

ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Các điều khoản sử dụng dịch vụ hiển thị dưới đây (sau đây gọi là “**Điều khoản sử dụng dịch vụ**”, hoặc “**Điều Khoản Sử Dụng**”) quy định các điều khoản và điều kiện được đồng ý bởi và giữa Công ty Cổ phần Mobicast (sau đây gọi tắt là “**Công ty**”, hoặc “**WinMonney**”, hoặc “**chúng tôi**”) và khách hàng cùng đơn vị chấp nhận thanh toán về việc đăng ký, sử dụng tài khoản WinMonney hoặc có liên quan tới việc cung cấp, sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán được cung ứng bởi Công ty (sau đây gọi tắt là “**Dịch vụ**”).

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trừ trường hợp ngữ cảnh cụ thể có quy định khác, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- a. **Dịch vụ trung gian thanh toán (Dịch vụ TGTT)**: được hiểu là Dịch vụ công thanh toán WinMonney, Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ và Dịch vụ ví điện tử.
- b. **Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT)**: Là các tổ chức hoặc cá nhân cung ứng hàng hoá, dịch vụ chấp nhận cho khách hàng thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ thông qua Dịch vụ TGTT.
- c. **Website/ứng dụng thương mại điện tử (website/ứng dụng TMDT)**: Là các website/ứng dụng cung cấp hàng hóa dịch vụ do ĐVCNTT sở hữu chấp nhận thanh toán thông qua cổng thanh toán WinMonney.
- d. **Tổ chức phát hành**: Là ngân hàng/tổ chức phát hành thẻ/tài khoản, tổ chức phát hành ví điện tử cung cấp dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng.
- e. **Thẻ**: Là thẻ nội địa/quốc tế dùng để thanh toán hàng hoá, dịch vụ tại các ĐVCNTT.
- f. **Thẻ thanh toán**: Là tên gọi chung của các loại thẻ nhựa hoặc thẻ ảo (tín dụng, ghi nợ, trả trước). Các loại thẻ này có chức năng thanh toán khi mua hàng hóa, dịch vụ.
- g. **Thẻ tín dụng**: Là một loại thẻ thanh toán cho phép chủ thẻ tiêu dùng hay rút tiền theo hạn mức nhất định cho phép. Thẻ tín dụng cho phép chủ thẻ chi tiêu trước, trả tiền sau.
- h. **Thẻ ghi nợ**: Là một loại thẻ ngân hàng cho phép chủ thẻ có thể tiêu dùng hay rút tiền. Thẻ ghi nợ được nối đến một tài khoản trong ngân hàng và cho phép sử dụng trong phạm vi số dư của tài khoản đó.
- i. **Khách hàng**: Là cá nhân/tổ chức thực hiện thanh toán cho các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT khách hàng Dịch vụ TGTT do WinMonney phát triển và cung ứng.
- j. **Công cụ quản lý giao dịch**: là trang web và/hoặc ứng dụng trên thiết bị di động do WinMonney phát triển và cung cấp cho ĐVCNTT, cho phép ĐVCNTT quản lý thông tin giao dịch sử dụng dịch vụ, theo dõi tình trạng giao dịch, xem báo cáo giao dịch và/hoặc nhận thông báo giao dịch phát sinh mới.

k. **Giao dịch thành công:** Là giao dịch thanh toán đã được ghi nhận và xử lý thành công thông qua hệ thống của WinMonney và ĐVCNTT đã nhận được thông báo giao dịch thành công từ WinMonney.

l. **Giao dịch hoàn trả:** Là giao dịch do ĐVCNTT yêu cầu WinMonney hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền cho khách hàng.

m. **Giao dịch gian lận, giả mạo:** Là giao dịch xảy ra khi thông tin về thẻ/tài khoản/ứng dụng của khách hàng dùng để mua/đặt hàng hóa, dịch vụ mà không được sự cho phép của chủ thẻ/tài khoản/ứng dụng. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của chủ thẻ hoặc dựa trên các báo cáo giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.

n. **Nội dung:** là những thông tin như văn khách hàng, hình ảnh, số liệu, dữ liệu, phần mềm, chương trình, ... mà có thể được truy cập hoặc sử dụng thông qua dịch vụ.

o. **Nội dung đệ trình:** là những nội dung mà khách hàng đã gửi, truyền hoặc tải lên, bao gồm nhưng không giới hạn ở các ký tự, văn khách hàng, nội dung, thông điệp, thông báo, hình ảnh, số liệu, dữ liệu, ...

Điều 2. Đăng ký/Ngưng sử dụng tài khoản/dịch vụ WinMonney

2.1. Đăng ký tài khoản

Khi thực hiện mở tài khoản tại WinMonney, WinMonney sẽ tiến hành thu thập thông tin, hồ sơ mở tài khoản theo quy định pháp luật và yêu cầu của WinMonney từng thời kỳ:

a. Khách hàng cá nhân:

Hồ sơ mở ví: CMND/CCCD/Hộ Chiếu của cá nhân

Đối với cá nhân là người Việt Nam: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; số điện thoại; số căn cước công dân hoặc số chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp;

Đối với cá nhân là người nước ngoài: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; số điện thoại; số hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp, thị thực nhập cảnh (nếu có).

Đối với cá nhân chưa đủ 18 tuổi, WinMonney không cung cấp dịch vụ Ví điện tử theo quy định của NHNN Việt Nam.

Đối với các thông tin khác bao gồm nhưng không giới hạn: “Nghề nghiệp, chức vụ, địa chỉ nơi đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại” sẽ được WinMonney áp dụng các biện pháp xác minh phù hợp theo quy định pháp luật.

Trong quá trình xử lý hồ sơ, các thông tin trên có thể được WinMonney thu thập từ các hồ sơ hợp pháp mà khách hàng đã cung cấp hoặc thông qua các thông tin công bố từ các cơ sở dữ liệu hợp pháp về khách hàng.

b. Khách hàng tổ chức:

Hồ sơ mở ví: các giấy tờ có thể chứng minh tổ chức mở ví được thành lập, hoạt động hợp pháp bao gồm nhưng không giới hạn: Quyết định thành lập, giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận đầu tư hoặc các giấy tờ khác theo quy định của pháp luật; Các giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền (gọi là người đại diện hợp pháp) của tổ chức mở Ví điện tử kèm theo căn cước công dân hoặc chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu còn thời hạn của người đó;

Thông tin mở ví:

- Tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; mã số doanh nghiệp và mã số thuế (nếu tổ chức có mã số thuế khác mã số doanh nghiệp); địa chỉ đặt trụ sở chính; địa chỉ giao dịch; số điện thoại;
- Thông tin về người đại diện hợp pháp của tổ chức mở Ví điện tử tương tự như thông tin cá nhân mở Ví điện tử.

Đối với các thông tin khác bao gồm nhưng không giới hạn: Số Fax, lĩnh vực hoạt động, kinh doanh và các thông tin khác sẽ được WinMonney thu thập và áp dụng các biện pháp xác minh trên cơ sở các trang thông tin công bố công khai của các cơ quan có thẩm quyền và các cơ sở dữ liệu hợp pháp, hoặc yêu cầu tổ chức cung cấp trong từng trường hợp cụ thể theo chính sách phân loại rủi ro, phân loại khách hàng của WinMonney từng thời kỳ.

Hồ sơ mở tài khoản sẽ được WinMonney cập nhật theo quy định pháp luật và yêu cầu phù hợp của WinMonney theo từng thời điểm, từng loại dịch vụ mà khách hàng sử dụng và được công bố trên ứng dụng WinMonney và/hoặc Website <https://winmonney.com.vn/>

Khách hàng đồng ý và đảm bảo rằng các thông tin được cung cấp khi đăng ký tài khoản WinMonney là đầy đủ, cập nhật, và chính xác, trung thực và chịu trách nhiệm toàn bộ đối với các thông tin đã cung cấp cho WinMonney.

Tại bất kỳ thời điểm nào, theo yêu cầu của WinMonney, khách hàng đồng ý và đảm bảo sẽ cung cấp các thông tin để hỗ trợ WinMonney thực hiện: Tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định pháp luật, hoặc báo cáo cơ quan chức năng về việc tuân thủ các nghĩa vụ đó, hay đánh giá tuân thủ của khách hàng theo các Quy định sử dụng dịch vụ WinMonney.

2.2. Xác minh thông tin nhận biết khách hàng:

Là quá trình WinMonney áp dụng biện pháp để kiểm tra hồ sơ mở ví, các thông tin mà khách hàng đã cung cấp với các kênh thông tin phù hợp theo quy định pháp luật trong suốt quá trình mở, sử dụng, chấm dứt sử dụng Ví điện tử.

Khách hàng phải cung cấp, cập nhật đầy đủ, chính xác các thông tin trong hồ sơ mở Ví điện tử cho WinMonney và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

WinMonney có thể thông qua tổ chức, cá nhân khác đã hoặc đang có quan hệ với khách hàng; hoặc thông qua cơ quan quản lý, hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác để thu thập thông tin và đối chiếu thông tin do khách hàng cung cấp;

2.3. Liên kết/Kết nối tài khoản WinMonney với thẻ/tài khoản Ngân hàng, và các dịch vụ trực tuyến.

- a. Trừ khi pháp luật có quy định khác, theo yêu cầu của WinMonney, khách hàng phải hoàn thành việc liên kết/kết nối tài khoản WinMonney với tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ (có gắn với tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam) tại Ngân hàng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ Ví điện tử.
- b. Khách hàng được liên kết Tài khoản WinMonney với một hoặc nhiều tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ (có gắn với tài khoản thanh toán khách hàng đồng Việt Nam) của khách hàng mở tại Ngân hàng có kết nối với WinMonney.
- c. Bên cạnh đó, tùy theo phạm vi dịch vụ trung gian thanh toán mà WinMonney được phép cung ứng, theo thỏa thuận với các tổ chức tín dụng, tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển mạch tài chính bù trừ điện tử, WinMonney có thể hỗ trợ khách hàng các hoạt động kết nối với các loại hình thẻ/tài khoản ngân hàng khác để triển khai dịch vụ trung gian thanh toán mà WinMonney được phép.
- d. Tùy theo thời điểm/ phạm vi Sản phẩm/Dịch vụ được triển khai bởi WinMonney và/hoặc các đối tác, khách hàng có thể được phép lựa chọn liên kết tài khoản WinMonney với các tài khoản dịch vụ trực tuyến được cung cấp bởi đối tác, khách hàng cam kết tuân thủ các quy định của WinMonney về dịch vụ liên kết tại đây và các quy định của đơn vị cung cấp tài khoản dịch vụ trực tuyến liên quan.

2.4. Sử dụng tài khoản WinMonney

- a. Việc nạp tiền vào Ví điện tử WinMonney phải thực hiện từ:
 - Tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ của khách hàng (chủ Ví điện tử) tại ngân hàng.
 - Nhận tiền từ Ví điện tử khác do WinMonney mở.
- b. Khách hàng cam kết và đảm bảo rằng khách hàng chỉ sử dụng tài khoản WinMonney để:
 - Thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp; và/hoặc
 - Chuyển tiền cho Ví điện tử khác do WinMonney mở, và/hoặc
 - Rút tiền ra khỏi Ví điện tử về tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ của khách hàng tại ngân hàng.
- c. Trong trường hợp khách hàng sử dụng các tính năng, Sản phẩm/Dịch vụ khác trên WinMonney ngoài các hoạt động tại điểm a), b) khoản này, khách hàng đồng ý và đảm bảo sẽ tuân thủ và thực hiện theo các hướng dẫn nghiệp vụ mà WinMonney cung cấp. Tùy từng trường hợp cụ thể, mà WinMonney có thể triển khai các nghiệp vụ phù hợp một cách độc lập hoặc kết hợp để triển khai các tính năng dịch vụ, theo giấy phép cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán mà WinMonney được cấp.
- d. Tổng hạn mức giao dịch qua Ví điện tử của Khách hàng cá nhân tại WinMonney (bao gồm giao dịch thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và giao dịch chuyển tiền từ Ví điện tử cho Ví điện tử khác mở tại WinMonney) tối đa là 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong một tháng.

2.5. Ngưng/Đóng tài khoản

a. WinMonney ngưng/đóng tài khoản

Khách hàng đồng ý, xác nhận và chấp thuận rằng sản phẩm/dịch vụ (hoặc bất kỳ phần nào của sản phẩm/dịch vụ) có thể được WinMonney hủy bỏ vì bất kỳ lý do nào mà WinMonney thấy là phù hợp và cần thiết vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo trước cho khách hàng. Khách hàng cũng đồng ý rằng bất kỳ lý do hủy bỏ nào mà WinMonney đưa ra sẽ được khách hàng xem là lý do hợp lý. Sau khi hủy bỏ, sản phẩm/dịch vụ (hoặc bất kỳ phần nào của sản phẩm/dịch vụ) có thể được cung cấp lại bởi WinMonney trên cơ sở toàn quyền quyết định thấy là phù hợp.

Khách hàng đồng ý, xác nhận và chấp thuận rằng vào mọi thời điểm WinMonney có quyền ngưng/đóng tài khoản của khách hàng hoặc khả năng tiếp cận và sử dụng sản phẩm/dịch vụ (hoặc bất kỳ phần nào của sản phẩm/dịch vụ) của khách hàng vì bất kỳ lý do nào mà WinMonney thấy là phù hợp và cần thiết, bao gồm, nhưng không giới hạn trường hợp khách hàng vi phạm bất kỳ quy định nào của những Điều Khoản sử dụng dịch vụ này hoặc làm trái hoặc vi phạm bất kỳ quy định, luật hiện hành liên quan đến việc sử dụng sản phẩm/dịch vụ. Khách hàng cũng đồng ý rằng bất kỳ lý do ngưng/đóng tài khoản nào do WinMonney đưa ra sẽ được khách hàng xem là hợp lý. Việc tạm ngưng cung cấp sản phẩm/dịch vụ có thể được thực hiện trong bất kỳ thời điểm nào và theo bất kỳ điều kiện nào mà WinMonney trên cơ sở toàn quyền quyết định thấy là phù hợp.

Nếu khách hàng vi phạm bất kỳ quy định nào của Điều Khoản sử dụng dịch vụ này hoặc làm trái hoặc vi phạm bất kỳ quy định, Quy Định Pháp Luật liên quan đến việc sử dụng sản phẩm/dịch vụ, WinMonney có quyền ngưng sản phẩm/dịch vụ thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các cá nhân, tổ chức liên quan về việc làm trái hoặc vi phạm theo cách thức phù hợp. Sau khi hủy bỏ hoặc chấm dứt sản phẩm/dịch vụ (hoặc bất kỳ phần nào của sản phẩm/dịch vụ):

- Tất cả các quyền đã được trao cho khách hàng theo những Điều Khoản sử dụng dịch vụ này sẽ chấm dứt ngay lập tức;
- Khách hàng cần phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán ngay cho WinMonney mọi khoản phí và lệ phí chưa trả đến hạn và còn nợ WinMonney (nếu có).

b. Khách hàng yêu cầu ngưng/đóng tài khoản

Khi khách hàng không có nhu cầu sử dụng bất kỳ sản phẩm/dịch vụ nào của WinMonney, vào bất cứ thời điểm nào khách hàng có thể tự thực hiện khóa tài khoản khẩn cấp tại ứng dụng Ví hoặc gửi yêu cầu đóng tài khoản WinMonney của mình và đảm bảo khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản WinMonney được yêu cầu đóng.

Khách hàng gửi yêu cầu đến các kênh hỗ trợ của được quy định hoặc liên hệ với Bộ phận hỗ trợ khách hàng để được hướng dẫn. Khi tiếp nhận yêu cầu đóng tài khoản WinMonney của khách hàng, WinMonney sẽ tiến hành các thủ tục xác minh để đóng tài khoản.

Tất cả các quyền, lợi ích liên quan đến tài khoản WinMonney đã trao cho khách hàng theo Điều khoản sử dụng dịch vụ và các quy định liên quan đến tài khoản WinMonney bị yêu cầu đóng sẽ chấm dứt ngay lập tức. Khách hàng đồng ý rằng WinMonney có quyền từ chối hỗ trợ khách hàng đối

với các lợi ích có thể phát sinh (như các khoản bồi hoàn, hoàn trả, ưu đãi khuyến mại, voucher) liên quan đến tài khoản WinMonney đã được bạn yêu cầu đóng.

Sau khi đóng tài khoản, khách hàng muốn sử dụng tài khoản WinMonney vui lòng liên hệ các kênh hỗ trợ để được hướng dẫn các thủ tục mở tài khoản đã đóng trước đó.

Điều 3. Quy định về Quản lý rủi ro

3.1. Thông báo cho WinMonney đầu mỗi tiếp nhận và xử lý các giao dịch bị nghi ngờ giả mạo bao gồm: họ tên, điện thoại, địa chỉ email, mã giao dịch và phương thức lừa đảo/giả mạo (nếu có).

3.2. Hàng ngày ĐVCNTT phối hợp các bên kiểm tra các giao dịch được thực hiện tại ĐVCNTT để phát hiện các giao dịch nghi ngờ giả mạo theo nguyên tắc sau:

a. Trong trường hợp Tổ chức phát hành/WinMonney phát hiện các giao dịch nghi ngờ cần xác minh, WinMonney sẽ gửi danh sách các giao dịch đó cho ĐVCNTT, ĐVCNTT phải có trách nhiệm kiểm tra lại thông tin với khách hàng để kịp thời ngăn chặn các giao dịch giả mạo.

b. Trong trường hợp ĐVCNTT phát hiện ra các giao dịch nghi ngờ cần xác minh, ĐVCNTT phối hợp với WinMonney/Ngân hàng để kiểm tra tính hợp lệ của thẻ và liên hệ với khách hàng để xác định 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 xác minh người nhận hàng hóa/dịch vụ.

Điều 4. Phí dịch vụ

4.1. Phí dịch vụ là các khoản phí khách hàng phải trả khi sử dụng các dịch vụ do WinMonney cung cấp và Phí khách hàng phải trả khi sử dụng các dịch vụ thẻ của các Ngân hàng liên kết. Biểu phí dịch vụ được WinMonney quy định trong từng thời kỳ và được thông báo công khai trên website của WinMonney tại địa chỉ: <https://winmonney.com.vn>. Tất cả các loại phí trên đều không được hoàn trả lại cho khách hàng trong bất kỳ trường hợp nào.

4.2. WinMonney có quyền quy định, thay đổi mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ WinMonney. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị (ràng buộc) nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực (ngày biểu phí mới có hiệu lực) và thu tiền mặt hay trích nợ tài khoản của khách hàng tại ngân hàng theo yêu cầu của khách hàng để thu các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của WinMonney.

4.3. Khách hàng kê chi tiết giao dịch, thông báo số dư sẽ được các bên cung cấp cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu.

Điều 5. Quy định về Giải quyết tra soát và khiếu nại

5.1. Phân định trách nhiệm

a. Trách nhiệm của ĐVCNTT

- Tiếp nhận và trả lời trực tiếp khách hàng các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến việc cung cấp và chất lượng hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.

- Đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan tới thanh toán giao dịch, quản lý tài khoản của khách hàng: trong trường hợp Khách hàng liên hệ khiếu nại trực tiếp với ĐVCNTT, ĐVCNTT có trách nhiệm tiếp nhận và gửi yêu cầu tra soát cho WinMonney.
- Trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại từ WinMonney.
- Phối hợp với WinMonney xử lý giao dịch được WinMonney thông báo là gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo.

b. Trách nhiệm của WinMonney

- Là đầu mối tổ chức thực hiện tra soát khiếu nại giữa các Tổ chức phát hành và ĐVCNTT.
- Tiếp nhận các yêu cầu tra soát, khiếu nại từ ĐVCNTT/ Tổ chức phát hành/Khách hàng và trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại theo quy định.
- Thông báo cho ĐVCNTT các giao dịch gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo để ĐVCNTT phối hợp xử lý.
- Hướng dẫn ĐVCNTT cung cấp chứng từ theo đúng quy định của Tổ chức phát hành và Tổ chức liên quan để xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng/Ngân hàng đối với từng trường hợp cụ thể.

5.2. Quy trình tiếp nhận xử lý tra soát, khiếu nại

a. ĐVCNTT tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại từ Khách hàng.

ĐVCNTT tiếp nhận các yêu cầu tra soát, khiếu nại từ khách hàng và kiểm tra tình trạng cung cấp hàng hóa dịch vụ với khách hàng.

+ Đối với giao dịch được ghi nhận thành công trên công cụ quản lý giao dịch: ĐVCNTT kiểm tra tình trạng cung cấp hàng hóa dịch vụ và trả lời Khách hàng.

+ Đối với giao dịch không được ghi nhận hoặc được ghi nhận không thành công trên công cụ quản lý giao dịch:

Bước 1: ĐVCNTT gửi yêu cầu tra soát cho WinMonney, WinMonney kiểm tra thông tin giao dịch và tình trạng thanh quyết toán.

Bước 2: WinMonney phối hợp với ngân hàng kiểm tra tình trạng trừ tiền của khách hàng tại ngân hàng. Nếu khách hàng đã bị trừ tiền, WinMonney sẽ phối hợp với ngân hàng xử lý hoàn tiền cho khách hàng.

Bước 3: WinMonney thông báo kết quả xử lý cho ĐVCNTT trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận tra soát từ ĐVCNTT để ĐVCNTT làm căn cứ trả lời Khách hàng.

b. WinMonney nhận tra soát của Khách hàng qua Ngân hàng hoặc nhận tra soát trực tiếp từ Khách hàng

Bước 1: Ngân hàng/Khách hàng gửi yêu cầu tra soát cho WinMonney.

Bước 2: WinMonney tiếp nhận và kiểm tra tình trạng giao dịch thanh toán ghi nhận trên hệ thống WinMonney:

+ Trường hợp giao dịch được ghi nhận là thành công:

1. Nếu khách hàng khiếu nại chưa nhận được hàng hóa dịch vụ, WinMonney gửi yêu cầu tra soát tới ĐVCNTT.

2. Nếu khách hàng khiếu nại chưa nhận được tiền hoàn của giao dịch, WinMonney thực hiện kiểm tra trên hệ thống của WinMonney:

- Nếu trên hệ thống chưa ghi nhận yêu cầu hoàn cho giao dịch từ ĐVCNTT, WinMonney gửi yêu cầu tra soát cho ĐVCNTT, ĐVCNTT có trách nhiệm trả lời cho WinMonney trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của WinMonney.
- Nếu trên hệ thống đã tiếp nhận yêu cầu hoàn cho giao dịch từ ĐVCNTT, WinMonney kiểm tra tình trạng hoàn và phản hồi kết quả cho Ngân hàng/Khách hàng trong vòng hai (02) ngày làm việc từ thời điểm tiếp nhận tra soát từ Ngân hàng/ Khách hàng.

+ Trường hợp giao dịch được ghi nhận là không thành công, WinMonney trả lời kết quả tra soát là giao dịch Không thành công, Tổ chức phát hành kiểm tra tài khoản của Khách hàng:

1. Trường hợp tài khoản của Khách hàng đã bị trừ tiền, Tổ chức phát hành thực hiện hoàn tiền ngay cho Khách hàng.

2. Trường hợp tài khoản của Khách hàng không bị trừ tiền, Tổ chức phát hành thông báo kết quả tới Khách hàng.

Bước 3: ĐVCNTT tiếp nhận yêu cầu tra soát từ WinMonney và kiểm tra thông tin được ghi nhận tại ĐVCNTT.

+ Trường hợp ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Khách hàng, ĐVCNTT chủ động liên hệ với Khách hàng để trao đổi thông tin:

1. Nếu Khách hàng yêu cầu cung cấp hàng hóa dịch vụ, ĐVCNTT tiến hành cung cấp hàng hóa dịch vụ và thông báo cho Khách hàng. Đồng thời, ĐVCNTT gửi trả lời tra soát cho WinMonney trong ngày làm việc để WinMonney trả lời cho Ngân hàng/Tổ chức phát hành.

2. Nếu Khách hàng chấp nhận hoàn tiền:

- ĐVCNTT thực hiện hoàn tiền trực tiếp trên công cụ quản lý giao dịch.
- ĐVCNTT thông báo kết quả hoàn trả cho WinMonney trong vòng hai (02) ngày làm việc để WinMonney trả lời Tổ chức phát hành/Khách hàng.

5.3. Quy trình xử lý giao dịch gian lận, giả mạo

a. Đối với các giao dịch gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ là gian lận, giả mạo, ĐVCNTT thực hiện hủy giao dịch, hoàn trả cho Khách hàng nếu chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ ngay sau khi nhận

được thông báo từ WinMonney và phản hồi kết quả cho WinMonney trong vòng hai (02) giờ làm việc.

b. ĐVCNTT cung cấp đầy đủ chứng từ của bất kỳ/toàn bộ giao dịch theo yêu cầu của WinMonney trong vòng hai (02) ngày làm việc.

5.4. Quy định về chứng từ/thông tin trả lời tra soát của ĐVCNTT

a. Chứng từ phải rõ ràng, có thể đọc trong điều kiện nhìn thông thường, có thể lưu trữ và in ấn.

b. Đối với những giao dịch tra soát ĐVCNTT nhận được từ WinMonney, ĐVCNTT có trách nhiệm cung cấp toàn bộ thông tin/chứng từ (bao gồm nhưng không giới hạn chứng từ giao/nhận hàng hóa, dịch vụ, hóa đơn, thông tin khách hàng và các thông tin, mối liên hệ liên quan khác) để chứng minh giao dịch có thực và được thực hiện theo đúng thỏa thuận cung cấp hàng hóa, dịch vụ giữa ĐVCNTT và khách hàng. Trong trường hợp quá thời hạn hợp lý mà ĐVCNTT không có phản hồi, WinMonney có quyền giữ lại một khoản tiền tương ứng với giá trị giao dịch bị khiếu nại từ khoản tiền WinMonney phải thanh toán cho ĐVCNTT cho đến khi khiếu nại được giải quyết xong.

c. Bên có lỗi trong việc chậm trễ cung cấp chứng từ hoặc cung cấp chứng từ giả mạo chịu hoàn toàn trách nhiệm với các chi phí và tổn thất phát sinh do hành vi này gây ra.

d. Để phục vụ cho các tra soát khiếu nại đặc thù (nếu có), ĐVCNTT cam kết bảo quản, lưu giữ và cung cấp cho WinMonney các thông tin dữ liệu liên quan đến các giao dịch của Khách hàng trong vòng 18 (mười tám) tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.

Điều 6. Hạn chế

Khách hàng sẽ không được tham gia vào, hoặc thực hiện trực tiếp hoặc gián tiếp những nội dung quy định dưới đây khi sử dụng Dịch vụ:

1. Hoạt động vi phạm pháp luật, các tuyên án, các nghị quyết, các lệnh hoặc các biện pháp hành chính ràng buộc hợp pháp của Việt Nam.
2. Các hoạt động có thể cản trở, vi phạm, đi ngược lại trật tự công cộng hoặc thuần phong mỹ tục của Việt Nam.
3. Các hoạt động vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, chẳng hạn như khách hàng quyền, thương hiệu và khách hàng sáng chế, danh tiếng, bảo mật, và tất cả các quyền khác Công ty và/hoặc một bên thứ ba nào đó được cấp bởi pháp luật hoặc hợp đồng.
4. Các hoạt động dẫn đến việc hiểu sai lệch về Công ty và/hoặc bên thứ ba hoặc cố ý lan truyền thông tin sai lệch.
5. Các hoạt động trao đổi quyền sử dụng Nội dung, Nội dung đệ trình, hoặc bất kỳ một phần Nội dung, hoặc Dịch vụ mà khách hàng sử dụng, hoặc có được từ việc cung cấp Dịch vụ bởi Công ty cho khách hàng đó vào tiền mặt, tài sản hoặc lợi ích kinh tế khác mà không có sự cho phép của Công ty.
6. Các hoạt động sử dụng dịch vụ cho doanh số khách hàng hàng, tiếp thị, quảng cáo, hoặc các mục đích thương mại hoặc mục đích vì lợi nhuận, hoặc vì quyền lợi khác (ngoại trừ những người đã được

phê duyệt bởi Công ty); sử dụng các dịch vụ cho các mục đích khác với mục đích thực sự của Dịch vụ, hoặc sử dụng cho các mục đích khác trái với pháp luật Việt Nam, hoặc pháp luật nơi khách hàng đó cư trú.

7. Các hoạt động có lợi hoặc cộng tác với các tổ chức, cá nhân, nhóm có hoạt động, hoặc có biểu hiện hoạt động vi phạm pháp luật của Việt Nam, chống đối xã hội, các chính sách của Đảng Cộng sản Việt Nam, của Nhà nước Việt Nam, ...

8. Khách hàng đồng ý và công nhận rằng khách hàng sẽ không tham gia bất kỳ hoạt động hay thực hiện bất kỳ hành vi nào có thể hoặc đe dọa làm gián đoạn hoặc tạm ngừng việc duy trì, cung cấp Dịch vụ của Công ty hoặc các dịch vụ và mạng lưới liên kết với các Dịch vụ của Công ty. Khách hàng không thực hiện bất kỳ hoạt động nào, bao gồm nhưng không giới hạn tới các hoạt động ảnh hưởng đến máy chủ hoặc các hệ thống mạng của Dịch vụ; lạm dụng Dịch vụ khách hàng các phương tiện của BOTs, các công cụ gian lận hoặc các biện pháp kỹ thuật khác; cố ý sử dụng lỗi của Dịch vụ; tiếp cận với Dịch vụ thông qua các thiết bị truyền mà sự thay đổi đã được thực hiện, hoặc trên các thiết bị truyền có sự can thiệp, sửa đổi phần cứng hoặc phần mềm (ví dụ, hack hoặc jailbreak) , hoặc tương tự đã tạo ra nhưng đòi hỏi, yêu cầu bất hợp lý như nhiều lần hỏi cùng một câu hỏi không cần thiết, và can thiệp tới hoạt động của Công ty hoặc can thiệp tới việc sử dụng Dịch vụ của khách hàng hoặc tiếp cận, hoặc sử dụng Dịch vụ khách hàng các tài khoản đã được tạo lập trên các thiết bị bị đánh cắp, đánh mất mà tài khoản đó không phải do khách hàng như vậy lập ra.

9. Không tiếp cận, hoặc sử dụng Dịch vụ khách hàng/thông qua tài khoản của người khác.

10. Các hoạt động hỗ trợ hoặc khuyến khích bất kỳ hoạt động nào được nêu trong các Điều khoản của mục này.

11. Các hoạt động khác được Công ty xem xét là không phù hợp.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của WinMonney

7.1. Quyền của WinMonney

- Yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu cần thiết để đăng ký thông tin dịch vụ khi khách hàng yêu cầu nâng cấp gói cước cao hơn hoặc thay đổi thông tin chủ dịch vụ.

- Từ chối giao dịch, tạm khóa/tạm ngừng, chấm dứt cung cấp dịch vụ WinMonney và các sản phẩm, dịch vụ liên quan khác của khách hàng trong trường hợp hồ sơ đăng ký dịch vụ của khách hàng (chứng minh nhân dân, căn cước công dân, hộ chiếu, ...) có dấu hiệu gian lận, giả mạo hoặc khi có yêu cầu khách hàng văn khách hàng của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc có khách hàng chứng về việc giao dịch thực hiện nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật.

- Từ chối hỗ trợ các giao dịch nạp/rút không phải từ tài khoản ngân hàng liên kết của Khách hàng đến Ví điện tử của chính mình và ngược lại.

- Từ chối yêu cầu nâng cấp gói cước/phát hành thẻ của khách hàng nếu không đáp ứng đầy đủ các quy định theo yêu cầu.

- Lựa chọn tổ chức đối tác để ký kết hợp đồng liên doanh, liên kết cung ứng nền tảng dịch vụ, phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ trên cơ sở an toàn và hiệu quả.

- Xây dựng chính sách liên quan đến sản phẩm phù hợp với quy định của pháp luật và Ngân hàng Nhà nước.

- Thu phí dịch vụ của khách hàng theo quy định của WinMonney và Ngân hàng hợp tác trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật. Thu tiền mặt hay trích nợ tài khoản của khách hàng theo yêu cầu của khách hàng để thu các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của WinMonney theo quy định. Tất cả các lệnh trích nợ tài khoản gửi đến Ngân hàng đều được WinMonney thực hiện sau khi có sự đồng ý của khách hàng, vì vậy khách hàng cam kết và thừa nhận rằng, khách hàng việc đồng ý với khách hàng Điều khoản sử dụng dịch vụ này, khách hàng đã đồng ý cấp quyền cho WinMonney, khách hàng sẽ không có bất kỳ khiếu nại nào đối với WinMonney về việc tự động trích nợ tài khoản của khách hàng tại Ngân hàng.

- WinMonney có quyền nâng cấp, thay đổi, điều chỉnh dịch vụ WinMonney trên tất cả các kênh giao dịch nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng một cách tốt nhất của khách hàng. Những sự thay đổi này được thông báo qua các kênh: website: <https://WinMonney.vn>, ứng dụng trên di động, ... Do đó, khi sử dụng dịch vụ WinMonney có nghĩa rằng khách hàng đồng ý chủ động cập nhật thông tin về sự thay đổi của dịch vụ qua các kênh trên.

- WinMonney có quyền truy cập, thu thập, sử dụng thông tin của khách hàng, cụ thể như sau:

Khi sử dụng dịch vụ của WinMonney, khách hàng đồng ý và thừa nhận rằng chúng tôi được phép truy cập vào dữ liệu trên điện thoại của khách hàng như sau:

(1) Đọc và ghi vào danh bạ điện thoại:

WinMonney có thể thu thập tên và thông tin liên lạc từ danh bạ của Người sử dụng để hỗ trợ cho các dịch vụ như “Nạp tiền điện thoại”, “Chuyển tiền”, “Yêu cầu chuyển tiền”, “Mời khách hàng bè sử dụng Ví”. Khi sử dụng các dịch vụ này, Người sử dụng có thể chọn số điện thoại liên lạc của những người khác từ danh bạ của Người sử dụng ngay trong Ứng Dụng WinMonney thay vì phải nhập khách hàng tay.

Chúng tôi sẽ lưu trữ danh bạ điện thoại của khách hàng trên máy chủ nhằm hỗ trợ tốt nhất trong việc sử dụng dịch vụ và tránh trường hợp khách hàng bị mất dữ liệu.

(2) Ghi dữ liệu của WinMonney lên thẻ nhớ

(3) Truy cập vào Internet qua thiết bị của khách hàng. Tất cả các truy cập này đều được chúng tôi thực hiện sau khi có sự đồng ý và cấp quyền của khách hàng, vì vậy chúng tôi được phép sử dụng các thông tin thu thập vào các mục đích được cho là cần thiết, bao gồm cung cấp cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, cung cấp theo yêu cầu của pháp luật hoặc các hoạt động khác liên quan đến các dịch vụ của WinMonney và đối tác bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động như phân tích nhu cầu vay, rủi ro tín dụng từ đó xếp hạng tín dụng và cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất tới khách hàng. Khách hàng sẽ không có bất kỳ khiếu nại nào đối với chúng tôi về việc truy cập, thu thập, sử dụng thông tin này.

Cùng với quyền truy cập, chúng tôi sẽ thu thập các thông tin sau đây của khách hàng:

(4) Thông tin cá nhân: bao gồm các thông tin khách hàng cung cấp cho chúng tôi để xác minh tài khoản

- Đối với cá nhân là người Việt Nam: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; số điện thoại; số căn cước công dân hoặc số chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp;
- Đối với cá nhân là người nước ngoài: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; số điện thoại; số hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp, thị thực nhập cảnh (nếu có);
- Đối với tổ chức: Tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; mã số doanh nghiệp và mã số thuế (nếu tổ chức có mã số thuế khác mã số doanh nghiệp); địa chỉ đặt trụ sở chính; địa chỉ giao dịch; số điện thoại; thông tin về người đại diện hợp pháp của tổ chức mở Tài Khoản WinMonney.

(5) Thông tin chung: như các thông tin về cấu hình điện thoại của khách hàng, thông tin phiên khách hàng Ứng dụng mà khách hàng sử dụng cho điện thoại của mình.

- Model thiết bị điện thoại, nhà sản xuất thiết bị điện thoại, phiên khách hàng OS, nhà mạng, số seri của thiết bị điện thoại
- Địa chỉ IP truy cập, cookies
- Dữ liệu sử dụng trên ứng dụng (sử dụng các tính năng trên ứng dụng như truy cập vào màn hình/ menu, chọn nút, lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng)
- Phiên khách hàng của ứng dụng, thời gian truy cập lần cuối,

(6) Truy cập ảnh: chúng tôi cần truy cập vào hình ảnh trên thiết bị nhằm tải lên các hình ảnh để làm ảnh đại diện, nhằm cá nhân hóa ứng dụng. Chúng tôi cam kết sẽ tôn trọng và không sử dụng hình ảnh của khách hàng vì bất kỳ mục đích nào nếu không có sự đồng ý của khách hàng.

(7) Nếu được Người sử dụng cho phép, WinMonney sẽ thu thập thông tin về sức khỏe, thể chất trên thiết bị truy cập của Người sử dụng. WinMonney sẽ sử dụng thông tin về sức khỏe như: số bước chân, giấc ngủ, nhịp tim, di chuyển chính xác hoặc tương đối thông qua dữ liệu Google Fit hoặc Health Kit. Khi người dùng sử dụng tính năng “Đi bộ cùng WinMonney” trên ứng dụng Ví điện tử WinMonney, WinMonney có thể hiển thị ghi lại các thông tin đếm bước đi bộ, số giờ ngủ để người sử dụng có thể theo dõi sức khỏe của mình, đồng thời WinMonney dựa vào các thông tin báo cáo này để chi trả điểm thưởng theo số bước chân và giấc ngủ.

- Chúng tôi không sử dụng bất kỳ biện pháp nào để theo dõi nội dung tin nhắn, trao đổi hoặc hình thức khác nhằm theo dõi người dùng khi sử dụng dịch vụ của WinMonney.
- WinMonney cam kết và sử dụng các phương pháp hợp lý để đảm bảo an toàn, an ninh cho thông tin cá nhân được thu thập để ngăn ngừa các hành vi đánh cắp, tiếp cận, thay đổi, phá hủy thông tin trái phép;

- WinMonney cam kết không chuyển nhượng, cho thuê, tiết lộ, chia sẻ thông tin của Người sử dụng cho bất kỳ bên thứ ba mà không có sự chấp thuận của Người sử dụng hoặc theo đúng quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

+ Chủ động khóa tài khoản và đơn phương chấm dứt việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không sử dụng dịch vụ trong vòng 03 đến 06 tháng (tùy theo quy định tại từng thời điểm của từng dịch vụ) hoặc khách hàng không hoàn thiện hồ sơ đăng ký dịch vụ WinMonney trong vòng từ 30 đến 90 ngày (tùy theo từng quy định của dịch vụ tại từng thời điểm, áp dụng với các thuê bao đăng ký qua kênh online).

+ Có quyền thực hiện các biện pháp cần thiết như: khóa tài khoản/tạm ngưng/ngừng cung cấp dịch vụ trong những trường hợp sau:

- WinMonney phát hiện tài liệu, thông tin do khách hàng cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
- Khách hàng bị bắt, bị khởi tố, truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành khách hàng án hình sự;
- Khách hàng chết, mất tích;
- Khách hàng mất năng lực hành vi dân sự hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật;
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo, quản lý rủi ro hoặc trục lợi chính sách của WinMonney hoặc bên thứ ba có liên quan;
- Các trường hợp do các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu thực hiện và các trường hợp khách theo quy định của WinMonney và pháp luật.
- xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hoại, làm thay đổi chương trình phần mềm, cơ sở dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính, lỗi phần mềm, sản phẩm WinMonney để trục lợi.

Việc mở khóa tài khoản/tạm ngưng/ngừng cung cấp dịch vụ chỉ được WinMonney thực hiện khi lý do tạm khóa/khóa/phong tỏa tài khoản đã được giải quyết.

Việc áp dụng các biện pháp nêu tại khoản này sẽ được WinMonney triển khai tùy theo tình huống cụ thể, với mục tiêu đảm bảo an toàn hoạt động tài khoản WinMonney của khách hàng, hạn chế thiệt hại phát sinh, khách hàng đồng ý rằng khi các sự kiện nêu trên phát sinh, WinMonney có thể lựa chọn biện pháp hạn chế cao nhất (khóa tài khoản) để áp dụng.

+ Mức nợ phí dịch vụ hoặc thời gian khách hàng không sử dụng thẻ nói trên có thể thay đổi theo quy định của WinMonney hoặc Ngân hàng trong từng thời kỳ. WinMonney sẽ thông báo khách hàng bằng công văn, tin nhắn hoặc gửi email cho khách hàng hoặc công bố trên website của WinMonney. Chủ động thu nợ bất cứ tài sản nào của khách hàng mà không cần chữ ký hay xác nhận của khách hàng hoặc thực hiện biện pháp khác để thu hồi nợ theo đúng quy định của pháp luật và quy định của WinMonney trong trường hợp khách hàng không thanh toán đầy đủ và đúng hạn theo yêu cầu của

WinMonney các khoản giao dịch/phí sử dụng dịch vụ đó theo từng thời kỳ. Việc thu nợ vẫn được thực hiện khi việc sử dụng thẻ chưa hoặc đã chấm dứt.

+ Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan.

+ Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho khách hàng như dừng giao dịch, khóa tài khoản, tạm ngừng/chấm dứt việc sử dụng tài khoản khi khách hàng vi phạm các quy định pháp luật liên quan đến việc sử dụng dịch vụ hoặc vi phạm các Điều khoản sử dụng dịch vụ hoặc các trường hợp có dấu hiệu cho thấy tài khoản bị lợi dụng hoặc tài khoản nghi ngờ thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo, trục lợi chính sách hoặc tổn thất.

+ Từ chối cấp phép thanh toán hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ liên quan đến tài khoản phù hợp với các quy định của pháp luật và của WinMonney.

+ Được miễn trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng và dịch vụ hàng hóa mà được thanh toán khách hàng tài khoản giữa khách hàng và ĐVCNTT.

+ Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, ... bị trục trặc hoặc trong trường hợp vì lý do để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho khách hàng khi WinMonney không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận với khách hàng liên quan đến việc quản lý và sử dụng dịch vụ của WinMonney hoặc vì bất cứ lý do gì nằm ngoài khả năng kiểm soát của WinMonney.

+ Các quyền khác theo quy định tại Điều khoản sử dụng dịch vụ và Chính sách bảo mật của WinMonney và quy định của pháp luật có liên quan.

7.2. Trách nhiệm của WinMonney

- Hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ của WinMonney và quản lý phương thức xác thực và mật khẩu.

- Tuân thủ các quy định của pháp luật về dịch vụ cung cấp.

- Bảo mật các thông tin liên quan đến chủ tài khoản, trừ khi pháp luật có quy định khác.

- Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng và phối hợp với Ngân hàng, các đơn vị liên quan giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng.

- Khóa tài khoản trong vòng 01 giờ kể từ khi nhận được thông báo của khách hàng về việc khách hàng phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ của WinMonney. Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm với các giao dịch xảy ra sau 01 giờ kể từ khi nhận được thông báo của khách hàng và sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của khách hàng (đối với thẻ MasterCard).

- Thực hiện các yêu cầu trợ giúp như mở lại tài khoản phù hợp theo quy định của WinMonney.

- Giải quyết các sự cố xảy ra liên quan đến lỗi hệ thống, rớt đường truyền mạng, ...

- Khi hệ thống lỗi dẫn đến thanh toán không thành công, WinMonney trừ tiền sai trong tài khoản thẻ của khách hàng, WinMonney sẽ gửi thông báo cho khách hàng về phần trừ sai này (hệ thống chuyển trả lại tiền vào tài khoản thẻ cho khách hàng).

- Các trách nhiệm khác theo quy định tại Điều khoản sử dụng dịch vụ và Chính sách bảo mật cùng với các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Trách nhiệm của khách hàng

8.1. Quyền của Khách hàng

- Thực hiện các giao dịch qua dịch vụ của WinMonney đã đăng ký theo quy định tương ứng với từng gói dịch vụ.

- Đưa ra các yêu cầu trong quá trình sử dụng dịch vụ liên quan đến tài khoản và thẻ theo quy định của pháp luật và Ngân hàng.

- Thay đổi thông tin chủ dịch vụ đã đăng ký (không bao gồm thay đổi về số điện thoại đăng ký), yêu cầu cấp lại mật khẩu.

- Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ sau khi thông báo khách hàng bằng công văn bản cho điểm giao dịch của WinMonney, bao gồm cả trường hợp khách hàng không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung đối với biểu phí dịch vụ và các Điều khoản sử dụng dịch vụ do WinMonney đưa ra.

- Tra soát, khiếu nại về các dịch vụ từ WinMonney theo quy định.

- Đồng ý WinMonney được toàn quyền sử dụng các thông tin liên quan đến chủ dịch vụ và cung cấp cho bên thứ ba có thẩm quyền theo quy định của WinMonney hoặc quy định của pháp luật hoặc các hoạt động khác liên quan đến các dịch vụ của WinMonney và đối tác để cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất tới khách hàng

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

8.2. Trách nhiệm của khách hàng

- Thực hiện nghiêm ngặt, đúng và đầy đủ các nội dung điều chỉnh bởi pháp luật có liên quan, của Điều khoản sử dụng dịch vụ này.

- Chỉ được phép thực hiện hoạt động nạp/rút từ tài khoản ngân hàng liên kết của mình về Ví điện tử của mình và ngược lại theo quy định pháp luật hiện hành.

- Khách hàng sử dụng dịch vụ này phải chấp nhận rủi ro của riêng mình, phải chịu tất cả trách nhiệm cho các hành động mà khách hàng thực hiện cũng như kết quả tại Dịch vụ. Công ty sẽ không có trách nhiệm với việc mất các dữ liệu cá nhân (Tài khoản, Mật khẩu, thông tin thanh toán, ...) do lỗi của khách hàng.

- Công ty có thể áp dụng một hoặc đồng thời nhiều biện pháp sau đây mà không cần thông báo trước cho khách hàng, nếu Công ty nhận thấy khách hàng đang sử dụng Dịch vụ theo cách vi phạm các

Điều khoản sử dụng. Tuy nhiên, Công ty sẽ không chịu trách nhiệm sửa chữa hoặc ngăn chặn vi phạm đó của khách hàng hoặc những người khác.

- + Thu hồi hoặc xoá toàn bộ hoặc một phần của Nội dung đệ trình.

- + Đình chỉ hoặc thu hồi quyền của khách hàng trong việc sử dụng Nội dung.

- + Tạm dừng hoặc xoá các tài khoản.

- + Đình chỉ sử dụng toàn bộ hoặc một phần của Dịch vụ.

- + Bất kỳ biện pháp khác mà Công ty xem xét thấy cần thiết và thích đáng

- Trong trường hợp mà Công ty đã bị mất/thiệt hại hoặc phải trả một chi phí (bao gồm nhưng không giới hạn phí luật sư) trực tiếp hoặc gián tiếp (bao gồm nhưng không giới hạn đối với trường hợp mà Công ty đã bị một bên thứ ba kiện về việc làm hư hại) do khách hàng vi phạm pháp luật hiện hành hoặc các Điều khoản sử dụng trong khi sử dụng Dịch vụ, khách hàng đó ngay lập tức phải bồi hoàn cho Công ty mọi thiệt hại, chi phí theo yêu cầu của Công ty.

- Bất cứ khi nào có một vấn đề về lỗi Dịch vụ, người dùng nên báo các lỗi đó với Công ty ngay lập tức, Công ty sẽ có quy định cụ thể về thời hạn để người dùng báo lỗi, nếu quá thời hạn này mà lỗi không được báo, Công ty không cam kết có thể tìm ra và khắc phục được lỗi cho khách hàng. Công ty có quyền thực hiện bất cứ hành động nào để sửa chữa các lỗi đó trong khả năng hợp lý nhất có thể. Việc sử dụng những lỗi hoặc các hành vi hack/gian lận sẽ khiến khách hàng bị cảnh báo hoặc bị cấm.

- Khách hàng đồng ý rằng khách hàng sẽ không tham gia bất kỳ hoạt động hay thực hiện bất kỳ hành vi nào có thể hoặc đe dọa làm gián đoạn hoặc tạm ngừng Dịch vụ.

- Khách hàng kịp thời thông báo cho WinMonney khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn về giao dịch trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng

- Hoàn trả hoặc phối hợp với WinMonney hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình.

- Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình. Trong các trường hợp như vậy, bạn đồng ý và xác nhận rằng, WinMonney chỉ có nghĩa vụ phối hợp cung cấp, xác nhận các hoạt động đăng ký, sử dụng tài khoản của bạn trên nguyên tắc phù hợp quy định, các thỏa thuận có liên quan và quy định pháp luật hiện hành.

- Không được sử dụng tài khoản WinMonney vào các hoạt động cấm, vi phạm pháp luật, hay bất kỳ hoạt động nào vi phạm các quy định tại Thỏa thuận này và các quy định Sản phẩm/Dịch vụ liên quan mà bạn sử dụng.

- Không sử dụng tài khoản để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

- Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều khoản sử dụng dịch vụ này, và các thỏa thuận liên quan của từng Sản phẩm/Dịch vụ mà bạn sử dụng.

Điều 9. Từ chối bảo đảm

Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự mất mát dữ liệu, tổn thất lợi ích nào hoặc các vấn đề khác liên quan đến việc truy cập website và sử dụng Dịch vụ của chúng tôi, bao gồm nhưng không giới hạn đến tất cả các Nội dung, thông tin, dữ liệu, văn khách hàng, phần mềm, âm nhạc, âm thanh, hình ảnh, đồ họa, video, thông điệp hoặc các nguyên liệu khác mà khách hàng có thể lưu giữ, đưa lên, hoặc truyền tải thông qua Dịch vụ của chúng tôi, hoặc các thông tin về tài khoản và các thông tin khác hình thành nên trong quá trình sử dụng Dịch vụ bởi khách hàng.

Khách hàng đồng ý và hiểu rằng, mặc dù chúng tôi luôn nỗ lực để cung cấp Dịch vụ cũng như bảo đảm cho việc cung cấp Dịch vụ được diễn ra một cách ổn định nhất, nhưng rủi ro luôn có thể xảy ra do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan, bao gồm nhưng không giới hạn tới sự kiện Bất khả kháng, sự cố kỹ thuật, lỗi đường truyền, tấn công từ bên ngoài, sự cố của nhà thầu/Đối tác cung cấp dịch vụ,... Khách hàng đồng ý sử dụng Dịch vụ của chúng tôi với tất cả sự rủi ro (nếu có) và đồng ý sẽ không tiến hành bất kỳ hành động pháp lý, hoặc tuyên bố, yêu cầu nào để yêu cầu bồi thường thiệt hại cho bất kỳ thiệt hại nào (nếu có) từ việc khách hàng sử dụng Dịch vụ của chúng tôi.

Điều 10. Các trường hợp miễn trách nhiệm WinMonney và các Ngân hàng liên kết không chịu trách nhiệm trong những trường hợp sau:

1. Giao dịch của khách hàng không thể thực hiện được do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin gặp sự cố hoặc vì bất kỳ lý do nào khác không phải lỗi của WinMonney/Ngân hàng.

Các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản sử dụng dịch vụ này, của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn ở: thiên tai, dịch họa, chiến tranh, ... hoặc trở ngại khách quan.

2. Số dư trong tài khoản của khách hàng không đủ/không có để thực hiện giao dịch hoặc số dư tài khoản đã bị phong tỏa/đảm bảo thanh toán cho các nghĩa vụ đã xác lập/đăng ký trước.

3. Về các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao hàng, chất lượng hàng hóa dịch vụ cũng như những tranh chấp khác (nếu có) phát sinh khi khách hàng thanh toán việc mua hàng trên mạng.

4. Việc thông tin cá nhân, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến dịch vụ WinMonney bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của WinMonney và Ngân hàng (bị thâm nhập trái phép, ...) sẽ là sự kiện loại trừ trách nhiệm của WinMonney và Ngân hàng

Điều 11. Giao dịch không hủy ngang

1. Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua dịch vụ WinMonney và được Ngân hàng ghi nhận đầy đủ thông tin của khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.

2. Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công thông qua dịch vụ của WinMonney sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không được hủy ngang, và khách hàng cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch đó.

Điều 12. Thực hiện lệnh thanh toán

1. Mọi lệnh thanh toán/giao dịch thỏa mãn các yêu cầu xác thực giao dịch của dịch vụ WinMonney đều được coi là duy nhất do khách hàng thực hiện.
2. Khách hàng có thể thực hiện lệnh thanh toán/giao dịch vào bất kỳ thời gian nào trong ngày.
3. Các lệnh thanh toán/giao dịch đến khách hàng cùng sử dụng dịch vụ WinMonney sẽ được chuyển đi ngay sau khi khách hàng thực hiện giao dịch vào bất kỳ thời gian nào trong ngày.
4. Các lệnh thanh toán/giao dịch ngoài dịch vụ WinMonney vào thời gian từ 8h đến 15h các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định) sẽ được chuyển đi ngày sau khi khách hàng thực hiện giao dịch. Các lệnh được thực hiện ngoài giờ trên sẽ được chuyển đi chậm nhất vào ngày làm việc tiếp theo sau.

Điều 13. Các trường hợp bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép.
2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn ở thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn, ... dẫn tới việc không cung cấp được dịch vụ tới khách hàng thì WinMonney sẽ nhanh chóng thông báo tới khách hàng thông qua website: <https://WinMonney.vn>, tổng đài hỗ trợ, tin nhắn SMS, ...
3. Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoài phạm vi kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của WinMonney dẫn đến việc không thể tiếp nhận, xử lý hoặc thực hiện các giao dịch của khách hàng như:
 - a. Hệ thống đường truyền giữa WinMonney và (các) Ngân hàng, đối tác gặp sự cố, bị thâm nhập trái phép.
 - b. Hệ thống thông tin, máy tính của WinMonney gặp sự cố do bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của sự cố khác ngoài ý muốn.
 - c. Hệ thống xử lý giao dịch thẻ của (các) Ngân hàng bị lỗi.
 - d. Giao dịch được phê chuẩn thực hiện trên hệ thống của (các) Ngân hàng không gửi yêu cầu phê chuẩn thực hiện cho WinMonney.
4. Các sự cố phát sinh từ bên thứ ba cung ứng dịch vụ hạ tầng (điện, đường truyền Internet, trung gian thanh toán, đối tác cung cấp/bảo trì hệ thống, hạ tầng thanh toán, thẻ) và bất kỳ bên thứ ba nào khác cung cấp dịch vụ cho hoạt động cung ứng dịch vụ WinMonney:
 - a. Các sự cố do mất nguồn điện, sự cố do truyền thông.
 - b. Những sự cố liên quan đến đường truyền Internet do nhà cung cấp dịch vụ gây ra như: đứt đường truyền, dung lượng đường truyền bị hạn chế hoặc những sự cố tương tự có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện các giao dịch của khách hàng.

c. Hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc xử lý, thực hiện các lệnh/chỉ thị thanh toán của khách hàng bị xảy ra sự cố.

5. Các trường hợp khác ngoài kiểm soát của WinMonney.

6. WinMonney có quyền được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc thực hiện Điều khoản sử dụng dịch vụ này trong trường hợp bị cản trở hoặc ngăn cản bởi các trường hợp bất khả kháng hoặc bất kỳ tình huống tương tự nào vượt quá sự kiểm soát của WinMonney. Nếu WinMonney không thực hiện nghĩa vụ với khách hàng do bất kỳ nguyên nhân nào nêu trên hoặc sự kiện nào tương tự như hỏng hóc kỹ thuật nằm ngoài tầm kiểm soát của WinMonney và/hoặc do lỗi hệ thống của Ngân hàng. WinMonney sẽ cố gắng gửi thông báo cho khách hàng về sự kiện đã xảy ra và áp dụng các biện pháp cần thiết, hợp lý để ngăn chặn, hạn chế thiệt hại.

Điều 14. Thỏa thuận khác

1. Thỏa thuận giữa WinMonney và khách hàng sẽ chấm dứt trong trường hợp sau:

- Các Bên đồng ý chấm dứt Điều khoản sử dụng này và sẽ thỏa thuận về các điều kiện cụ thể liên quan tới việc chấm dứt;
- Khi khách hàng bị chết, mất tích, mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc là người tham gia tố tụng trong vụ án Hình sự/Dân sự/Hành chính/Lao động và tất cả các sự kiện khác làm ảnh hưởng đến tình hình tài chính, tài sản và khả năng trả nợ của khách hàng theo đánh giá của WinMonney/Ngân hàng thì trong những trường hợp này thỏa thuận sẽ kết thúc khách hàng cách thức do hai Bên thỏa thuận và/hoặc phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.

2. Đơn phương chấm dứt thỏa thuận:

WinMonney được quyền đơn phương chấm dứt thực hiện thỏa thuận khi:

- Khách hàng liên quan đến các vụ án, vụ việc, các sự kiện làm ảnh hưởng đến tình hình tài chính, tài sản và khả năng trả nợ của khách hàng theo đánh giá của WinMonney.
- Khách hàng vi phạm các trách nhiệm đã quy định trong Điều kiện sử dụng dịch vụ và Chính sách bảo mật mà không có bất kỳ sửa chữa, khắc phục nào trong thời hạn mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Ngân hàng/WinMonney.
- Nếu thỏa thuận bị đơn phương chấm dứt theo điểm nói trên thì ngoài việc bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế và trực tiếp cho Bên bị vi phạm, Bên vi phạm còn phải chịu phạt theo quy định của pháp luật hiện hành.

Khi chấm dứt thỏa thuận, các bên có nghĩa vụ:

- + Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán còn lại (nếu có) đến việc thực hiện dịch vụ theo quy định tại nội dung của Điều khoản sử dụng dịch vụ này và Chính sách bảo mật mà khách hàng đã đồng ý khi sử dụng dịch vụ của WinMonney.
- + Giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện dịch vụ của các bên.

3. Ngừng cung cấp dịch vụ WinMonney

WinMonney có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các dịch vụ WinMonney mà không cần báo trước cho khách hàng trong các trường hợp:

- Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản của Điều khoản sử dụng dịch vụ WinMonney, quy định của WinMonney và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ WinMonney.
- Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận.
- Có căn cứ/ngghi ngờ về hoạt động rửa tiền của khách hàng.
- Khi lợi ích của WinMonney/khách hàng/bên thứ ba có thể bị phương hại.
- Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, nằm ngoài phạm vi kiểm soát của WinMonney.

Điều 15. Tranh chấp và giải quyết tranh chấp

1. Liên lạc với WinMonney: Nếu có bất cứ vấn đề tranh chấp nào giữa khách hàng với WinMonney, thì trước tiên khách hàng hãy vui lòng liên hệ tới Trung tâm hỗ trợ khách hàng của WinMonney theo một trong các phương thức sau:

- Gọi tới số điện thoại: **+84 559.559.559**
- Gửi Email tới địa chỉ: hotro@winmonney.com.vn
- Gửi Khiếu nại trong mục Tra soát khiếu nại của WinMonney.

2. Luật và Tòa án cho sự tranh chấp: Khách hàng đồng ý rằng, tất cả các tranh chấp nếu có giữa khách hàng và WinMonney nếu không giải quyết được thông qua thỏa thuận hoặc thương lượng giữa hai bên sẽ được đưa ra giải quyết tại tòa án theo Luật quy định của Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

3. Tranh chấp không thích hợp: Tất cả các yêu cầu khách hàng đưa ra để chống lại WinMonney sẽ được giải quyết theo quy định tại Điều 15 của Điều khoản này. Các yêu cầu mang tính đối lập với Điều 15 của Điều khoản này sẽ được xem là các vấn đề kiện tụng/tranh chấp không thích hợp và là một sự vi phạm đối với khách hàng thỏa thuận này. Và thông qua khách hàng thông báo của WinMonney về vấn đề kiện tụng/tranh chấp không thích hợp được gửi tới khách hàng, khách hàng đã thất bại trong việc yêu cầu giải quyết tranh chấp với WinMonney.

Điều 16. Điều khoản chung

1. Điều khoản sử dụng dịch vụ này, Chính sách bảo mật và các chính sách khác của WinMonney cấu thành một thỏa thuận thống nhất và hoàn chỉnh được áp dụng đối với khách hàng sử dụng dịch vụ của WinMonney.

2. Điều khoản sử dụng dịch vụ WinMonney này quy định các điều khoản và điều kiện giữa WinMonney và khách hàng cùng ĐVCNTT về việc đăng ký, sử dụng tài khoản WinMonney hoặc có

liên quan tới việc cung cấp, sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán được cung ứng bởi WinMonney. Trước khi đăng ký, sử dụng dịch vụ, trong vai trò là người sử dụng dịch vụ, khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ, và đồng ý với toàn bộ Điều khoản sử dụng dịch vụ WinMonney.

Các quy định về Chính sách bảo vệ quyền riêng tư, quy định an toàn, bảo mật thông tin và các quy định, hướng dẫn liên quan Sản Phẩm, Dịch Vụ là một phần không tách rời của Điều khoản sử dụng dịch vụ WinMonney này.

3. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng WinMonney có quyền sửa đổi, bổ sung bất kỳ nội dung nào tại Điều khoản sử dụng dịch vụ này vào bất kỳ thời điểm nào theo quyền quyết định của WinMonney. Các nội dung thay đổi sẽ có thông báo tại website của Công ty về sự điều chỉnh này và sẽ có hiệu lực ngay tại thời điểm được thông báo, niêm yết công khai theo quy định.

Nếu không đồng ý với bất kỳ điều khoản nào của WinMonney, khách hàng vui lòng không đăng ký/kích hoạt dịch vụ và không tải, cài đặt, sử dụng hoặc hủy dịch vụ và tháo gỡ dịch vụ WinMonney ra khỏi thiết bị di động của khách hàng. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời hạn thông báo về các nội dung sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ đồng nghĩa với việc khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.

4. Khách hàng đảm bảo rằng khách hàng đã hiểu rõ các hướng dẫn và quy trình sử dụng WinMonney và những thay đổi, bổ sung (nếu có) của WinMonney

5. Tất cả các thông báo do WinMonney/Ngân hàng thông báo cho khách hàng theo các hình thức được quy định tại Điều khoản sử dụng dịch vụ sẽ được xem như khách hàng nhận được:

- Trong 05 (năm) ngày kể từ ngày gửi thư (tính khách hàng đầu bưu điện nơi gửi) nếu gửi khách hàng thư; hoặc vào ngày gửi đi nếu gửi khách hàng các phương thức khác có ghi nhận thông tin ngày gửi như fax, email, ... mà khách hàng đã đăng ký với WinMonney; hoặc vào ngày công bố trên website chính thức của WinMonney.

- Khách hàng đồng ý rằng WinMonney có thể gửi thông báo tới khách hàng khách hàng bất kỳ hình thức nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi tin nhắn SMS/MMS/Email, ...

- Khách hàng có thể giới hạn yêu cầu chia sẻ thông tin qua việc liên hệ tổng đài hỗ trợ của WinMonney.

- Khách hàng việc cung cấp số điện thoại (di động và/hoặc số cố định) và hoặc email khi sử dụng dịch vụ của WinMonney, khách hàng đã cho phép WinMonney được gửi tin nhắn SMS/MMS, email hoặc gọi điện đến số điện thoại của khách hàng để giới thiệu, tư vấn, hỗ trợ, thông báo hoặc quảng bá sản phẩm, dịch vụ của WinMonney.

6. Khách hàng tuyên bố và xác nhận rằng, khách hàng có đầy đủ năng lực pháp lý, quyền hạn, thẩm quyền để thực hiện bất kỳ hành vi nào liên quan đến tài khoản WinMonney, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hoạt động đăng ký mở tài khoản, hay bất kỳ hoạt động nào sử dụng tài khoản.

7. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại/phạt vi phạm của các bên được áp dụng theo quy định của pháp luật.

8. Các điều khoản này có hiệu lực từ ngày 01 tháng 06 năm 2023