

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Phiên bản: 1.3

Hiệu lực từ ngày: 15/10/2023.

Version: 1.3

Effective Date: 15th Oct 2023.

I. QUY TRÌNH GIAO DỊCH VỚI KHÁCH HÀNG

PROCEDURE FOR DEALING WITH CUSTOMERS

1. Đăng ký tài khoản

Sign up for an account

Tất cả các cá nhân đủ 15 tuổi trên toàn cầu đáp ứng các điều khoản, điều kiện để trở thành hội viên SkyJoy phù hợp với quy định pháp luật áp dụng đều có thể đăng ký tham gia Chương trình Liên Minh Khách Hàng Thân Thiết SkyJoy và trở thành hội viên SkyJoy. Việc đăng ký tài khoản SkyJoy có thể được thực hiện trên Ứng dụng SkyJoy/website: www.skyjoy.com.vn hoặc www.skyjoy.vietjetair.com (sau đây được gọi chung là “**SkyJoy**”).

*All individuals of full 15 years old in all over the world who satisfy the required terms and conditions to become a SkyJoy member in accordance with applicable laws may apply to participate in the SkyJoy Loyalty Alliance Program and become a SkyJoy Member. Registration for a SkyJoy account may be performed on the SkyJoy App/website: www.skyjoy.com.vn or www.skyjoy.vietjetair.com (hereinafter collectively referred to as “**SkyJoy**”).*

Đăng ký tài khoản

Sign up for an account

Khi đăng ký tài khoản SkyJoy và trở thành hội viên SkyJoy (sau đây được gọi là “**Hội viên SkyJoy**” hoặc “**Người Dùng**”), Hội viên SkyJoy đồng ý với:

*By registering for a SkyJoy account and becoming a SkyJoy member (hereinafter referred to as the “**SkyJoy Member**” or “**User**”), the SkyJoy Member agrees:*

- (i) Điều khoản và Điều kiện giao dịch chung, các chính sách được đăng tải tại SkyJoy; và
with the general Terms and Conditions, policies which are posted on SkyJoy;
and
- (ii) Điều khoản và Điều kiện chương trình khách hàng thân thiết SkyJoy được đăng tải tại SkyJoy.

with the Terms and Conditions of the SkyJoy Loyalty Program which are posted on SkyJoy.

Bước 1: Đăng ký thông tin

Step 1: Register information.

Bước 2: Gửi thông tin đăng ký

Step 2: Submit such information for registration.

Sau khi đã gửi thông tin đăng ký, nếu các thông tin của khách hàng đầy đủ và phù hợp thì hệ thống sẽ gửi mã OTP để khách hàng xác nhận việc đăng ký tài khoản thành công và kích hoạt tài khoản.

Upon submission of all information for registration, if the information of the customer is valid and complete, the system will send an OTP code to the customer for confirming his/her successful registration of account and for activating the account.

Bước 3: Kích hoạt tài khoản

Step 3: Activate the account.

Đăng nhập tài khoản

Log in to the account

Bước 1: Thực hiện thao tác đăng nhập tài khoản

Step 1: Input information to log in to the account.

Bước 2: Thực hiện các giao dịch như Theo dõi số điểm SkyPoint, xem lịch sử các giao dịch được tích điểm, sử dụng điểm để đổi quà tặng...

Step 2: Perform transactions such as Track SkyPoints, review history of transactions eligible for earning points, use points to redeem rewards, etc.

2. Quy trình cung cấp dịch vụ

Procedure for service provision

Người Dùng thực hiện đổi quà tặng tại Ứng dụng SkyJoy có thể nhận được các quà tặng theo dạng:

Users who redeem rewards on SkyJoy may receive rewards in the form of:

- (i) Evoucher;
E-vouchers;
- (ii) Vé máy bay/Phiếu sử dụng dịch vụ; và
Airline tickets/Service vouchers; and
- (iii) Quà tặng vật lý.
Physical goods.

Các Evoucher, Vé máy bay/Phiếu sử dụng dịch vụ sẽ được GalaxyJoy cung cấp dưới dạng điện tử tới Người Dùng tại ứng dụng SkyJoy.

E-vouchers, Air tickets/Service vouchers will be provided to Users by GalaxyJoy in an electronic form at SkyJoy app.

Quà tặng vật lý sẽ được Người Dùng nhận tại địa chỉ được cung cấp tại mục thông tin quà tặng khi Người Dùng thực hiện đổi quà và/hoặc được giao hàng theo chính sách giao hàng SkyJoy được GalaxyJoy công bố tại từng thời điểm.

Physical rewards will be received by Users at address provided in the reward information section when the User makes a reward redemption and/or be delivered pursuant to SkyJoy delivery policy published by GalaxyJoy from time to time.

Tại website www.skyjoy.com.vn hoặc www.skyjoy.vietjetair.com, Người Dùng có thể thực hiện việc đổi thưởng để nhận quà tặng là vé máy bay Vietjet.

The User may redeem Vietjet air tickets at website www.skyjoy.com.vn or www.skyjoy.vietjetair.com.

3. Quy trình xác nhận/ Hủy đơn hàng ***Procedure for order confirmation/cancellation***

Hội viên SkyJoy có thể tìm kiếm thông tin theo nhu cầu tại SkyJoy và thực hiện đổi các quà tặng mà Hội viên SkyJoy mong muốn. Trường hợp quà tặng là các Evoucher, vé máy bay/Phiếu sử dụng dịch vụ thì Hội viên SkyJoy đến trực tiếp các cửa hàng, điểm bán của đơn vị kinh doanh và tiến hành sử dụng các sản phẩm, dịch vụ trực tiếp tại đó và được hưởng các quà tặng, ưu đãi như công bố của đơn vị kinh doanh tại SkyJoy.

A SkyJoy Member may search for any information as needed on SkyJoy and redeem points for rewards that he/she wants. In case rewards are E-vouchers, Air tickets/Service vouchers, SkyJoy Members will come directly to the stores and sales locations of business entities and use the products and services directly there where they will enjoy gifts and incentives as announced by the business entities on SkyJoy.

Bất kỳ yêu cầu đổi thưởng nào do Hội viên SkyJoy đưa ra và đặt hàng, sau khi được GalaxyJoy chấp nhận, sẽ không thể bị thu hồi, hủy bỏ, thay đổi, trả lại hoặc trao đổi bởi hội viên SkyJoy.

Any redemption request made and ordered by a SkyJoy Member will, once it is accepted by GalaxyJoy, not be withdrawn, cancelled, varied, returned or exchanged by the SkyJoy Member.

Trong quá trình sử dụng các Evoucher, vé máy bay/Phiếu sử dụng dịch vụ, việc đổi trả, hủy yêu cầu sử dụng dịch vụ, yêu cầu mua bán hàng hóa sẽ không thực hiện thông qua SkyJoy, việc này sẽ do Người Dùng tự thỏa thuận với các đơn vị kinh doanh trong quá trình giao dịch trực tiếp (nếu có).

In the process of using E-vouchers, Airline tickets/Service vouchers, any exchange or return of services or goods, or any cancellation of the request for using services or purchasing goods will not be made through SkyJoy but will be performed by relevant Users by negotiating with the business entities during the direct transactions (if any).

4. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Procedure for exchanges and returns, and refunds

- a) Giao dịch đổi điểm lấy quà tặng, Evoucher, vé máy bay/Phiếu sử dụng dịch vụ sẽ không được đổi trả dưới bất kỳ hình thức nào. Tuy nhiên, Hội viên SkyJoy có thể được hoàn điểm SkyPoint trong trường hợp vé máy bay được đổi từ điểm SkyPoint bị hoàn vé theo chính sách của Vietjet.

Any transaction to redeem points for rewards, E-vouchers, Airline tickets/Service vouchers will not be exchanged or returned in any way. However, the SkyJoy Member would receive the refund of SkyPoint if his/her airline ticket (which are redemption from SkyPoints) should be refunded in accordance with Vietjet's policies.

- b) Đổi trả hàng và hoàn tiền tại các điểm bán hàng/điểm sử dụng dịch vụ trên cơ sở voucher/vé máy bay được đổi từ điểm SkyPoint.

Regarding the exchange and return of goods/services and the refund at sales locations/service using locations with respect to E-vouchers/Airline tickets redeemed from SkyPoints.

- (i) Quy trình đổi trả hàng

Exchange and return procedure

Việc đổi trả hàng hóa, dịch vụ được đổi từ các Evoucher, vé máy bay/Phiếu sử dụng dịch vụ sẽ không thực hiện thông qua SkyJoy, việc này sẽ do người dùng tự thỏa thuận với các đơn vị kinh doanh trong quá trình giao dịch trực tiếp (nếu có).

The exchange and return of goods and services exchanged from E-vouchers, Airline tickets/Service vouchers will not be made through SkyJoy but will be performed by relevant users by negotiating with the business entities during the direct transactions (if any).

- (ii) Quy trình hoàn tiền

Refund procedure

Điểm SkyPoint sẽ không được quy đổi ra tiền dưới bất kỳ hình thức nào. GalaxyJoy không hỗ trợ bất kỳ yêu cầu hoàn tiền nào đối với quà tặng mà Hội viên SkyJoy nhận được.

SkyPoints cannot be exchanged for money in any way. GalaxyJoy will not provide support to any requests for refunds with respect to rewards received by SkyJoy Members.

5. Quy trình bảo đảm chất lượng dịch vụ

Service quality assurance procedure

Tùy theo chính sách của đối tác liên quan đến bảo đảm chất lượng dịch vụ riêng cho từng sản phẩm dịch vụ mà đối tác cung cấp. SkyJoy không có quy trình bảo hành, bảo trì sản phẩm. Tuy nhiên SkyJoy khuyến khích Người Dùng cần tham khảo kỹ đối tác về chính sách bảo đảm chất lượng dịch vụ.

Subject to partners' policy in relation to specific service quality assurance policy for each product and service provided by the relevant partner. SkyJoy does not have any procedure for product warranty or maintenance. However, SkyJoy encourages Users to carefully consult partners about their service quality assurance policies.

II. QUY TRÌNH THANH TOÁN ***PAYMENT PROCEDURE***

Khi thực hiện đổi điểm lấy quà tặng tại SkyJoy, Hội viên SkyJoy sẽ không thực hiện bất kỳ hoạt động thanh toán nào theo quy định của pháp luật Việt Nam.

In redemption of points for rewards on SkyJoy, SkyJoy Members will not make any payment activities in accordance with Vietnamese law.

Giao dịch thanh toán chỉ phát sinh trong trường hợp Hội viên SkyJoy thực hiện bổ sung điểm SkyPoint thông qua việc mua các voucher/gói sản phẩm do GalaxyJoy cung cấp.

A payment transaction will only arise in case the SkyJoy Member makes an addition to his/her SkyPoints through purchase of vouchers/product packages provided by GalaxyJoy.

Hình thức thanh toán được chấp nhận ***Accepted forms of payment***

Các hình thức thanh toán được chấp nhận tại SkyJoy:

The following forms of payment are accepted on SkyJoy:

- i. Thanh toán qua thẻ nội địa;
Payment via domestic card
- ii. Thanh toán qua thẻ quốc tế;
Payment via international card
- iii. Thanh toán qua ví điện tử;
Payment via e-wallet;

Hội viên SkyJoy sẽ nhận được các voucher/gói sản phẩm do GalaxyJoy cung cấp trong vòng 07 ngày kể từ ngày GalaxyJoy nhận được khoản thanh toán. Trường hợp Hội viên SkyJoy không nhận được sản phẩm mua tại SkyJoy trong vòng 07 ngày kể từ ngày Hội viên SkyJoy hoàn thành việc thanh toán, Hội viên SkyJoy có thể gửi yêu cầu khiếu nại với SkyJoy theo quy định tại mục V dưới đây.

SkyJoy Members will receive vouchers/product packages provided by GalaxyJoy within 07 days from the date GalaxyJoy receives their payment. In case a SkyJoy Member does not receive a product purchased on SkyJoy within 07 days from the date on which the SkyJoy

Member completes the payment, the SkyJoy Member may submit a claim to SkyJoy in accordance with section V below.

Bảo mật thông tin thanh toán
Payment information security

GalaxyJoy được quyền thu thập các thông tin thanh toán của Hội viên SkyJoy, tuy nhiên không lưu giữ các dữ liệu quan trọng của thẻ thanh toán được sử dụng cho việc thanh toán, bao gồm số thẻ chi tiết, số CVC hoặc mã số xác thực khác có giá trị pháp lý tương đương trừ trường hợp lưu trữ các thông tin được mã hóa theo yêu cầu của Hội viên SkyJoy. GalaxyJoy có trách nhiệm bảo mật toàn bộ các thông tin này và không chia sẻ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các trường hợp cung cấp thông tin theo quy định pháp luật.

GalaxyJoy is entitled to collect payment information of SkyJoy Members; however, GalaxyJoy does not store important data of payment cards which are used for payment, including detailed card number, CVC number or other authentication code of equivalent legal value except encrypted information as required by SkyJoy Members. GalaxyJoy is responsible for keeping all such information confidential and not sharing it to any other third parties except for any disclosure of information made to competent State authorities and/or as required by laws.

III. ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH
TRANSACTION SECURITY

- Hội viên SkyJoy, bằng việc sử dụng tài khoản SkyJoy và SkyID (mã số được cấp tương ứng với mỗi tài khoản SkyJoy) để giao dịch, đổi thưởng là đã đọc và chấp nhận những Điều khoản và Điều kiện cũng như Chính sách của Chương Trình ban hành. Khi những điều này thay đổi trên SkyJoy, nếu Hội viên SkyJoy vẫn tiếp tục giữ tài khoản SkyJoy được coi là thể hiện sự chấp nhận những thay đổi đó.

By using their SkyJoy accounts and SkyID (the code assigned to each SkyJoy account) to conduct transactions and redeem rewards, SkyJoy Members will be deemed to have read and accepted the Terms and Conditions and the Program Policy issued. Where there are any changes to such Terms and Conditions and the Program Policy on SkyJoy, if the SkyJoy Member continues to maintain his/her SkyJoy account, it will be deemed as his/her acceptance of such changes.

- Đăng ký tham gia Chương trình: tất cả các khách hàng là tổ chức được thành lập hợp pháp hoặc cá nhân từ đủ 15 tuổi và có giấy tờ tùy thân hợp lệ đều có thể đăng ký tham gia Chương Trình.

Registration to participate in the Program: all customers who are legally established organisations, or individuals from the age of 15 with valid personal identification documents, can register to participate in the Program.

- Hội viên SkyJoy chịu trách nhiệm cho bất kỳ và tất cả các chi phí, thuế, phí, khiếu nại hoặc nợ phải trả (nếu có) phát sinh từ việc được hưởng các lợi ích từ Chương Trình với tư cách là hội viên tham gia Chương Trình.

SkyJoy Members are responsible for any and all costs, taxes, fees, claims or liabilities (if any) arising from enjoyment of benefits of the Program as a member participating in the Program.

- Điểm trong tài khoản Hội viên SkyJoy (gọi tắt là "điểm") được tích lũy theo quy định của Chương Trình, không được thương lượng và không quy đổi ra tiền mặt.

Points in a SkyJoy Member's account (referred to as "points") are accumulated in accordance with the rules of the Program, which are non-negotiable and cannot be exchanged for cash.

- Ngoại trừ cam kết với số điểm đã tích trong tài khoản, SkyJoy không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại, dù trực tiếp hay gián tiếp của Hội viên SkyJoy, bao gồm nhưng không giới hạn việc các đối tác cung cấp dịch vụ/hàng hóa (sau đây gọi tắt là Đối Tác) rút lui hoặc việc thu hồi hay giới hạn bất kỳ dịch vụ, quyền lợi hoặc cơ sở vật chất như vậy.

Except for the commitment to the accumulated points in the account, SkyJoy is not responsible for any loss or damage, whether direct or indirect, suffered by a SkyJoy Member, including but not limited to the exit of any partners who provide services/goods (hereinafter referred to as the Partners) or the withdrawal or limit of any such services, benefits or facilities.

- Tùy thuộc điều kiện thực tế, các điều khoản của Chương Trình có thể được sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh/chấm dứt theo quyết định riêng của SkyJoy hoặc theo yêu cầu của Đối Tác và sẽ được thông báo cho Hội viên SkyJoy trên SkyJoy.

Subject to actual conditions, the terms of the Program may be amended/supplemented/modified/terminated at the sole discretion of SkyJoy or at the Partners' request which will be notified to SkyJoy Members on SkyJoy.

IV. ĐIỂM SKYPOINT SKYPOINTS

Điểm SkyPoint là điểm mà Hội viên SkyJoy tích được dựa trên số tiền chi tiêu đủ điều kiện tích điểm theo quy định của chương trình khách hàng thân thiết SkyJoy. Hội viên SkyJoy dùng điểm SkyPoint để đổi thưởng vé máy bay Vietjet, nhận các voucher dịch vụ hoặc quà tặng vật lý tại SkyJoy theo chính sách đổi thưởng được công bố tại SkyJoy.

SkyPoints are points which a SkyJoy Member earns based on his/her amount of spending which is eligible to earn points according to the terms of SkyJoy loyalty program. SkyJoy Members may use SkyPoints to redeem Vietjet flight tickets, services vouchers or physical rewards on SkyJoy according to the redemption policy published on SkyJoy.

- Thời hạn điểm: điểm không có thời hạn kể từ khi phát hành trừ trường hợp điểm SkyPoint được tặng theo các chương trình có quy định rõ về thời hạn điểm.
Validity term of points: Points have no expiry date from the time of issuance unless SkyPoints are rewarded under the campaign with a clear term of SkyPoints.
- Thu hồi điểm: GalaxyJoy có quyền thu hồi số điểm trong tài khoản Hội viên SkyJoy trong các trường hợp sau:
Withdrawal of points: GalaxyJoy will have the right to withdraw points in a SkyJoy Member's account in the following circumstances:
 - (i) Giao dịch tích điểm bị hoàn trả/ yêu cầu hoàn trả;
The transaction from which points have been earned is refunded/requested for refund;
 - (ii) Tài khoản đã bị đóng;
The account is closed;
 - (iii) Điểm cộng sai, cộng nhầm do lỗi hệ thống,
There is a mistake in point calculation, point addition due to system errors;
 - (iv) Điểm cộng do giao dịch sai quy định tích điểm;
Addition of points from a transaction not in accordance with the provisions on points earning;
 - (v) Điểm tích được do Hội viên SkyJoy vi phạm hoặc có hành vi cố tình gian lận.
Points are earned due to SkyJoy Members's violations or wilful frauds.
- Cơ cấu tích điểm SkyPoint khác nhau giữa các Đối tác khác nhau. Danh sách các Đối tác và cơ cấu tích điểm SkyPoint có sẵn trên SkyJoy và/hoặc website/ứng dụng của Đối tác.
The SkyPoint earning structure varies among various Partners. A list of Partners and the SkyPoint earning structure are available on the SkyJoy and/or the Partners' website/application.
- Điểm SkyPoint tích được sẽ được ghi có vào Tài khoản của Hội viên SkyJoy dựa trên các điều khoản và điều kiện riêng của Đối tác tương ứng (và khung thời gian quy định của Đối tác được nêu trong các điều khoản và điều kiện của Đối tác). Điều này có nghĩa là thời gian điểm SkyPoint được ghi có Tài khoản của Hội viên SkyJoy sẽ phụ thuộc vào quy định Đối tác tương ứng mà Hội viên SkyJoy thực hiện giao dịch tích điểm. Do đó, để tránh nhầm lẫn, thời gian điểm SkyPoint được ghi có trong Tài khoản của Hội viên SkyJoy sẽ khác nhau giữa các Đối tác và sẽ phụ thuộc vào quy định của Đối tác đó. Theo đó, GalaxyJoy không kiểm soát, không chịu trách nhiệm hoặc trách nhiệm pháp lý đối với khoảng thời gian hoặc việc trao thưởng và ghi có điểm SkyPoint từ các Đối tác tương ứng cho Hội viên SkyJoy.

SkyPoints earned will be posted to a SkyJoy Member's Account based on the respective Partner's own terms and conditions (and the Partner's stipulated time frame stated in their terms and conditions). This means that the number of days as to when the SkyPoints will be credited and reflected in the SkyJoy Member's Account will depend on the respective Partner that the SkyJoy Member has earned SkyPoints at. Hence, for avoidance of doubt, the time period for SkyPoints to be credited and reflected in the SkyJoy Members' Accounts varies from Partner to Partner and will depend on the respective Partner themselves. Accordingly, GalaxyJoy will not control, not take responsibility or legal liability as to the time period or the award and crediting of SkyPoints from the respective Partners to the SkyJoy Members.

- Điểm SkyPoint tích lũy được trong Tài khoản của Hội viên SkyJoy sẽ được điều chỉnh nếu có bất kỳ (các) khoản điều chỉnh được ghi vào Tài khoản của Hội viên SkyJoy, bao gồm cả những điểm phát sinh từ hàng hóa hoặc dịch vụ bị trả lại. Mọi giao dịch/hóa đơn có tranh chấp sẽ không được cộng điểm SkyPoint. GalaxyJoy có quyền thay đổi quy định liên quan đến khoản này bất cứ lúc nào mà không cần thông báo trước.
Adjustments will be made to SkyPoints accrued in the SkyJoy Member's Account if there are any credit(s) or debit(s) posted to the SkyJoy Member's Account, including those arising from returned goods or services. Any disputed transactions/billings will not be credited with SkyPoints. GalaxyJoy reserves the right to change the regulations related to this clause at any time without prior notice.

Cơ cấu và tỷ lệ tích điểm SkyPoint ***SkyPoint Earn Rate and Structure***

Hội viên SkyJoy được tích điểm SkyPoint dựa trên: (i) tổng chi tiêu của vé máy bay và dịch vụ hỗ trợ mua kèm; không bao gồm thuế và phí phải thu của nhà chức trách (đối với các sản phẩm/dịch vụ của Vietjet); và/hoặc (ii) quy định tích điểm của từng Đối tác.

SkyJoy Members will earn SkyPoints based on: (i) their total spending on airfares and related auxiliary services, excluding taxes and fees collected by the authorities (for Vietjet products/services); and/or (ii) provisions on earning points issued by each Partner.

Cơ cấu tích điểm và tỷ lệ tích điểm đối với từng sản phẩm, dịch vụ được tích điểm được quy định chi tiết tại Điều khoản và Điều kiện chương trình khách hàng thân thiết SkyJoy được đăng tải tại SkyJoy.

The structure and rate for earning points with respect to each product or service eligible for earning points are specified in detail in the Terms and Conditions of the SkyJoy loyalty program posted on SkyJoy.

V. CHÍNH SÁCH QUẢN LÝ, KIỂM SOÁT THÔNG TIN ***POLICY FOR INFORMATION MANAGEMENT AND CONTROL***

Hội viên SkyJoy đăng ký và sử dụng tài khoản tại SkyJoy cần tuân thủ các quy định sau:

Any SkyJoy Member who registers and uses an account on the SkyJoy is required to comply with the following regulations:

a) Đăng ký tài khoản

Sign up for an account

Yêu cầu để đăng ký tài khoản thành viên.

Request to register for a member account.

Các thông tin được yêu cầu:

Required information:

- Họ và tên;
Full name;
- Ngày tháng năm sinh;
Date of birth;
- Số điện thoại liên hệ;
Contact phone number;
- Email.

Ngoài ra, khách hàng muốn đăng ký tài khoản SkyJoy cần cung cấp mã giới thiệu của người giới thiệu để có thể trở thành Hội viên SkyJoy.

In addition, any customer who desires to register for a SkyJoy account needs to provide his/her referrer's referral code in order to become a SkyJoy Member.

Nếu số điện thoại chưa từng được dùng để đăng ký trên hệ thống thì việc đăng ký của Người Dùng xem như thành công. Nếu số điện thoại đã tồn tại trong hệ thống thì sẽ có thông báo và có chức năng “Quên mật khẩu” để Người Dùng lấy lại mật khẩu truy cập qua số điện thoại đã đăng ký trước đó.

If the phone number has never been used to register for an account on the system, the User's registration is deemed successful. If the phone number has already existed in the system, there will be a notification thereof and a "Forgot password" function for Users to retrieve the access password via the previously registered phone number.

Email không phải là thông tin bắt buộc để đăng ký tài khoản. Tuy nhiên, Hội viên SkyJoy được khuyến khích đăng ký thông tin email để nhận được sự chăm sóc khách hàng tốt nhất từ SkyJoy. Mỗi email chỉ được đăng ký/cập nhật cho 1 tài khoản Hội viên SkyJoy.

Email is not mandatory for registering an account with SkyJoy. However, we strongly encourage Members to provide their email address for better service. Please note that an email can only be associated with a SkyJoy account if it has been registered or updated.

Quy trình xác thực tài khoản thành viên: Người Dùng cần thực hiện đầy đủ các bước xác thực sau:

Procedure for member account authentication: Users are required to complete the following authentication steps:

Bước 1: Xác thực bằng số điện thoại: Người Dùng đăng nhập vào hệ thống bằng thông tin đã đăng ký và xác thực số điện thoại để bắt đầu sử dụng dịch vụ: Người Dùng nhập số điện thoại di động và hệ thống sẽ tự động tạo ra một mã OTP đến số điện thoại Người Dùng đã cung cấp. Người Dùng sao chép mã OTP nhận được từ hệ thống vào ô xác nhận để kích hoạt số điện thoại. Việc kích hoạt sẽ hoàn tất nếu Người Dùng thực hiện đầy đủ và chính xác bước trên. Sau khi kích hoạt thành công số điện thoại, Người Dùng sẽ chính thức trở thành Hội viên SkyJoy và sử dụng đầy đủ các dịch vụ.

Step 1: Authentication by phone number: User to log in to the system by using the registered information and authentication by phone number to start using the service: User enters his/her mobile phone number and the system will automatically generates an OTP code to the phone number which the User has provided. The User copies the OTP code received from the system into the confirmation box to activate the phone number. The activation will complete if the User totally follows the above step correctly. After successfully activating the phone number, the User will become an official member of SkyJoy to fully use all services.

Bước 2: Nhập mã OTP từ hệ thống gửi cho khách hàng thông qua số điện thoại mà khách hàng đã đăng ký.

Step 2: Enter the OTP code sent from the system to the customer through the phone number which the customer has registered.

Trường hợp Hội viên SkyJoy đăng ký/cập nhật email vào thông tin tài khoản Hội viên SkyJoy, chúng tôi sẽ tiến hành xác thực email trước khi ghi nhận email tương ứng với tài khoản Hội viên SkyJoy.

If SkyJoy Members register/update their email to their SkyJoy account, we will ask for verification before saving the email to the corresponding SkyJoy account.

b) Quy định và các hành vi bị cấm

Regulations and prohibited acts

- Hội viên SkyJoy sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Hội viên SkyJoy có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

SkyJoy Members themselves will be responsible for keeping all service using activities made under their registered ID and password confidential. SkyJoy Members are responsible for promptly informing the Trading Platform of any unauthorised use,

misuse, breach of security, retention of registered IDs and passwords by any third parties for appropriate handling measures to be applied.

- Hội viên SkyJoy không sử dụng dịch vụ của SkyJoy vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và/hoặc phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của SkyJoy. Trong trường hợp vi phạm thì Hội viên SkyJoy phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hành vi của mình.

SkyJoy Members may not use SkyJoy's services for purposes which are illegal, unreasonable, fraudulent, threatening, or for the purposes of illegal exploration of information, sabotage, creation and/or dissemination of viruses harmful to the SkyJoy system, configuration and information transmission. In case of any violations, SkyJoy Members must be legally liable for their actions.

- Hội viên SkyJoy không được thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ tại SkyJoy cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của GalaxyJoy.

SkyJoy Members may not change, modify, re-produce, copy, disseminate, distribute, provide, and create any tools which are similar to services at SkyJoy to a third party without GalaxyJoy's consent.

- Hội viên SkyJoy không được hành động gây mất uy tín của SkyJoy dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Hội viên SkyJoy khác bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho SkyJoy.

SkyJoy Members may not have any acts to discredit SkyJoy in any form, such as causing disunity among other SkyJoy Members by using a second registered name, acting through a third party, or propagating and disseminating information which is not favourable for SkyJoy.

VI. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP PROCEDURE FOR COMPLAINT AND DISPUTE RESOLUTION

- Trong quá trình sử dụng dịch vụ trên SkyJoy nếu có vấn đề khiếu nại, cần được giải quyết, khách hàng gửi thư khiếu nại lên Ban quản lý Ứng dụng/Website để được giải quyết.

In the course of using services on SkyJoy, should there be any issue or problem to be addressed, the relevant customer will send a complaint letter to the Administration Division of the Application/Website for settlement.

- Quy trình giải quyết như sau:

Below is the procedure for resolution:

Bước 1: Hội viên SkyJoy gọi điện theo hotline hoặc gửi thư khiếu nại đến số hotline của GalaxyJoy **1900 638 380** hoặc gửi email đến địa chỉ: care@skyjoy.vn để được giải đáp.

Step 1: SkyJoy Members call hotline or send a complaint letter to GalaxyJoy hotline number at **1900 638 380** or send an email to the address care@skyjoy.vn for answers.

Bước 2: Tư vấn viên sau khi nghe Hội viên SkyJoy trình bày, căn cứ trên quy chế, nguyên tắc hoạt động của SkyJoy và quy định pháp luật liên quan sẽ đưa ra trả lời, giải đáp thắc mắc cho Người Dùng/khách hàng. Nếu tư vấn viên không tự mình giải quyết yêu cầu của Người Dùng/khách hàng, sẽ trình lên Ban quản lý Ứng dụng/Website vấn đề của Hội viên SkyJoy để Ban quản lý đưa ra hướng giải quyết.

Step 2: After listening to the SkyJoy Member's issue, the operator will, based on the regulations, principles of operation of SkyJoy and relevant laws and regulations, will give responses and answers to Users'/customers' inquiries. If the operator is unable to solve the User's/customer's request on his own, the operator will refer it to the Application/Website's Administration Division for the latter's settlement.

Bước 3: Sau khi nhận được thư khiếu nại hoặc tư vấn viên báo cáo vấn đề trong vòng 1 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thư khiếu nại, vấn đề do tư vấn viên báo cáo Ban quản lý Ứng dụng phải liên hệ với Người Dùng/khách hàng trả lời thư khiếu nại, giải quyết khiếu nại cho Người Dùng/khách hàng theo đúng quy chế hoạt động của SkyJoy và quy định của pháp luật.

Step 3: Upon receipt of the complaint letter or of the report made by the operator on the issue, within 1 business day from the date of such receipt, the Application's Administration Division must contact the relevant User/customer to respond to or resolve their complaints in accordance with SkyJoy's operation regulations and the provisions of laws.

Bước 4: Nếu vấn đề mà khách hàng khiếu nại nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Ban quản lý Ứng dụng, thì Ban quản lý Ứng dụng sẽ yêu cầu khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết.

Step 4: If the issue which is the subject of the customer's complaint is beyond the capacity and authority of the Application's Administration Division, the Application's Administration Division will request the customer to bring the case to the competent State authority for settlement.

- Hotline: **1900 638 380**
- Email: care@skyjoy.vn
- Địa chỉ: Tòa nhà PV Gas Tower, Số 673 Nguyễn Hữu Thọ, xã Phước Kiển, Huyện Nhà Bè, TP Hồ Chí Minh.
Address: PV Gas Tower, No. 673 Nguyen Huu Tho, Phuoc Kien Commune, Nha Be District, Ho Chi Minh City

VII. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN *RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES*

1. Quyền và nghĩa vụ của GalaxyJoy *Rights and obligations of GalaxyJoy*

1.1. Quyền của GalaxyJoy *Rights of GalaxyJoy*

- Yêu cầu Hội viên SkyJoy cung cấp thông tin chính xác, trung thực và cập nhật khi thực hiện giao dịch trên SkyJoy;

To request SkyJoy Members to provide accurate, truthful and up-to-date information when making transactions on SkyJoy;

- Có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt ngay tư cách thành viên của Hội viên SkyJoy và quyền truy cập/sử dụng tài khoản giao dịch của Hội viên SkyJoy trên SkyJoy bất cứ thời điểm nào nếu GalaxyJoy nhận định rằng việc tiếp tục cho phép Hội viên SkyJoy giao dịch có khả năng sẽ gây thiệt hại cho SkyJoy hoặc trong trường hợp Hội viên SkyJoy vi phạm Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung này, mà không cần có sự đồng ý của Hội viên SkyJoy. Tuy nhiên, GalaxyJoy sẽ thông báo trước cho Hội viên SkyJoy về việc tạm ngừng hoặc chấm dứt này.

To reserve the right to refuse, suspend or immediately terminate the membership of any SkyJoy Members and their right to access/use their accounts on SkyJoy at any time if GalaxyJoy determines that the SkyJoy Member's continuation to conduct transactions may likely cause damage to SkyJoy or in the event the SkyJoy Member violates these General Terms and Conditions, without the consent of such SkyJoy Member. However, GalaxyJoy will notify the SkyJoy Member in advance of such suspension or termination.

- Có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt ngay tư cách Thành Viên và quyền truy cập/sử dụng tài khoản giao dịch của Hội viên SkyJoy trên SkyJoy bất cứ thời điểm nào tùy theo quyết định và chính sách của GalaxyJoy tại từng thời điểm nếu GalaxyJoy nhận định rằng Hội viên SkyJoy hoặc giao dịch của Hội viên SkyJoy có dấu hiệu liên quan đến:

To reserve the right to refuse, suspend or immediately terminate the membership of any SkyJoy Members and their right to access/use their accounts on SkyJoy at any time in accordance with GalaxyJoy's decisions and policies from time to time if GalaxyJoy determines that the SkyJoy Member or his/her transaction contains any indication related to:

- (i) Các hoạt động, hành vi gian lận, lừa đảo và các hành vi vi phạm pháp luật khác, bao gồm nhưng không giới hạn, về rửa tiền, tài trợ khủng bố...;

Activities or behaviours which are fraudulent, deceitful and other violations of laws, including but not limited to money laundering, terrorism financing, etc.;

- (ii). Tổ chức, cá nhân trong danh sách đen, danh sách truy nã, danh sách cảnh báo, danh sách khác...từ các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các danh sách khác áp dụng theo chính sách, quy định của GalaxyJoy; và
Organizations and individuals contained in blacklists, wanted lists, warning lists, other lists, etc made by competent State authorities or other applicable lists in accordance with GalaxyJoy's policies and regulations; and
- (iii). Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc để đảm bảo các nghĩa vụ pháp lý của GalaxyJoy theo quy định pháp luật.
Other cases as prescribed by laws or as decided by competent authorities or for ensuring GalaxyJoy's legal obligations in accordance with laws.
- Có quyền yêu cầu Hội viên SkyJoy cung cấp thông tin để xác minh để bảo vệ GalaxyJoy tránh khỏi các tranh chấp, vi phạm pháp luật hoặc các sự cố có thể phát sinh cho GalaxyJoy. Nếu sau thời gian theo yêu cầu của GalaxyJoy mà Hội viên SkyJoy vẫn không cung cấp đầy đủ thông tin, GalaxyJoy có quyền tạm khóa hoặc đóng tài khoản hoặc ngừng cung cấp Sản Phẩm/Dịch Vụ cho Hội viên SkyJoy mà không cần bất cứ thông báo và/hoặc chấp thuận trước của Hội viên SkyJoy.
To reserve the right to request any SkyJoy Members to provide information for verification purposes to protect GalaxyJoy from disputes, violations of law or problems which may arise for GalaxyJoy. If after the duration as required by GalaxyJoy, the SkyJoy Member still fails to provide sufficient information, GalaxyJoy has the right to temporarily block or close the account or stop providing Products/Services to such SkyJoy Member without any notice to and/or prior approval from that SkyJoy Member.
 - Có quyền chấm dứt ngay tư cách thành viên của Hội viên SkyJoy và quyền truy cập/sử dụng tài khoản giao dịch của Hội viên SkyJoy trên SkyJoy nếu GalaxyJoy phát hiện Hội viên SkyJoy bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho SkyJoy trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các Hội viên SkyJoy khác, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam.
To reserve the right to immediately terminate the membership of any SkyJoy Member and his/her right to access/use his/her account on SkyJoy upon GalaxyJoy's awareness of the fact that such SkyJoy Member has been convicted or is serving a sentence, or his/her continuation to operate the account may lead to any legal liability of SkyJoy, or there are fraudulent, deceitful activities, causing market disturbance, disunity with other SkyJoy Members, or activities violating the current laws of Vietnam.
 - Có quyền gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
To reserve the right to remove information on goods and services which are in violation of the law within 24 hours from the receipt of a request from a competent State management authority.

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi SkyJoy những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật.

To prevent and remove from SkyJoy such information on buying and selling goods and providing services falling under the list of goods and services prohibited from business, or in sectors and industries prohibited from investment and business in accordance with laws.

- Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy chế này.

To coordinate with holders of intellectual property rights to review and remove products which infringe the intellectual property rights in accordance with the process and procedures published in this Regulation.

- Bảo lưu quyền sở hữu trí tuệ đối với mọi tài sản trí tuệ của GalaxyJoy thể hiện trên SkyJoy theo pháp luật về sở hữu trí tuệ. Để làm rõ thêm, tài sản trí tuệ bao gồm nhưng không giới hạn thông tin, thiết kế, tài liệu, đồ họa, phần mềm, hình ảnh, video, âm nhạc, âm thanh, mã nguồn liên quan và các tài sản trí tuệ khác liên quan đến SkyJoy không phụ thuộc vào việc các quyền sở hữu trí tuệ đó đã được đăng ký hay chưa (“**Tài Sản Trí Tuệ**”). Hội viên SkyJoy sẽ (i) không được nhận chuyển nhượng bất cứ quyền sở hữu trí tuệ nào hoặc bất cứ quyền nào khác liên quan đến các Tài Sản Trí Tuệ và (ii) không được sử dụng, biên tập, công bố, mô phỏng, dịch, thực hiện các sản phẩm phái sinh, phân phát, hoặc dưới bất cứ hình thức nào sử dụng, tái sử dụng, sao chép, sửa đổi, đăng ký hoặc công bố các Tài Sản Trí Tuệ mà không được GalaxyJoy chấp thuận trước bằng văn bản.

*To reserve intellectual property rights with respect to all intellectual properties of GalaxyJoy shown on SkyJoy in accordance with the laws on intellectual property. For clarity, intellectual properties include, but are not limited to, information, designs, materials, graphics, software, images, video, music, sound, relevant source codes and other intellectual properties relating to SkyJoy, regardless of whether such intellectual property rights have been registered or not (“**Intellectual Properties**”). SkyJoy Members may (i) not receive transfer of any intellectual property rights or any other rights relating to the Intellectual Properties and (ii) not use, edit, publish, reproduce, translate, make derivative works of, distribute, or in any way use, reuse, copy, modify, register, or otherwise make available the Intellectual Properties without the prior written consent of GalaxyJoy.*

- Không cho phép Hội viên SkyJoy thực hiện nạp tiền và/hoặc thanh toán bằng ví điện tử, liên kết và/hoặc thanh toán bằng thẻ nội địa và thẻ quốc tế trong trường hợp GalaxyJoy nhận thấy môi trường thực hiện giao dịch của Hội viên SkyJoy không đảm bảo các vấn đề về bảo mật thông tin người dùng, bao gồm nhưng không giới hạn, trên thiết bị của Hội viên SkyJoy có trạng thái root/ jailbreak hoặc các trạng thái khác theo quyết định của GalaxyJoy tại từng thời kỳ. Để làm rõ:

To not allow SkyJoy Members to make top-up and/or payment by e-wallets, linking and/or paying by domestic and international cards in case it appears, in GalaxyJoy's opinion, that the environment for conducting transaction of the SkyJoy Member does not ensure the user information security, including but not limited to the fact that the SkyJoy Member's device is at the root/jailbreak status or other status as determined by GalaxyJoy from time to time. For clarity,

“thiết bị có trạng thái jailbreak” có nghĩa là việc Người Dùng can thiệp vào hệ thống trên thiết bị để vượt qua rào cản bảo mật của nhà sản xuất cho mục đích thực hiện những tính năng không được phép;

“device at jailbreak status” means User's intervention in the system of the device to bypass the manufacturer's security barrier for the purpose of performing unauthorized features;

“thiết bị có trạng thái root” có nghĩa là việc Người Dùng can thiệp vào hệ thống trên thiết bị để mở quyền tiếp cận gốc cho các ứng dụng và vượt qua rào cản bảo mật của nhà sản xuất cho mục đích thực hiện những tính năng không được phép.

“device at root status” means User's intervention in the system of the device to open root access for applications and to bypass the manufacturer's security barrier for the purpose of performing unauthorised features.

Trong trường hợp này, Hội viên SkyJoy có thể tiến hành thao tác trên các thiết bị khác hoặc liên hệ chăm sóc khách hàng để được tư vấn.

In such case, SkyJoy Members may take actions on other devices or contact customer service for further assistance.

- Các quyền khác theo quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung này và pháp luật.

Other rights as provided for in these General Terms and Conditions and by laws.

1.2. Nghĩa vụ của GalaxyJoy

Obligations of GalaxyJoy

- Đăng ký/Thông báo SkyJoy với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

To register/notify SkyJoy with competent state agencies.

- Xây dựng quy chế hoạt động, quy định, hướng dẫn cho Hội viên SkyJoy khi giao dịch trên SkyJoy.

To develop the operation regulations, rules and guidelines for SkyJoy Members upon their trading on SkyJoy.

- Nỗ lực tối đa để ngăn chặn và loại bỏ khỏi SkyJoy những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh.

To use the best efforts to prevent and remove from SkyJoy the information on selling goods and providing services falling under the list of goods and services prohibited

from business in accordance with the laws and under the list of goods restricted from trading.

- Nỗ lực tối đa để loại bỏ khỏi SkyJoy những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

To use the best efforts to remove from SkyJoy Make the information on selling goods which are fake or counterfeited, smuggled goods, goods which infringe intellectual property rights and other illegal goods and services upon awareness of the same or upon receipt of any feedback with valid basis on the same.

- Lưu giữ thông tin đã đăng ký của Hội viên SkyJoy và cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

To maintain registered information of SkyJoy Members and to update relevant changes and supplements.

- Hỗ trợ Hội viên SkyJoy trong việc giải quyết các khiếu nại, tranh chấp phát sinh liên quan đến giao dịch trên SkyJoy sau khi tiếp nhận được thông báo từ Hội viên SkyJoy. Mặc dù vậy, không có điều khoản nào tại Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung này ràng buộc GalaxyJoy phải là bên trung gian tổ chức việc giải quyết tranh chấp hoặc đưa ra phán quyết, quyết định cho tranh chấp của Hội viên SkyJoy với bên cung cấp hàng hóa/dịch vụ.

To assist SkyJoy Members in resolving any complaints and disputes arising from their transactions on SkyJoy upon receipt of notices from the SkyJoy Members. Notwithstanding the above, nothing in these General Terms and Conditions obliges GalaxyJoy to act as an intermediary party to organise the resolution of disputes or to issue a judgement or decision for a dispute between a SkyJoy Member with a goods/service supplier.

- Lưu trữ thông tin về các giao dịch được thực hiện qua SkyJoy theo quy định của pháp luật.

To store information on transactions made through SkyJoy in accordance with the laws.

- Chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

To designate a contact point to receive requests and provide online information to state regulatory agencies in respect of subjects with signs of violation of the laws.

- Tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn thông tin, an ninh mạng và pháp luật có liên quan khác.

To comply with the provisions of the laws on information safety, network security and other relevant laws.

- Trong mọi trường hợp, GalaxyJoy không chịu trách nhiệm trước những thiệt hại, tổn thất của Hội viên SkyJoy phát sinh trong quá trình giao dịch trên SkyJoy, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi cố ý của GalaxyJoy.

In any event, GalaxyJoy is not responsible for any damage or loss incurred by SkyJoy Members during their transactions on SkyJoy, unless such damage and loss are caused by wilful defaults of GalaxyJoy.

2. Quyền và Nghĩa vụ của khách hàng ***Rights and obligations of customers***

2.1. Quyền của khách hàng ***Rights of customers***

- Được đăng ký mở tài khoản SkyJoy.
To register to open a SkyJoy account.
- Được tự do đổi các phần quà tại SkyJoy, trừ trường hợp bị giới hạn khác đi theo quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung này hoặc theo chính sách riêng áp dụng cho từng phần quà tại từng thời điểm.
To freely redeem rewards on SkyJoy, unless otherwise restricted as provided for in these General Terms and Conditions or subject to a separate policy applicable to each reward from time to time.
- Có quyền khiếu nại với mọi vấn đề phát sinh liên quan đến giao dịch xác lập trên SkyJoy và quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền bảo vệ trong trường hợp mâu thuẫn, tranh chấp của khách hàng liên quan đến các giao dịch này không được giải quyết thỏa đáng;
To make a complaint regarding any arising issues related to their transactions conducted on SkyJoy and to request for protection from competent authorities in case their issues or disputes in relation to such transactions are not resolved to their satisfaction;
- Các quyền khác theo quy định của Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung này và pháp luật.
Other rights as provided for in these General Terms and Conditions and in accordance with the laws.

2.2. Nghĩa vụ của khách hàng ***Obligations of customers***

- Tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ tên đăng nhập, mật khẩu Tài Khoản SkyJoy theo quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung này và Điều khoản và điều kiện chương trình khách hàng thân thiết SkyJoy. GalaxyJoy không chịu trách nhiệm với Hội viên SkyJoy hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác xuất phát từ việc Hội viên SkyJoy để lộ mật khẩu và tên đăng nhập.
To be self-responsible for keeping confidential the usernames and passwords of their SkyJoy Accounts in accordance with these General Terms and Conditions and the

SkyJoy Loyalty Program's Terms and Conditions. GalaxyJoy is not liable to the SkyJoy Members or any other third parties resulting from the disclosure of such passwords and usernames by the SkyJoy Members.

- Cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của SkyJoy vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của SkyJoy. Trong trường hợp vi phạm thì Hội viên SkyJoy phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

To commit and agree so as not to use SkyJoy's services for purposes which are illegal, unreasonable, fraudulent, threatening, or for the purposes of illegal exploration of information, sabotage, creation and dissemination of viruses harmful to the SkyJoy system, configuration and information transmission. In case of any violations, relevant SkyJoy Member must be responsible for their actions before the law.

- Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ được cung cấp tại SkyJoy cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của SkyJoy.

To commit so as not to change, modify, copy, disseminate, distribute, provide and create any tools which are similar to services at SkyJoy to a third party without SkyJoy's consent.

- Khi thực hiện giao dịch trên SkyJoy, Hội viên SkyJoy sẽ phải cung cấp một số thông tin riêng như được yêu cầu tùy thời điểm. Hội viên SkyJoy có trách nhiệm đảm bảo là các thông tin mà Hội viên SkyJoy cung cấp cho SkyJoy là chính xác, cập nhật và đầy đủ;

Upon making transactions on SkyJoy, SkyJoy Members will be required to provide certain particular information as requested from time to time. It is the responsibility of the SkyJoy Member to ensure that the information provided by him/her to SkyJoy is accurate, up-to-date and complete;

- Bồi thường cho những thiệt hại mà GalaxyJoy phải chịu do Hội viên SkyJoy vi phạm Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung này;

To make compensation for damage suffered by GalaxyJoy as a result of SkyJoy Members' breach of these General Terms and Conditions;

- Thông báo ngay với GalaxyJoy theo hotline/email Chăm sóc khách hàng của GalaxyJoy khi có khiếu nại về quà tặng mà Hội viên SkyJoy đổi được tại SkyJoy;

To immediately notify GalaxyJoy via GalaxyJoy's hotline/customer service email when the SkyJoy has any complaint about the reward redeemed on SkyJoy;

- Tuân thủ quy định của Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung này, và quy định riêng cho từng quà tặng (nếu có);

To comply with these General Terms and Conditions, and the specific provisions for each reward (if any);

- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.
Other obligations as prescribed by the laws.

VIII. ĐIỀU KHOẢN CHUNG *GENERAL PROVISIONS*

1. Các quy định được dẫn chiếu trong Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung này là một phần không thể tách rời của Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch này. Nếu có bất cứ sự không thống nhất nào giữa Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung này với bất cứ quy định nào khác về cùng một nội dung, nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ được ưu tiên áp dụng.

The provisions referred to in these General Terms and Conditions are an integral part hereof. Should there be any inconsistency between these General Terms and Conditions and any other provision in respect of the same content, the contents of these General Terms and Conditions shall prevail.

2. Người Dùng khi truy cập và mua hàng trên SkyJoy đồng nghĩa với việc đồng ý thực hiện mọi nghĩa vụ quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung này. GalaxyJoy bảo lưu quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ phần nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung này, tùy từng thời điểm. Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung cập nhật sẽ có hiệu lực với điều kiện là GalaxyJoy thông báo cho Người Dùng tối thiểu 05 ngày trước ngày thay đổi được áp dụng. Nếu Người Dùng tiếp tục thực hiện giao dịch tại SkyJoy sau khi thay đổi Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung mới có hiệu lực, có nghĩa là Người Dùng đã đọc, chấp nhận với Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung đang có hiệu lực. Người Dùng vui lòng cập nhật thường xuyên và đọc kỹ lại Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung trước khi thực hiện giao dịch.

It means that by accessing and making purchases on the Application, You agree to perform all obligations set out herein. GalaxyJoy reserves the right to from time to time amend, modify, supplement, or remove any part of these General Terms and Conditions. The updated General Terms and Conditions shall take effect provided that GalaxyJoy notify the User 5 days in advance. When the User continues to make transactions on SkyJoy after such new changes to the General Terms and Conditions take effect, it means that You have read and accepted the then effective General Terms and Conditions. You are kindly requested to regularly update and re-read the General Terms and Conditions before making any transaction.

3. Nếu bất kỳ nội dung nào của các Điều Khoản Và Điều kiện Giao Dịch Chung này bị bất kỳ cơ quan có thẩm quyền xem là vô hiệu hoặc không thể thực hiện toàn bộ hoặc một phần, thì tính hiệu lực của các nội dung khác trong Điều Khoản Và Điều kiện Giao Dịch Chung này sẽ không bị ảnh hưởng.

If any part of these General Terms and Conditions is held to be invalid or unenforceable in whole or in part by any competent authority, the validity of the other provisions of these General Terms and Conditions shall not be affected.

4. Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung này và mọi vấn đề phát sinh trong quan hệ hợp đồng giữa GalaxyJoy và Khách Hàng sẽ được hiểu và điều chỉnh theo quy định của luật pháp Việt Nam. Mọi tranh chấp, khác biệt, khiếu nại phát sinh từ/hoặc liên quan đến nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện Chung này sẽ được giải quyết thông qua thương lượng trên tinh thần thiện chí trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, khiếu nại. Nếu không thể giải quyết trong thời hạn ba mươi (30) ngày này, tranh chấp, khiếu nại trên có thể được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền.

These General Terms and Conditions and any issues arising out of the contractual relationship between GalaxyJoy and You shall be construed in accordance with and governed by the laws of Vietnam. Any dispute, difference or complaint arising out of/or relating to the contents of these General Terms and Conditions shall be resolved by negotiations in good faith within thirty (30) days from the date such dispute or complaint arises. If such dispute or complaint cannot be resolved within such a thirty (30) day period, it may be resolved by a competent Court.