT Telecom và ĐVCNTT.
- 2. Bản Điều khoản và điều kiện này có giá trị pháp lý áp dụng bắt buộc đối với FPT Telecom và ĐVCNTT tham gia ký kết.
- 3. Bản Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực theo thời hạn hiệu lực của Hợp đồng trừ khi các bên có thỏa thuận khác.
- 4. Bản Điều khoản và điều kiện này được lập thành 04 (bốn) bản gốc có giá trị pháp lý như nhau, mỗi Bên giữ 02 (hai) bản làm căn cứ để thực hiện.
- 5. Bản Điều khoản và điều kiện này có thể được FPT Telecom đăng tải và/hoặc thông báo công khai trên các kênh/phương tiện của FPT Telecom. ĐVCNTT có trách nhiệm đọc, cập nhật và đảm bảo tuân thủ các quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này.

