

ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ

Mã văn bản: [TMV-DP&QA-DK-01/v3.0](#)

Ngày có hiệu lực: 01/09/2026

Ngày cập nhật gần nhất: 12/08/2026

ĐIỀU 1. TỔNG QUAN

1.1. Mục đích và Phạm vi áp dụng

Điều khoản sử dụng này (gọi tắt là “**Điều khoản**”) được áp dụng đối với các Khách hàng đăng ký mở tài khoản, sử dụng dịch vụ Ví điện tử TrueMoney do Công ty Cổ phần True Money Việt Nam (sau đây gọi tắt là “**TMV**”) cung cấp và cũng như các sản phẩm, các dịch vụ tại các điểm giao dịch do TMV ủy quyền. Điều Khoản này quy định quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của TMV và khách hàng trong quá trình đăng ký, sử dụng sản phẩm/dịch vụ của TMV.

Trước khi hoàn tất việc đăng ký tài khoản hoặc sử dụng dịch vụ, khách hàng được cung cấp đầy đủ Điều khoản này để đọc, xem xét và có thể tải xuống hoặc lưu trữ để tham khảo. Việc khách hàng chấp thuận Điều khoản được thực hiện thông qua phương thức điện tử bằng cách chủ động lựa chọn ô xác nhận đồng ý hoặc bằng phương thức chấp thuận điện tử hợp pháp khác do TMV cung cấp tại từng thời điểm.

Bằng việc chủ động thực hiện hành động chấp thuận nêu trên, khách hàng xác nhận rằng đã đọc, hiểu đầy đủ các nội dung Điều khoản, có đủ năng lực để xác lập giao dịch điện tử theo quy định của pháp luật và đồng ý bị ràng buộc bởi toàn bộ các điều khoản và điều kiện được quy định tại Điều khoản này.

Thông tin pháp lý của TMV:

- Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần True Money Việt Nam
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: 0106086776
- Giấy phép cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán số 38/GP-NHNN Do Ngân hàng nhà nước Việt Nam cấp lần 2 ngày 16/04/2020.
- Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 11, Toà nhà PeakView, số 36 Hoàng Cầu, Phường Đống Đa, Hà Nội
- Hotline: 1900 63 66 75
- Email: hotro@truemoney.com.vn
- Website: <https://www.truemoney.com.vn/>

1.2. Sửa đổi, bổ sung nội dung:

TMV có quyền điều chỉnh nội dung Điều khoản này vào bất cứ thời điểm nào thông qua việc đăng tải nội dung được điều chỉnh trên website của TMV và/hoặc tất cả các phương tiện, công cụ, ứng dụng, dịch vụ liên quan đến việc cung ứng dịch vụ của TMV.

a) Đối với các sửa đổi mang lại lợi ích hoặc không làm giảm quyền, lợi ích hợp pháp của Khách hàng, các sửa đổi có hiệu lực kể từ thời điểm được TMV công bố.

b) Đối với các sửa đổi nhằm tuân thủ quy định pháp luật, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc phục vụ công tác phòng, chống rửa tiền, phòng, chống gian lận, bảo đảm an toàn, an ninh hệ thống hoặc xử lý rủi ro, TMV có quyền áp dụng ngay kể từ thời điểm được công bố hoặc theo thời điểm được quy định bởi pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền.

c) Đối với các sửa đổi ảnh hưởng bất lợi một cách trọng yếu đến quyền và lợi ích của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn ở phí dịch vụ, hạn mức giao dịch, việc khóa hoặc chấm dứt Ví điện tử, xử lý số dư, xử lý dữ liệu cá nhân hoặc trách nhiệm của Khách hàng), TMV sẽ thông báo cho Khách hàng trước ít nhất **15 ngày** (hoặc thời hạn khác theo quy định của pháp luật) trước ngày có hiệu lực. Trong thời gian này, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ và thực hiện các thủ tục xử lý số dư hợp pháp (nếu có) theo quy định của TMV.

Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày Điều khoản sửa đổi có hiệu lực được xem là Khách hàng đã đọc, hiểu và đồng ý với các sửa đổi, trừ trường hợp Khách hàng đã thực hiện việc chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định nêu trên.

ĐIỀU 2. DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ TRUEMONEY VIỆT NAM

2.1. Mở Ví điện tử

2.1.1 Điều kiện mở Ví điện tử:

- a) Cá nhân: là công dân Việt Nam, từ đủ 18 tuổi trở lên, đủ năng lực hành vi dân sự và có căn cước công dân, thẻ căn cước, hoặc hộ chiếu hợp lệ, còn hiệu lực; Đối với khách hàng cá nhân là người có từ hai (02) quốc tịch trở lên, khách hàng cần cung cấp bổ sung thông tin về các quốc tịch, địa chỉ nơi đăng ký cư trú tại các quốc gia mang quốc tịch.
- b) Pháp nhân: được thành lập và hoạt động hợp pháp theo pháp luật Việt Nam và có Giấy tờ chứng minh tư cách pháp nhân của doanh nghiệp (Bao gồm nhưng không giới hạn: Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký Hợp tác xã; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và Giấy chứng nhận đăng ký thuế và các giấy tờ hợp pháp khác theo yêu cầu của TMV và quy định của pháp luật)

- c) Người tiêu dùng dễ bị tổn thương: Đối với Khách hàng thuộc nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của pháp luật, TMV áp dụng các biện pháp hỗ trợ và bảo vệ phù hợp trong quá trình đăng ký, sử dụng Ví điện tử và giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến dịch vụ.

Tùy từng trường hợp và trong phạm vi pháp luật quy định, TMV có thể yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết để xác minh năng lực hành vi dân sự, khả năng xác lập và thực hiện giao dịch của Khách hàng. Trường hợp pháp luật hoặc chính sách của TMV yêu cầu giao dịch phải được thực hiện thông qua hoặc có sự đồng ý, xác nhận của người đại diện theo pháp luật, TMV có quyền yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu chứng minh tư cách đại diện và thực hiện các thủ tục cần thiết trước khi cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp dịch vụ.

TMV có thể áp dụng các biện pháp hỗ trợ và bảo vệ phù hợp với từng trường hợp, bao gồm cung cấp, giải thích thông tin theo cách thức rõ ràng, dễ hiểu; hỗ trợ trong quá trình xác minh thông tin và sử dụng dịch vụ; áp dụng hạn mức, phạm vi giao dịch, phương thức xác thực hoặc các biện pháp kiểm soát rủi ro phù hợp khi cần thiết theo quy định của pháp luật và chính sách của TMV; và ưu tiên tiếp nhận, hỗ trợ xử lý các yêu cầu, tra soát, khiếu nại của Khách hàng.

TMV xây dựng, cập nhật và công khai các nội dung, cơ chế, chính sách và biện pháp hỗ trợ, bảo vệ áp dụng đối với người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của pháp luật thông qua Website, Ứng dụng Ví điện tử TrueMoney, tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và/hoặc các hình thức công khai khác theo quy định của pháp luật.

Các nội dung công khai bao gồm, trong phạm vi áp dụng, trình tự, thủ tục và phương thức yêu cầu hỗ trợ; các biện pháp hỗ trợ, bảo vệ; kênh tiếp nhận yêu cầu; cơ chế ưu tiên tiếp nhận, xử lý yêu cầu, tra soát, khiếu nại, tranh chấp; và các quyền, chính sách hoặc nội dung khác áp dụng đối với người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của pháp luật.

Việc xác định Khách hàng là người tiêu dùng dễ bị tổn thương và áp dụng các biện pháp hỗ trợ, bảo vệ được thực hiện theo quy định của pháp luật và quy trình của TMV tại từng thời kỳ, trên cơ sở thông tin mà TMV có được hoặc do Khách hàng cung cấp. Các biện pháp áp dụng phải phù hợp với tình trạng và nhu cầu hỗ trợ của Khách hàng và không làm hạn chế quyền, lợi ích hợp pháp của Khách hàng, trừ trường hợp việc hạn chế là cần thiết theo quy định của pháp luật hoặc để bảo vệ Khách hàng và bảo đảm an toàn giao dịch.

2.1.2 Quy trình mở Ví điện tử

- a) Trường hợp khách hàng đã có tài khoản thanh toán tại ngân hàng và có nhu cầu sử dụng Ví điện tử: Khách hàng tải, cài đặt ứng dụng Ví điện tử TrueMoney và làm theo hướng

dẫn trên ứng dụng. Mỗi tài khoản thanh toán của Khách hàng chỉ có thể dùng để đăng ký/phát hành một (01) Ví điện tử. Việc nạp tiền vào Ví điện tử, rút tiền ra khỏi Ví điện tử của khách hàng phải được thực hiện thông qua tài khoản thanh toán của khách hàng tại ngân hàng.

- b) Trường hợp khách hàng chưa có tài khoản thanh toán tại ngân hàng và có nhu cầu sử dụng Ví điện tử: Khách hàng trực tiếp tới các điểm giao dịch của TMV để được hướng dẫn thủ tục.
- c) Để đăng ký/phát hành Ví điện tử, khách hàng đồng ý cung cấp đầy đủ, cập nhật và chính xác các thông tin, tài liệu liên quan đến khách hàng mà TMV quy định, yêu cầu vào từng thời kỳ nhằm phục vụ việc nhận biết, xác minh danh tính khách hàng (KYC), xác minh tăng cường (EDD) và tuân thủ các quy định của pháp luật. Khách hàng có trách nhiệm thông báo và cập nhật cho TMV bất kỳ thay đổi nào về các thông tin đã được cung cấp. Khách hàng cam kết và bảo đảm rằng các thông tin cá nhân của khách hàng và các thông tin khác được cung cấp cho TMV là trung thực và chính xác.
- d) TMV có quyền yêu cầu khách hàng bổ sung, cập nhật thông tin, tài liệu hoặc thực hiện lại việc xác minh danh tính trong quá trình sử dụng dịch vụ khi cần thiết theo quy định của pháp luật, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc để phòng, chống rửa tiền, phòng, chống gian lận, và quản lý rủi ro. Trường hợp khách hàng không hoàn tất việc xác minh hoặc cập nhật thông tin theo yêu cầu trong thời hạn do TMV thông báo, TMV có quyền tạm thời hạn chế hoặc từ chối thực hiện một phần hoặc toàn bộ giao dịch trên Ví điện tử cho đến khi việc xác minh được hoàn tất.

2.1.3 Các loại Ví điện tử và Các giới hạn giao dịch

Căn cứ vào kết quả nhận biết, xác minh danh tính khách hàng và các tiêu chí quản lý rủi ro, TMV mở các loại Ví điện tử và áp dụng các hạn mức, giới hạn giao dịch tương ứng theo quy định của pháp luật và quy định của TMV trong từng thời kỳ. Các loại Ví điện tử, hạn mức và giới hạn giao dịch được TMV công bố trên Ứng dụng Ví điện tử TrueMoney. TMV có quyền điều chỉnh các loại Ví điện tử, hạn mức và giới hạn giao dịch theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu quản lý rủi ro. Đối với các thay đổi ảnh hưởng bất lợi một cách trọng yếu đến quyền và lợi ích của khách hàng, TMV sẽ thông báo trước theo Điều khoản này, trừ trường hợp việc điều chỉnh được thực hiện để tuân thủ quy định pháp luật, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc nhằm phòng, chống rửa tiền, phòng, chống gian lận, bảo đảm an toàn, an ninh hệ thống hoặc xử lý rủi ro.

Khi khách hàng sử dụng dịch vụ đến các giới hạn áp dụng, Khách hàng có thể nâng cấp Ví điện tử để nâng hạn mức giao dịch. Để nâng cấp Ví điện tử, khách hàng làm theo hướng dẫn trên Ví điện tử hoặc liên hệ Bộ phận chăm sóc khách hàng qua Tổng đài 1900 63 66 75 để được hướng dẫn chi tiết.

2.2. Phong tỏa/tạm khóa số dư trên Ví điện tử

2.2.1 TMV có quyền phong tỏa/tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền và/hoặc chức năng trên Ví điện tử của Khách hàng khi có căn cứ hợp lý cho rằng xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a) Khi TMV phát hiện Khách hàng vi phạm bất cứ quy định nào tại Điều khoản này hoặc quy định pháp luật có liên quan;
- b) Khi TMV phát hiện có mâu thuẫn, nhầm lẫn, sai sót hoặc chưa rõ ràng trong quá trình thực hiện các giao dịch của Khách hàng bằng Ví điện tử;
- c) Có dấu hiệu hoặc căn cứ hợp lý, dựa trên dữ liệu giao dịch, cảnh báo của hệ thống, thông tin từ cơ quan có thẩm quyền hoặc các thông tin, tài liệu, bằng chứng có thể kiểm chứng khác, cho thấy Tài khoản có liên quan đến hành vi gian lận, giả mạo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm lệnh cấm vận hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác;
- d) Khi phát sinh tranh chấp, khiếu nại hoặc yêu cầu tra soát liên quan đến các giao dịch của Ví điện tử hoặc giao dịch của Khách hàng;
- e) Khi Khách hàng không đáp ứng các điều kiện duy trì hoặc sử dụng Ví điện tử theo quy định được TMV công bố tại từng thời kỳ;
- f) Theo yêu cầu của Khách hàng, trừ trường hợp thuộc phạm vi TMV có quyền từ chối của pháp luật hoặc Điều khoản này;
- g) Có thay đổi liên quan đến thông tin, điều kiện hoặc việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng mà chưa được xác minh, cập nhật hoặc không đáp ứng quy định của TMV hoặc pháp luật;
- h) Theo quyết định, yêu cầu hoặc chỉ đạo của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- i) Khi cần thiết để bảo vệ an toàn, bảo mật hệ thống, tài khoản, tài sản hoặc dữ liệu của Khách hàng, TMV hoặc bên thứ ba, hoặc để ngăn chặn nguy cơ gây thiệt hại tức thời.

TMV có quyền áp dụng biện pháp phong tỏa hoặc tạm khóa mà không cần thông báo trước trong trường hợp có dấu hiệu gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm lệnh cấm vận, rủi ro về an toàn hoặc bảo mật hệ thống, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc khi cần thiết để ngăn chặn nguy cơ gây

thiệt hại tức thời. Trong các trường hợp không khẩn cấp khác, TMV sẽ thông báo cho Khách hàng trước hoặc ngay sau khi áp dụng biện pháp, trừ trường hợp pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền không cho phép thông báo.

TMV sẽ tiến hành rà soát nội bộ trong thời hạn tối đa 15 ngày làm việc kể từ ngày áp dụng biện pháp phong tỏa hoặc tạm khóa. Trường hợp việc rà soát cần sự phối hợp, xác minh hoặc phản hồi từ ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, đối tác, bên thứ ba hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thời hạn này có thể được gia hạn cho đến khi có đủ thông tin hoặc kết quả xử lý cần thiết. Trong phạm vi pháp luật cho phép, TMV sẽ thông báo cho Khách hàng về việc gia hạn và tình trạng xử lý.

TMV sẽ chấm dứt biện pháp phong tỏa hoặc tạm khóa khi căn cứ áp dụng không còn hoặc theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và quy định của pháp luật.

2.2.2 TMV sẽ tạm khóa chức năng đăng nhập Ví điện tử của Khách hàng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a) Trong trường hợp đăng nhập không thành công ba (03) lần liên tiếp, tài khoản Ví điện tử của khách hàng sẽ bị tạm khóa. Khách hàng phải liên hệ với Bộ phận chăm sóc khách hàng của TMV qua tổng đài **1900 63 66 75** để yêu cầu kích hoạt lại tài khoản hoặc sử dụng các tính năng hỗ trợ trong ứng dụng được TMV cung cấp tại từng thời điểm để kích hoạt và tiếp tục sử dụng tài khoản.
- b) Khi TMV nhận được thông báo của Khách hàng trực tiếp thông qua số Tổng đài của Bộ phận Chăm sóc Khách hàng **1900 63 66 75** và/hoặc các đơn vị có liên quan khác về việc lộ thông tin đăng nhập, mật khẩu giao dịch của Khách hàng, Khách hàng có thể chủ động tạm khóa hoặc yêu cầu Bộ phận CSKH hoặc đơn vị có liên quan của TMV hỗ trợ khóa tài khoản ngay lập tức nhằm giảm thiểu rủi ro, tổn thất có thể phát sinh.
- c) Các trường hợp được nêu tại Khoản 2.2.1, Điều 2 trong Điều khoản này.

2.2.3 TMV chấm dứt việc phong tỏa/tạm khóa số sur trên Ví điện tử khi có một trong các điều kiện sau:

- a) TMV đã hoàn tất việc rà soát, xác minh và xử lý các sai sót, nhầm lẫn, mâu thuẫn hay các nguyên nhân được quy định tại khoản 2.2.1 và 2.2.2 Điều khoản này dẫn đến việc phong tỏa;
- b) Kết quả xác minh cho thấy giao dịch được thực hiện hợp lệ và không có căn cứ hợp lý để tiếp tục áp dụng biện pháp phong tỏa/tạm khóa do gian lận, vi phạm pháp luật hoặc các rủi ro khác;

- c) Tranh chấp, khiếu nại hoặc tra soát liên quan đến Ví điện tử hoặc giao dịch của Khách hàng đã được giải quyết và không còn căn cứ để tiếp tục phong tỏa/tạm khóa;
- d) Có quyết định, yêu cầu hoặc văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa/tạm khóa; hoặc
- e) Các căn cứ khác dẫn đến việc phong tỏa/tạm khóa không còn tồn tại.

Trong quá trình rà soát, xác minh, TMV có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp, bổ sung hoặc cập nhật các thông tin, tài liệu cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin, tài liệu xác minh danh tính; nguồn tiền, nguồn tài sản; mục đích và bản chất giao dịch; chủ sở hữu hưởng lợi; mối quan hệ với các bên liên quan; hóa đơn, hợp đồng, chứng từ, bằng chứng giao dịch và các thông tin, tài liệu khác cần thiết để xác minh tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch, thực hiện nghĩa vụ phòng, chống rửa tiền, phòng, chống gian lận, quản lý rủi ro hoặc tuân thủ quy định pháp luật.

Khách hàng có trách nhiệm hợp tác và cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của TMV. Trường hợp Khách hàng không cung cấp, cung cấp không đầy đủ hoặc không hoàn tất việc xác minh trong thời hạn được thông báo, TMV có quyền tiếp tục duy trì biện pháp phong tỏa/tạm khóa hoặc áp dụng các biện pháp khác theo Điều khoản này và quy định của pháp luật.

Sau khi hoàn tất việc rà soát, xác minh hoặc xử lý, TMV sẽ thông báo cho Khách hàng về kết quả xử lý ở mức độ phù hợp và trong phạm vi pháp luật cho phép. TMV có quyền không cung cấp hoặc hạn chế cung cấp thông tin nếu việc tiết lộ bị cấm hoặc hạn chế theo quy định về phòng, chống rửa tiền, phòng, chống tài trợ khủng bố, điều tra, tố tụng, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có thể ảnh hưởng đến hoạt động xác minh, điều tra, phòng, chống gian lận hay bảo đảm an toàn, an ninh hệ thống.

2.3 Đóng Ví điện tử

2.3.1 Khách hàng có thể đóng tài khoản của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và gửi yêu cầu đóng tài khoản, số dư trên Ví điện tử sẽ được xử lý theo khoản 2.3.4 Điều Khoản này. Khách hàng phải chịu trách nhiệm pháp lý về tất cả các vấn đề liên quan đến tài khoản của mình ngay cả khi tài khoản đã đóng. Sau khi đóng Ví điện tử, nếu Khách hàng muốn sử dụng tiếp Dịch vụ thì phải làm thủ tục mở Ví điện tử mới theo quy định của TMV.

2.3.2 Khách hàng không được quyền đóng tài khoản trong những trường hợp sau:

TMV có quyền từ chối hoặc tạm hoãn việc đóng Ví điện tử của Khách hàng trong phạm vi cần thiết khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a) Khách hàng hoặc Ví điện tử đang trong quá trình điều tra, tra soát, xác minh, giải quyết khiếu nại, tranh chấp hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật và/hoặc;
- b) Ví điện tử đang bị phong tỏa hoặc tạm khóa theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật và chưa có căn cứ chấm dứt việc phong tỏa hoặc tạm khóa;
- c) Khách hàng đang có giao dịch ở trạng thái chờ chuyển hoặc chờ nhận, và/hoặc
- d) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trong các trường hợp nêu trên, TMV chỉ từ chối hoặc tạm hoãn việc đóng Ví điện tử trong phạm vi cần thiết để hoàn tất việc tra soát, xác minh, giải quyết tranh chấp, thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Đối với phần số dư hợp pháp không liên quan đến giao dịch đang tranh chấp, hành vi gian lận hoặc khoản tiền phải xử lý theo quy định của pháp luật, TMV sẽ hoàn trả cho Khách hàng sau khi hoàn tất việc đối soát, xác minh và khấu trừ các khoản phí, nghĩa vụ thanh toán hoặc nghĩa vụ tài chính hợp pháp còn tồn đọng (nếu có).

2.3.3 TMV được quyền đóng Ví điện tử của khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Theo yêu cầu của Khách hàng, trừ những trường hợp Khách hàng không được quyền đóng tài khoản theo quy định tại khoản 2.3.2;
- b) Khách hàng vi phạm pháp luật hoặc vi phạm bất kỳ quy định nào trong Điều khoản này, hoặc bất kỳ điều khoản và điều kiện nào khác được quy định riêng cho từng tài khoản cụ thể;
- c) Khách hàng được cấp Ví điện tử là cá nhân bị chết hoặc cơ quan nhà nước tuyên bố chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- d) TMV chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- e) Tài khoản của Khách hàng không có bất cứ giao dịch chủ động nào (bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động: đăng nhập, thực hiện giao dịch, tham gia các chương trình khuyến mãi của TMV...) trong vòng 12 tháng liên tục; hoặc
- f) Tài khoản của Khách hàng liên quan tới hành vi gian lận (bao gồm nhưng không giới hạn việc tạo lập tài khoản mạo danh, sử dụng thông tin sai sự thật thông tin không phải của chủ ví TMV để xác thực tài khoản...), vi phạm pháp luật liên quan đến hoạt động thanh toán, pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- g) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2.3.4 Xử lý số dư khi đóng Ví điện tử

- a) Khi đóng Ví điện tử, tất cả các quyền đã trao cho khách hàng theo Điều khoản này sẽ chấm dứt ngay lập tức, khách hàng phải thanh toán ngay cho TMV mọi khoản phí và lệ phí chưa trả đến hạn và còn nợ (nếu có). Số dư còn lại khi đóng Ví điện tử được TMV chi trả theo yêu cầu của Khách hàng phù hợp với quy định của TMV.
- b) Trường hợp Ví điện tử bị đóng do khách hàng bị chết, bị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tuyên bố bị chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự, Khách hàng đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho TMV thực hiện việc hoàn trả số dư còn lại trên Ví điện tử theo yêu cầu của người có quyền, lợi ích liên quan căn cứ trên tuyên bố của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- c) Trường hợp Ví điện tử của Khách hàng bị đóng theo Điểm e, Khoản 2.3.3, Điều 2 trong Điều khoản này do không phát sinh giao dịch trong thời hạn 12 tháng theo quy định của TMV, TMV sẽ thông báo cho Khách hàng trước ít nhất 30 ngày thông qua Ứng dụng, SMS, email hoặc các phương thức liên lạc khác mà Khách hàng đã đăng ký.
- Nếu hết thời hạn thông báo mà Khách hàng không có phản hồi hoặc không thực hiện các thủ tục theo hướng dẫn của TMV, TMV có quyền đóng Ví điện tử. Số dư hợp pháp còn lại trên Ví điện tử sẽ được chuyển vào tài khoản chờ xử lý (hoặc số dư chờ hoàn trả) do TMV quản lý để thực hiện việc hoàn trả cho Khách hàng theo quy định của pháp luật và quy trình của TMV.
- Khách hàng có quyền yêu cầu nhận lại số dư này bất kỳ thời điểm nào sau khi Ví điện tử bị đóng bằng cách cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu để xác minh danh tính theo thông tin đã đăng ký với TMV và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính hợp pháp còn tồn đọng (nếu có), bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản phí, khoản nợ hoặc nghĩa vụ thanh toán phát sinh theo Điều khoản này và quy định của pháp luật.
- Sau khi hoàn tất việc xác minh và xác định Khách hàng đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định, TMV sẽ hoàn trả số dư còn lại cho Khách hàng theo phương thức do TMV hướng dẫn và phù hợp với quy định của pháp luật.
- d) Trường hợp Ví điện tử bị đóng theo Điểm f, Khoản 2.3.3, Điều 2 trong Điều khoản này do có căn cứ xác định hoặc nghi ngờ hợp lý về hành vi gian lận, vi phạm pháp luật hoặc sử dụng Ví điện tử trái quy định, TMV có quyền phong tỏa, tạm giữ, khấu trừ, đảo giao dịch, hoàn trả cho bên bị thiệt hại hoặc xử lý các khoản tiền có căn cứ là tiền gian lận, tiền trực lợi, tiền ghi có nhầm hoặc các khoản tiền liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật theo kết quả tra soát, xác minh, theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền,

theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa TMV với ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc đối tác có liên quan.

Trong quá trình xử lý, TMV có quyền tạm giữ số dư trong phạm vi cần thiết để phục vụ việc xác minh, giải quyết khiếu nại, tranh chấp hoặc thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Đối với phần số dư hợp pháp không liên quan đến hành vi gian lận, vi phạm pháp luật hoặc các khoản tiền phải xử lý theo quy định nêu trên, TMV sẽ hoàn trả cho Khách hàng sau khi hoàn tất việc xác minh, đối chiếu và Khách hàng đã hoàn thành các nghĩa vụ có liên quan theo Điều khoản này và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TMV

3.1. Quyền của TMV

- 3.1.1. Được yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến việc mở tài khoản và thực hiện các giao dịch trong quá trình sử dụng dịch vụ của TMV; Được xác minh với các bên liên quan về các thông tin cá nhân khách hàng liên quan đến việc mở Ví điện tử và các thông tin do khách hàng cung cấp;
- 3.1.2. Quy định và áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản cho Khách hàng phù hợp với các quy định của pháp luật;
- 3.1.3. Được quyền Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép các thông tin về Khách hàng và các Giao dịch theo đúng quy định pháp luật;
- 3.1.4. Được quyền tạm khoá/phong tỏa/đóng Ví Điện tử của Khách hàng theo quy định tại khoản 2.2 Điều khoản này;
- 3.1.5. Tự động khấu trừ hoặc ghi Nợ tiền từ Ví điện tử của Khách hàng mà không cần Khách hàng chấp thuận riêng cho từng lần khấu trừ trong các trường hợp sau, với điều kiện việc khấu trừ được thực hiện theo quy định của pháp luật áp dụng và Điều khoản này:
 - a) Thu các khoản phí dịch vụ, khoản phí hoặc chi phí đã được TMV công bố rõ ràng và được Khách hàng chấp thuận rõ ràng trước khi đến hạn thanh toán;
 - b) Hủy bỏ hoặc điều chỉnh bất kỳ khoản tiền nào được ghi Có trùng lặp, nhầm, không đúng hoặc do sai sót vào Ví điện tử của Khách hàng, trên cơ sở dữ liệu giao dịch hoặc dữ liệu kế toán có thể kiểm chứng;
 - c) Thu hồi bất kỳ khoản tiền đến hạn hoặc quá hạn nào mà Khách hàng có nghĩa vụ hợp pháp phải thanh toán cho TMV liên quan đến việc sử dụng, quản lý Ví điện tử hoặc cung cấp Dịch vụ, với điều kiện căn cứ và số tiền của nghĩa vụ thanh toán đó đã được xác định rõ ràng và thông báo cho Khách hàng;

- d) Thực hiện nghĩa vụ thanh toán phát sinh từ việc giải quyết khiếu nại hoặc tranh chấp, trong trường hợp Khách hàng đã chấp thuận phương án giải quyết hoặc nghĩa vụ thanh toán đã được xác định theo quyết định, bản án đã có hiệu lực pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- e) Điều chỉnh bút toán kế toán được ghi nhận sai, không đúng hoặc không phù hợp với mục đích dự kiến của giao dịch có liên quan theo quy định của pháp luật áp dụng;
- f) Thu hồi các khoản tiền được xác định, trên cơ sở dữ liệu giao dịch có thể kiểm chứng, xác nhận của Khách hàng, kết quả xác minh đã hoàn tất hoặc quyết định đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền, là khoản tiền Khách hàng có được do gian lận, sai sót hoặc bằng phương thức trái pháp luật khác.

TMV sẽ thông báo cho Khách hàng về căn cứ, số tiền và thông tin chi tiết của giao dịch có liên quan trước khi thực hiện khấu trừ theo Mục này. Trường hợp việc thông báo trước không khả thi một cách hợp lý, có thể gây ảnh hưởng đến việc phòng ngừa hoặc xác minh gian lận, hoặc bị cấm theo quy định của pháp luật áp dụng hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, TMV sẽ thông báo cho Khách hàng ngay sau khi thực hiện khấu trừ, trừ trường hợp pháp luật áp dụng có quy định khác.

Trường hợp TMV mới chỉ có căn cứ hợp lý để nghi ngờ khoản tiền có nguồn gốc từ hoạt động trái pháp luật hoặc không thuộc quyền sở hữu hợp pháp của Khách hàng, TMV có thể tạm dừng, hạn chế hoặc phong tỏa khoản tiền có liên quan theo quy định của pháp luật áp dụng trong thời gian tiến hành xác minh, nhưng không được khấu trừ hoặc thu hồi chính thức khoản tiền đó chỉ dựa trên nghi ngờ. Khách hàng có trách nhiệm hợp tác hợp lý với TMV và cung cấp thông tin hoặc tài liệu liên quan để hỗ trợ việc xác minh nguồn gốc và quyền sở hữu hợp pháp đối với khoản tiền.

TMV sẽ lưu giữ các hồ sơ có liên quan và cung cấp cho Khách hàng kênh phù hợp để đề nghị tra soát hoặc khiếu nại về bất kỳ khoản khấu trừ nào. Việc khấu trừ không làm ảnh hưởng đến quyền của Khách hàng trong việc đề nghị tra soát, khiếu nại hoặc yêu cầu áp dụng các biện pháp khắc phục khác theo quy định của pháp luật áp dụng.

3.1.6. Từ chối các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Ví điện tử không đủ số dư theo quy định và/hoặc để thực hiện lệnh thanh toán;
- Ví điện tử đang bị tạm khóa/phong tỏa một phần hoặc toàn bộ, trong đó phần không bị phong tỏa/tạm khóa không đủ số dư để thực hiện các lệnh thanh toán;

- Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp với các thông tin đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản Ví điện tử;
- Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán vi phạm quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền;

3.1.7. Từ chối yêu cầu đóng Ví điện tử của Khách hàng khi Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán cho TMV theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho TMV;

3.1.8. Miễn trừ trách nhiệm:

Trong phạm vi pháp luật cho phép, TMV không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do lỗi của Khách hàng hoặc do sự kiện nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của TMV, với điều kiện TMV đã áp dụng các biện pháp cần thiết và hợp lý để phòng ngừa, hạn chế thiệt hại, bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp sau:

- Khách hàng để mất, lộ tên truy cập, mật khẩu ứng dụng Ví điện tử TMV và/hoặc các thông tin định danh khác (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin họ và tên, số CCCD/Căn cước, số điện thoại, số tài khoản ngân hàng, mã OTP...) dẫn đến việc người khác dùng những thông tin này để sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận những thông tin mà dịch vụ cung ứng; hoặc để người khác sử dụng tài khoản, Ví điện tử hoặc thông tin xác thực của mình;
- Thiết bị, tài khoản, SIM điện thoại hoặc phương thức xác thực của Khách hàng bị chiếm quyền kiểm soát, bị xâm nhập hoặc bị sử dụng trái phép không do lỗi của TMV;
- Khách hàng cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác, không cập nhật hoặc không thực hiện đúng hướng dẫn, cảnh báo an toàn, quy trình sử dụng dịch vụ do TMV cung cấp;
- Sự cố, chậm trễ hoặc gián đoạn phát sinh từ bên thứ ba ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của TMV, bao gồm ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, nhà mạng viễn thông, nhà cung cấp dịch vụ Internet hoặc đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật, với điều kiện sự cố đó không phát sinh từ lỗi của TMV hoặc việc TMV không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định của pháp luật;
- Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng quy định tại Điều 5 Điều khoản này;
- Việc TMV phải thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay cho TMV khi phát hiện hoặc nghi ngờ Tài khoản, Ví điện tử, thiết bị, SIM điện thoại hoặc thông tin xác thực bị mất, tiết lộ, chiếm

quyền kiểm soát hoặc sử dụng trái phép. Việc xác định trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh trước và sau thời điểm TMV tiếp nhận thông báo của Khách hàng được thực hiện theo quy định của pháp luật.

TMV chịu trách nhiệm đối với thiệt hại trực tiếp, thực tế phát sinh do lỗi của TMV hoặc do TMV không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo quy định của pháp luật và Điều khoản này. Trường hợp thiệt hại phát sinh do lỗi của cả TMV và Khách hàng, trách nhiệm của mỗi bên được xác định tương ứng với mức độ lỗi và nguyên nhân gây thiệt hại.

Mọi trường hợp miễn trừ hoặc giới hạn trách nhiệm tại Điều này chỉ được áp dụng trong phạm vi pháp luật cho phép và không loại trừ hoặc hạn chế bất kỳ trách nhiệm nào mà TMV bắt buộc phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

3.1.9. Thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ:

TMV có quyền thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt một phần hoặc toàn bộ dịch vụ trong các trường hợp theo quy định của pháp luật hoặc khi cần thiết để phục vụ hoạt động kinh doanh, quản lý rủi ro, bảo đảm an toàn, an ninh hệ thống hoặc nâng cao chất lượng dịch vụ.

- a) Đối với việc bảo trì, nâng cấp hoặc bảo dưỡng hệ thống theo kế hoạch, TMV sẽ thông báo cho Khách hàng trước ít nhất 03 ngày làm việc, trừ trường hợp việc thông báo sớm là không khả thi.
- b) Đối với việc thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ có ảnh hưởng bất lợi một cách trọng yếu đến quyền và lợi ích của Khách hàng, TMV sẽ thông báo trước ít nhất 15 ngày thông qua Ứng dụng, Website, email, SMS hoặc các phương thức liên lạc khác mà Khách hàng đã đăng ký, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- c) Đối với các trường hợp khẩn cấp, bao gồm nhưng không giới hạn ở sự cố kỹ thuật, sự cố an toàn hoặc an ninh hệ thống, dấu hiệu hoặc nguy cơ gian lận, phòng, chống rửa tiền, phòng, chống tài trợ khủng bố, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các trường hợp cần thiết để ngăn ngừa thiệt hại tức thời, TMV có quyền áp dụng ngay việc thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ mà không cần thông báo trước. TMV sẽ thông báo cho Khách hàng ngay sau khi việc thông báo không còn bị hạn chế và trong phạm vi pháp luật cho phép.

TMV không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh từ việc thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ được thực hiện theo đúng quy định của Điều khoản này và quy định của pháp luật.

3.1.10. Được áp dụng phí dịch vụ và/hoặc lệ phí đối với Sản Phẩm/Dịch Vụ được TMV quy định tại từng thời kỳ.

- 3.1.11. Được miễn trừ đối với tổn thất phát sinh liên quan đến số dư tài khoản kể từ thời điểm nhận được yêu cầu tạm khóa tài khoản của khách hàng qua số Tổng đài của Bộ phận CSKH cho đến khi việc khóa tài khoản thành công, việc khóa tài khoản thành công sẽ được thông báo cho khách hàng ngay trong cuộc gọi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng.
- 3.1.12. TMV có quyền gửi thông tin đến Khách hàng thông qua Ứng dụng, email, tin nhắn SMS/MMS, cuộc gọi hoặc các phương thức liên lạc khác mà Khách hàng đã đăng ký, bao gồm:
- a) Thông tin phục vụ việc cung cấp dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn ở: thông báo biến động số dư, xác nhận và trạng thái giao dịch, mã xác thực (OTP), cảnh báo bảo mật, thông báo về việc tạm ngừng hoặc gián đoạn dịch vụ, thay đổi Điều khoản sử dụng, biểu phí, hạn mức, các thông báo liên quan đến tra soát, khiếu nại, xác minh giao dịch và các thông báo khác cần thiết để TMV cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật. Các thông báo này là một phần của dịch vụ và được gửi cho Khách hàng trong quá trình sử dụng Ví điện tử.
 - b) Thông tin tiếp thị, quảng bá, bao gồm giới thiệu, tư vấn, quảng bá sản phẩm, dịch vụ, chương trình ưu đãi, khuyến mại hoặc các hoạt động tiếp thị khác của TMV và/hoặc đối tác của TMV (nếu có), chỉ được thực hiện khi Khách hàng đã đồng ý nhận thông tin theo quy định của pháp luật. Khách hàng có quyền từ chối hoặc rút lại sự đồng ý nhận các thông tin tiếp thị bất kỳ lúc nào thông qua Ứng dụng, Tổng đài Chăm sóc khách hàng hoặc các phương thức khác do TMV cung cấp. Việc từ chối hoặc rút lại sự đồng ý này không ảnh hưởng đến việc TMV tiếp tục gửi các thông báo cần thiết để cung cấp dịch vụ theo điểm a khoản này.
- 3.1.13. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản này và các quy định có liên quan theo quy định của Pháp luật hiện hành.

3.2. Trách nhiệm của TMV

- 3.2.1. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Điều khoản này;
- 3.2.2. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, Tài khoản và Giao dịch theo quy định của pháp luật;
- 3.2.3. Khóa tài khoản của Khách hàng ngay khi TMV nhận được và xác minh thông báo của Khách hàng về việc lộ thông tin đăng nhập, mật khẩu giao dịch của Khách hàng;
- 3.2.4. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh nạp tiền/chuyển tiền/rút tiền/thanh toán của Khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của yêu cầu của Khách hàng;

- 3.2.5. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi bất kỳ nội dung nào trong hồ sơ Ví điện tử của Khách hàng;
- 3.2.6. Cung cấp thông tin định kỳ, đột xuất một cách đầy đủ, kịp thời về các giao dịch thanh toán, số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu của Khách hàng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin đó;
- 3.2.7. Hoàn trả kịp thời các khoản tiền cho Khách hàng do sai sót, nhầm lẫn trong việc thực hiện các lệnh thanh toán;
- 3.2.8. Xây dựng quy trình nội bộ về việc cung ứng dịch vụ của TMV, hướng dẫn, thông báo công khai để Khách hàng biết và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- 3.2.9. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

4.1. Quyền của Khách hàng

- 4.1.1. Được lựa chọn và sử dụng dịch vụ của TMV cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và theo quy định của pháp luật;
- 4.1.2. Được yêu cầu TMV đóng hoặc tạm khóa Ví điện tử của mình khi cần thiết, trừ trường hợp các yêu cầu này thuộc phạm vi quyền từ chối của TMV;
- 4.1.3. Được quyền yêu cầu cung cấp các thông tin trong quá trình sử dụng dịch vụ của TMV thông qua thư điện tử, tin nhắn SMS/MMS hoặc gọi điện đến số điện thoại Khách hàng cung cấp trong các trường hợp:
 - a) Thông tin phục vụ việc cung cấp dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn ở thông báo biến động số dư, xác nhận và trạng thái giao dịch, mã xác thực (OTP), cảnh báo bảo mật, thông báo về việc thay đổi Điều khoản sử dụng, biểu phí, hạn mức, việc tạm ngừng hoặc gián đoạn dịch vụ, tra soát, khiếu nại và các thông báo khác cần thiết để TMV cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật;
 - b) Thông tin tiếp thị, quảng bá, bao gồm giới thiệu, tư vấn, quảng bá sản phẩm, dịch vụ, chương trình ưu đãi, khuyến mại hoặc các hoạt động tiếp thị khác của TMV và/hoặc đối tác của TMV (nếu có), trên cơ sở sự đồng ý của Khách hàng theo quy định của pháp luật. Khách hàng có quyền từ chối hoặc rút lại sự đồng ý nhận các thông tin tiếp thị bất kỳ lúc nào theo phương thức do TMV hướng dẫn mà không ảnh hưởng đến việc nhận các thông báo quy định tại điểm a khoản này.
- 4.1.4. Có quyền yêu cầu TMV thực hiện các lệnh thanh toán theo yêu cầu của mình và có quyền sử dụng số tiền trên Ví điện tử của mình thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ,

được TMV tạo mọi điều kiện để sử dụng Ví điện tử của mình một cách an toàn và hiệu quả nhất;

- 4.1.5. Có quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch liên quan đến Ví điện tử theo quy định của pháp luật, chậm nhất trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại hoặc thời hạn khác theo quy định của pháp luật tại từng thời kỳ.

Khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại thông qua Tổng đài Chăm sóc khách hàng, email hoặc các kênh tiếp nhận khác do TMV công bố tại từng thời kỳ.

Khi tiếp nhận yêu cầu, TMV có thể yêu cầu Khách hàng cung cấp các thông tin, tài liệu cần thiết để xác minh, bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin định danh, thông tin giao dịch, chứng từ, tài liệu hoặc bằng chứng liên quan. TMV sẽ xác nhận việc tiếp nhận yêu cầu theo phương thức phù hợp.

TMV sẽ xem xét, xử lý và phản hồi kết quả tra soát, khiếu nại trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu hợp lệ của Khách hàng hoặc theo thời hạn khác được pháp luật quy định tại từng thời kỳ. Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp hoặc cần phối hợp xác minh với ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, đối tác hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thời hạn xử lý có thể được gia hạn theo quy định của pháp luật và TMV sẽ thông báo cho Khách hàng về việc gia hạn (nếu pháp luật yêu cầu hoặc trong trường hợp phù hợp).

Việc hoàn tiền, tạm hoàn (nếu có) hoặc các biện pháp xử lý khác sẽ được thực hiện trên cơ sở kết quả tra soát, quy định của pháp luật, quy định của tổ chức thanh toán, ngân hàng, đối tác liên quan và quy định của TMV tại từng thời kỳ.

Trường hợp Khách hàng không đồng ý với kết quả giải quyết của TMV, Khách hàng có quyền tiếp tục khiếu nại theo quy trình của TMV hoặc yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức hòa giải, trọng tài (nếu có thỏa thuận) hoặc Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- 4.1.6. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản này và quy định của pháp luật hiện hành.

4.2. Trách nhiệm của Khách hàng

- 4.2.1. Tuân thủ đầy đủ các quy định về mở, sử dụng tài khoản của TMV và Quy định hiện hành của pháp luật; Khi Khách hàng đồng ý mở và sử dụng tài khoản của TMV, đồng nghĩa với việc Khách hàng mặc nhiên đồng ý với các điều khoản sử dụng dịch vụ ví Điện tử của TMV;

- 4.2.2. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của TMV khi đăng ký Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ;

- 4.2.3. Ủy quyền cho TMV trích tiền từ Tài khoản của mình để thanh toán giá trị các Giao dịch, các loại phí liên quan đến Giao dịch, phí giải quyết tranh chấp của Khách hàng phát sinh với TMV theo quy định của TMV và pháp luật;
- 4.2.4. Hoàn trả cho TMV những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên Tài khoản theo quy định của TMV, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản (nếu có);
- 4.2.5. Chịu trách nhiệm quản lý, bảo mật thiết bị, tài khoản, mật khẩu tài khoản, các thông tin liên quan đến tài khoản, thiết bị của Khách hàng và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép Dịch vụ. Khách hàng cam kết không viết, tiết lộ dù vô tình hay cố ý Thông tin Tài khoản, Mật khẩu cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào. Khách hàng có nghĩa vụ đổi mật khẩu ngay sau khi được TMV cung cấp. TMV khuyến cáo Khách hàng không chọn Mật khẩu là những số dễ đoán như ngày sinh, số điện thoại, không lưu Mật khẩu và Tài khoản tại bất kỳ phần mềm nào có tính năng lưu lại tự động (ví dụ, tính năng "nhớ mật khẩu" hoặc tính năng tương tự trên trang web đang sử dụng);
- 4.2.6. Thay đổi thông tin tài khoản bằng cách sử dụng công cụ được cài đặt sẵn trong Sản phẩm/Dịch vụ của TMV và/hoặc Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho TMV khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép Dịch vụ được TMV cung cấp cho Khách hàng; hoặc nghi ngờ có người biết Mật khẩu của Khách hàng theo số điện thoại **1900 63 66 75** của TMV; Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm về tất cả các yêu cầu giao dịch đã xảy ra trước khi TMV nhận được thông báo đó. TMV xin lưu ý Tài khoản Khách hàng sẽ chỉ tạm thời ngừng khi Khách hàng đã cung cấp mọi thông tin được yêu cầu cho TMV mà TMV có thể yêu cầu một cách hợp lý.
- 4.2.7. Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được TMV quy định theo từng thời kỳ, biểu phí dịch vụ TMV khách hàng vui lòng xem website của TMV;
- 4.2.8. Thông báo ngay cho TMV những thay đổi về thông tin cá nhân của Khách hàng theo yêu cầu của TMV;
- 4.2.9. Hợp tác và cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết theo yêu cầu của TMV phù hợp với thỏa thuận với TMV và quy định pháp luật;
- 4.2.10. Sử dụng dịch vụ và quản lý Tài khoản theo đúng quy định của TMV;
- 4.2.11. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với quy định hiện hành của Pháp luật như sử dụng tài khoản nhằm mục đích trốn thuế, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ, rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc lợi dụng tài khoản để thực hiện thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp; sử dụng

tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.;

- 4.2.12. Cam kết thực hiện các quy trình về giao dịch điện tử do TMV quy định;
- 4.2.13. Nếu tài khoản ngân hàng sử dụng để mở Ví điện tử có nhiều đồng chủ tài khoản, khách hàng chịu trách nhiệm trong việc sử dụng tài khoản ngân hàng theo cam kết và thỏa thuận giữa các chủ thể đã thiết lập với ngân hàng, TMV không chịu trách nhiệm đối với các vấn đề phát sinh giữa các đồng chủ tài khoản khi mở Ví điện tử.
- 4.2.14. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.
- 4.2.15. Chịu trách nhiệm về các hành động và sai sót của mình trong việc thực hiện giao dịch. Nếu một sự kiện như vậy xảy ra, Khách hàng phải liên hệ ngay với TMV để được hướng dẫn. TMV sẽ nỗ lực hết sức để tư vấn và trợ giúp Khách hàng. Trong trường hợp có sự cố về Sản Phẩm/Dịch Vụ hoặc nếu một giao dịch không được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng, Khách hàng sẽ thông báo ngay cho TMV về vấn đề đó và TMV sẽ nỗ lực hết sức để tư vấn và trợ giúp Khách hàng.

ĐIỀU 5. BẤT KHẢ KHÁNG

Sự kiện bất khả kháng được hiểu là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm hoạ, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn, can thiệp của cơ quan Chính phủ và các sự kiện khách quan khác ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của các bên.

Trường hợp TMV hoặc Khách hàng không thể thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ theo Điều khoản này do sự kiện bất khả kháng, bên bị ảnh hưởng phải thông báo cho bên còn lại trong thời gian sớm nhất có thể bằng email hoặc các phương thức liên lạc phù hợp với điều kiện thực tế, đồng thời cung cấp thông tin về phạm vi ảnh hưởng (nếu có).

Bên bị ảnh hưởng có trách nhiệm áp dụng các biện pháp hợp lý để hạn chế thiệt hại, giảm thiểu ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng và khôi phục việc thực hiện nghĩa vụ hoặc việc cung cấp dịch vụ trong thời gian hợp lý ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt hoặc được kiểm soát.

Trong trường hợp sự kiện bất khả kháng ảnh hưởng đến việc thực hiện giao dịch, số dư Ví điện tử hoặc khả năng cung cấp dịch vụ, TMV sẽ thông báo cho Khách hàng về tình trạng

ảnh hưởng và tiến độ khắc phục thông qua các kênh phù hợp trong phạm vi điều kiện thực tế cho phép.

Việc xảy ra sự kiện bất khả kháng không làm miễn trừ nghĩa vụ của các bên đối với các nghĩa vụ mà theo quy định của pháp luật không được miễn trừ, bao gồm nhưng không giới hạn ở nghĩa vụ hoàn trả số dư hợp pháp của Khách hàng (nếu có căn cứ hoàn trả) và nghĩa vụ bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu trong phạm vi pháp luật yêu cầu.

ĐIỀU 6. BẢO MẬT

TMV cam kết thu thập, lưu trữ, sử dụng, chia sẻ, chuyển giao, lưu giữ và xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo quy định của pháp luật và **Chính sách Quyền riêng tư dữ liệu** của TMV được công bố trên Website, Ứng dụng Ví điện tử TrueMoney hoặc các kênh chính thức khác của TMV.

Việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở các loại dữ liệu định danh, dữ liệu liên hệ, dữ liệu tài khoản, dữ liệu giao dịch, dữ liệu thiết bị, dữ liệu định vị (nếu có), dữ liệu xác thực và các dữ liệu khác do Khách hàng cung cấp hoặc phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.

TMV được quyền xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho các mục đích bao gồm nhưng không giới hạn ở: đăng ký và quản lý Ví điện tử; nhận biết, xác minh danh tính khách hàng (KYC), xác minh tăng cường (EDD); phòng, chống rửa tiền, phòng, chống tài trợ khủng bố; phòng, chống gian lận; bảo đảm an toàn, an ninh hệ thống; thực hiện giao dịch thanh toán; tra soát, giải quyết khiếu nại, tranh chấp; chăm sóc khách hàng; quản lý rủi ro; thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng; tuân thủ quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; và các mục đích khác được quy định trong Chính sách Quyền riêng tư dữ liệu hoặc được Khách hàng đồng ý theo quy định của pháp luật.

TMV có thể chia sẻ hoặc chuyển dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho các bên nhận dữ liệu theo quy định của pháp luật và Chính sách Quyền riêng tư dữ liệu, bao gồm nhưng không giới hạn ở công ty trong cùng tập đoàn, ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, đối tác cung cấp dịch vụ, đơn vị xác minh danh tính, đơn vị phòng, chống gian lận, cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các bên khác theo sự đồng ý của Khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật. Trường hợp có chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, TMV sẽ thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

Khách hàng có các quyền đối với dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật và Chính sách Quyền riêng tư dữ liệu của TMV, bao gồm quyền được biết, quyền đồng ý, quyền truy cập, chỉnh sửa, rút lại sự đồng ý (đối với các hoạt động xử lý dựa trên sự đồng

ý), xóa dữ liệu, hạn chế xử lý, phản đối xử lý, yêu cầu cung cấp dữ liệu và các quyền khác theo quy định của pháp luật. Việc rút lại sự đồng ý không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của hoạt động xử lý dữ liệu đã được thực hiện trước thời điểm rút lại và có thể ảnh hưởng đến khả năng TMV tiếp tục cung cấp một số hoặc toàn bộ dịch vụ nếu việc xử lý dữ liệu đó là cần thiết để thực hiện hợp đồng hoặc tuân thủ quy định của pháp luật.

Khách hàng có thể gửi yêu cầu thực hiện quyền của chủ thể dữ liệu hoặc liên hệ về các vấn đề liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân thông qua đầu mối liên hệ được công bố trong Chính sách Quyền riêng tư dữ liệu của TMV. TMV sẽ tiếp nhận, xử lý và phản hồi các yêu cầu theo thời hạn và trình tự quy định của pháp luật.

TMV áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân và thông tin của Khách hàng khỏi việc truy cập, sử dụng, tiết lộ, sửa đổi hoặc hủy bỏ trái phép theo quy định của pháp luật.

Trách nhiệm bảo mật của Khách hàng

Khách hàng có trách nhiệm bảo mật và tự chịu trách nhiệm trong việc quản lý tên đăng nhập, mật khẩu, mã OTP, thiết bị xác thực, thông tin định danh và các thông tin bảo mật khác liên quan đến việc sử dụng Ví điện tử. Khách hàng không được cung cấp, chia sẻ hoặc để bất kỳ bên thứ ba nào sử dụng các thông tin này, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Khách hàng chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện bằng thông tin xác thực của mình trong trường hợp việc mất, lộ, bị lợi dụng hoặc sử dụng trái phép các thông tin bảo mật phát sinh do lỗi hoặc sự bất cẩn của Khách hàng.

Khi phát hiện hoặc có căn cứ nghi ngờ tên đăng nhập, mật khẩu, mã OTP, thiết bị xác thực hoặc Ví điện tử có nguy cơ bị lộ, bị truy cập hoặc sử dụng trái phép, Khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay cho TMV thông qua Tổng đài Chăm sóc khách hàng hoặc các kênh tiếp nhận do TMV công bố để TMV kịp thời áp dụng các biện pháp bảo vệ phù hợp.

Sau khi tiếp nhận thông báo hoặc khi phát hiện có dấu hiệu bất thường, TMV có quyền tạm khóa hoặc áp dụng các biện pháp cần thiết đối với Ví điện tử hoặc giao dịch của Khách hàng nhằm hạn chế thiệt hại và giảm thiểu rủi ro theo quy định của pháp luật và Điều khoản này.

TMV không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do lỗi của Khách hàng trong việc quản lý, bảo mật hoặc sử dụng thông tin xác thực. Tuy nhiên, TMV vẫn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại trực tiếp, thực tế phát sinh do lỗi của hệ thống, lỗi bảo mật, lỗi

xử lý của TMV hoặc các trường hợp khác mà pháp luật quy định TMV phải chịu trách nhiệm.

ĐIỀU 7. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ

Các website (bao gồm nhưng không giới hạn các tên miền), ứng dụng, giải pháp, các hàng hóa, dịch vụ, logo và những nội dung khác liên quan đến TMV và dịch vụ của TMV đều thuộc quyền quản lý, sở hữu và sử dụng hợp pháp, toàn vẹn và không chuyển giao của TMV. Khách hàng phải tôn trọng các quyền này và TMV nghiêm cấm mọi hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của TMV. Khách hàng cam kết:

- Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của TMV và các sản phẩm trong dịch vụ của TMV; không tự ý thay đổi tên gọi, hình ảnh và các thành phần liên quan đến thương hiệu của các sản phẩm của TMV tại bất kỳ đâu.
- Không thực hiện hoặc giúp đỡ bên thứ ba thực hiện các hành vi xâm phạm đến quyền sở hữu trí tuệ của TMV.
- Hợp tác và cung cấp thông tin theo yêu cầu của TMV trong quá trình điều tra các trường hợp nghi ngờ phạm pháp, lừa đảo hoặc vi phạm các quy định của TMV.

ĐIỀU 8. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc giải thích từ ngữ trong Điều khoản này thì việc giải thích sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật, bao gồm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật có liên quan.

Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến việc giao kết, thực hiện, sửa đổi, chấm dứt Điều khoản này hoặc việc sử dụng dịch vụ Ví điện tử trước hết sẽ được các bên ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác và thiện chí.

Trường hợp các bên không thể giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng hoặc hòa giải trong thời hạn hợp lý, mỗi bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 9. GIAO KẾT ĐIỆN TỬ VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

Điều khoản này là điều kiện giao dịch chung áp dụng đối với việc đăng ký và sử dụng dịch vụ Ví điện tử TrueMoney do TMV cung cấp và được công bố trên Ứng dụng Ví điện tử TrueMoney, Website, các điểm giao dịch của TMV và/hoặc các kênh chính thức khác của TMV.

Trước khi hoàn tất việc đăng ký hoặc sử dụng dịch vụ, Khách hàng được tạo điều kiện để đọc, tải xuống, lưu giữ hoặc in Điều khoản này. Việc Khách hàng chủ động chấp thuận

Điều khoản thông qua phương thức điện tử do TMV cung cấp (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc tích chọn ô xác nhận đồng ý không được thiết lập sẵn hoặc phương thức chấp thuận điện tử hợp pháp khác) được xem là sự đồng ý của Khách hàng đối với toàn bộ nội dung Điều khoản và có giá trị pháp lý theo quy định của pháp luật.

TMV lưu giữ thông tin về việc giao kết điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn ở thời điểm chấp thuận, phương thức chấp thuận, mã và phiên bản Điều khoản được chấp thuận cùng các thông tin kỹ thuật cần thiết theo quy định của pháp luật để phục vụ việc chứng minh giao kết và giải quyết tranh chấp (nếu có).

Theo yêu cầu hợp lý của Khách hàng và trong phạm vi pháp luật cho phép, TMV sẽ cung cấp hoặc tạo điều kiện để Khách hàng truy cập, tra cứu hoặc nhận bản sao điện tử của Điều khoản đã được Khách hàng chấp thuận.

Các điều khoản có ảnh hưởng trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ và lợi ích của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở biểu phí, hạn mức giao dịch, các trường hợp phong tỏa hoặc khóa Ví điện tử, xử lý số dư, xử lý dữ liệu cá nhân, giới hạn trách nhiệm của các bên và các nội dung trọng yếu khác theo quy định của pháp luật, được TMV hiển thị rõ ràng, dễ nhận biết trước thời điểm Khách hàng chấp thuận Điều khoản.

Trường hợp TMV sửa đổi Điều khoản, việc công bố, thông báo và áp dụng Điều khoản sửa đổi được thực hiện theo quy định tại Điều khoản này và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 10. THÔNG TIN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

Dịch vụ Ví điện tử TrueMoney được cung cấp bởi **Công ty Cổ phần True Money Việt Nam**.

- Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần True Money Việt Nam
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: 0106086776
- Giấy phép cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán số 38/GP-NHNN do Ngân hàng nhà nước Việt Nam cấp lần 2 ngày 16/04/2020.
- Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 11, Tòa nhà PeakView, số 36 Hoàng Cầu, Phường Đồng Đa, Hà Nội
- Hotline: 1900 63 66 75
- Email: hotro@truemoney.com.vn
- Website: <https://www.truemoney.com.vn/>

TMV tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn ở hỗ trợ kỹ thuật, tra soát, khiếu nại, thực hiện quyền của chủ thể dữ liệu cá nhân và các yêu cầu khác thông qua các kênh liên hệ nêu trên.

Thời gian hỗ trợ Khách hàng được TMV công bố trên Website, Ứng dụng Ví điện tử TrueMoney và/hoặc các kênh chính thức khác của TMV. Trường hợp có thay đổi về thông tin liên hệ hoặc thời gian hỗ trợ, TMV sẽ cập nhật trên các kênh nêu trên.

Khách hàng có thể liên hệ TMV để:

- Yêu cầu hỗ trợ sử dụng dịch vụ;
- Gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại;
- Yêu cầu thực hiện quyền của chủ thể dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật;
- Phản ánh, kiến nghị hoặc yêu cầu giải đáp các vấn đề liên quan đến dịch vụ Ví điện tử./.