

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ VIỆC MỞ VÀ SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ GALAXY PAY

(Có hiệu lực từ ngày 09/06/2025)

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ VIỆC MỞ VÀ SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ GALAXY PAY (sau đây gọi tắt là “**Điều Khoản Chung**”) này mà Khách Hàng đã xác nhận chấp thuận là một phần không thể tách rời của Thỏa thuận mở và sử dụng ví điện tử (“**Thỏa Thuận**”) giữa **CÔNG TY TNHH GALAXY PAY** và Khách Hàng.

Bằng việc xác nhận chấp thuận Thỏa Thuận Mở Và Sử Dụng Ví Điện Tử Galaxy Pay, Khách Hàng được hiểu là đã nhận biết đầy đủ, hiểu rõ và hoàn toàn tự nguyện đồng ý, chấp nhận cũng như tuân thủ tất cả các quy định trong Điều Khoản Chung này, Chính sách quyền riêng tư và các quy định, chính sách, và các điều khoản liên quan khác của Galaxy Pay.

1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong Điều Khoản Chung này, các từ và thuật ngữ sau đây sẽ có nghĩa dưới đây trừ khi ngữ cảnh có yêu cầu khác:

- 1.1. Galaxy Pay/Chúng tôi:** là Công ty TNHH Galaxy Pay được thành lập và hoạt động hợp pháp theo pháp luật của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam, có Giấy Chứng Nhận Đăng Ký Doanh Nghiệp số 0316368255 cấp lần đầu ngày 08/07/2020.
- 1.2. Ứng Dụng Galaxy Pay:** là ứng dụng trên nền tảng di động do Galaxy Pay phát triển và vận hành nhằm cung ứng dịch vụ ví điện tử và các dịch vụ trung gian thanh toán khác được Ngân hàng Nhà nước Việt nam cấp phép triển khai dưới thương hiệu Galaxy Pay.
- 1.3. Ví Galaxy Pay:** là tài khoản điện tử trên hệ thống công nghệ thông tin của Galaxy Pay do Khách Hàng tạo lập và quản lý, hoạt động như một phương tiện lưu trữ tiền điện tử. Ví Galaxy Pay được tích hợp trên ứng dụng/website của bên thứ ba (“**Đối tác**”) với tên thương mại là **SkyPay**. Cho mục đích cung cấp và sử dụng dịch vụ ví điện tử, các đề cập đến SkyPay trong Điều Khoản Chung này được hiểu là đề cập đến Ví Galaxy Pay và ngược lại.
- 1.4. Người Sử Dụng và/hoặc Khách Hàng:** là những cá nhân hoặc tổ chức đã sử dụng hoặc có nhu cầu sử dụng Dịch Vụ.
- 1.5. Dịch Vụ:** bao gồm sản phẩm/dịch vụ được thực hiện tại điểm giao dịch (nếu có) và các dịch vụ trên Ứng Dụng Galaxy Pay được cung cấp bởi Galaxy Pay tại từng thời điểm, bao gồm nhưng không giới hạn Dịch Vụ Ví.
- 1.6. Dịch Vụ Ví:** là dịch vụ do Galaxy Pay cung ứng cho Khách Hàng để nạp tiền vào ví điện tử, rút tiền ra khỏi ví điện tử và thực hiện giao dịch thanh toán.
- 1.7. Giao Dịch:** là bất kỳ giao dịch nào của Người Sử Dụng liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ được cung cấp bởi Galaxy Pay.
- 1.8. Hồ Sơ Mở Ví Galaxy Pay/SkyPay:** là các giấy tờ, thông tin của Khách Hàng phải cung cấp theo Quy Định Pháp Luật và yêu cầu của Galaxy Pay tại từng thời kỳ để mở Ví Galaxy Pay/SkyPay.
- 1.9. Biện pháp xác thực:** là các yếu tố, phương thức xác thực mà Galaxy Pay sử dụng để xác thực danh Khách Hàng bao gồm nhưng không giới hạn mật khẩu sử dụng một lần (One-Time Password), mật khẩu, đặc điểm sinh trắc học và các biện pháp xác thực khác được phép thực hiện theo Quy Định Pháp Luật.
- 1.10. FAQ:** là tài liệu hướng dẫn sử dụng Dịch Vụ và trả lời các câu hỏi thường gặp cho Người Sử Dụng do Galaxy Pay soạn thảo và công bố tại website <https://galaxypay.vn>.

- 1.11. **Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT):** là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ và chấp nhận thanh toán thông qua một hoặc một số Dịch Vụ.
- 1.12. **Ngày Làm Việc:** là các ngày từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, không bao gồm ngày nghỉ, lễ, Tết theo Quy Định Pháp Luật.
- 1.13. **Quy Định Pháp Luật:** bao gồm toàn bộ các quy định pháp luật của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam như Luật, Bộ luật, Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư, quy chuẩn, quy tắc, quyết định hành chính của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và các quy định có hiệu lực pháp luật khác tại từng thời điểm.

2. CÁC ĐIỀU KIỆN CHẤP THUẬN

- 2.1. Điều Khoản Chung này quy định các điều khoản và điều kiện mở và sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay và các Dịch Vụ được cung cấp bởi Galaxy Pay. Trước khi sử dụng Dịch Vụ, Người Sử Dụng cần đọc, đồng ý và chấp nhận tất cả các quy định trong Điều Khoản Chung này, Chính sách quyền riêng tư và/hoặc các quy định, chính sách, và các điều khoản liên quan khác trong quá trình sử dụng Dịch Vụ trên Ứng Dụng Galaxy Pay và/hoặc các ứng dụng/website của Đối tác.
- 2.2. Nội dung Điều Khoản Chung có thể được điều chỉnh bất kỳ thời điểm nào, và những điều chỉnh đó sẽ có hiệu lực khi Galaxy Pay đã thực hiện đăng tải và cập nhật trên website <https://galaxypay.vn>.
- 2.3. Bằng việc tiếp tục truy cập và sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay hoặc sử dụng các Dịch Vụ tại bất kỳ thời điểm nào, Người Sử Dụng chấp thuận rằng Người Sử Dụng đã đồng ý các quy định của Điều Khoản Chung này cũng như các chỉnh sửa (nếu có).
- 2.4. Bên cạnh việc thực hiện các quy định tại Điều Khoản Chung này, khi sử dụng Dịch Vụ, Người Sử Dụng có trách nhiệm tuân thủ các hướng dẫn của Galaxy Pay tại mục FAQ và các hướng dẫn liên quan đến việc quản lý và sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay được đăng tải công khai trên website <https://galaxypay.vn>.
- 2.5. **Tích hợp Ví Galaxy Pay với ứng dụng của bên thứ ba:**
 - 2.5.1. Khi sử dụng Dịch Vụ trên ứng dụng và/hoặc website của Đối tác, Người Sử Dụng đồng thời đồng ý sẽ tuân thủ các điều khoản, điều kiện sử dụng của Đối tác. Người Sử Dụng cũng đồng ý rằng Galaxy Pay không chịu trách nhiệm về dịch vụ của Đối tác và/hoặc tính chính xác của hàng hóa, dịch vụ mà Đối tác cung cấp cho Người Sử Dụng, bao gồm các chức năng, độ tin cậy, an ninh, chính sách bảo mật hoặc các hoạt động khác của các nền tảng của Đối tác.
 - 2.5.2. Galaxy Pay có thể, theo quyết định riêng của mình, áp đặt các giới hạn đối với một số tính năng nhất định hoặc hạn chế Người Sử Dụng sử dụng một phần hoặc toàn bộ Dịch Vụ trên nền tảng của Đối tác.

3. QUY ĐỊNH VỀ MỞ, SỬ DỤNG VÀ QUẢN LÝ VÍ GALAXY PAY/SKYPAY

- 3.1. **Điều kiện mở Ví Galaxy Pay/SkyPay**
 - 3.1.1. Khách Hàng đã (a) cung cấp cho Galaxy Pay đầy đủ, chính xác Hồ Sơ Mở Ví Galaxy Pay/SkyPay, tuân thủ các thủ tục đăng ký mở và sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay; (b) kê khai và xác nhận chấp thuận trên Thỏa Thuận theo quy định của Galaxy Pay. Nếu phát sinh rủi ro, khiếu nại trong quá trình sử dụng Dịch Vụ, Galaxy Pay căn cứ vào những thông tin mà Người Sử Dụng đã cung cấp để tiếp nhận và giải quyết. Mọi trường hợp cung cấp không chính xác, có sai sót dẫn đến trường hợp Người Sử Dụng không được hỗ trợ hoặc giải quyết cho các khiếu nại liên quan, Galaxy Pay không chịu trách nhiệm. Người Sử Dụng phải tự chịu trách nhiệm về những rủi ro, khiếu nại không được giải quyết vì việc cung cấp thông tin không đầy đủ và/hoặc không chính xác của mình trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.
 - 3.1.2. Galaxy Pay có quyền từ chối mở Ví Galaxy Pay/SkyPay trong trường hợp:

- a. Thông tin, hình ảnh, hồ sơ mà Người Sử Dụng cung cấp chưa đầy đủ, chính xác hoặc không khớp đúng, có dấu hiệu gian lận, giả mạo, bị chỉnh sửa, không trùng khớp với thông tin được ghi nhận trên cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;
 - b. Hình ảnh của Người Sử Dụng cung cấp không phù hợp với văn hóa và thuần phong mỹ tục Việt Nam theo đánh giá của Galaxy Pay.
- 3.1.3. Việc mở Ví Galaxy Pay/SkyPay bằng phương tiện điện tử không áp dụng đối với trường hợp Khách Hàng là cá nhân từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo Quy Định Pháp Luật.
- 3.2. Điều kiện sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay**
- 3.2.1. Người Sử Dụng đã hoàn thành liên kết Ví Galaxy Pay/SkyPay với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ thỏa điều kiện của chính Người Sử Dụng (“**Tài Khoản Liên Kết**”) trước khi sử dụng và trong suốt thời gian sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay. Tài Khoản Liên Kết phải có đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán bằng phương tiện điện tử tại ngân hàng liên kết.
- 3.2.2. Trường hợp Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng không được liên kết với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ thỏa điều kiện của chính Người Sử Dụng trong vòng 01 (một) tháng kể từ ngày Galaxy Pay gửi thông báo, Galaxy Pay sẽ thực hiện đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng.
- 3.2.3. Các điều kiện khác theo Quy Định Pháp Luật.
- 3.3. Sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay**
- 3.3.1. **Phạm vi sử dụng**
- a. Việc nạp tiền vào Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng phải thực hiện thông qua:
 - (i) Nhận tiền từ Tài Khoản Liên Kết;
 - (ii) Nhận tiền từ Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng khác.
 - (iii) Các trường hợp khác theo khả năng cung cấp dịch vụ của Galaxy Pay phù hợp quy định pháp luật tại từng thời điểm.
 - b. Người Sử Dụng được sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay của mình để:
 - (i) Thanh toán cho các giao dịch mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ hợp pháp;
 - (ii) Chuyển tiền đến Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng khác;
 - (iii) Rút tiền ra khỏi Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng về Tài Khoản Liên Kết.
- 3.3.2. **Hạn mức Giao Dịch**
- a. Tổng hạn mức (các) giao dịch qua Ví Galaxy Pay/SkyPay (bao gồm giao dịch chuyển tiền và thanh toán) của Người Sử Dụng tối đa là 100.000.000 đồng/tháng. Hạn mức này không áp dụng đối với (i) Người Sử Dụng là tổ chức hoặc cá nhân ký hợp đồng làm ĐVCNTT của Galaxy Pay và (ii) các giao dịch thanh toán cho dịch vụ công theo Quy Định Pháp Luật;
 - b. Tổng hạn mức (các) giao dịch thanh toán cho dịch vụ công theo Quy Định Pháp Luật qua Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng không vượt quá 100.000.000 đồng/tháng.
 - c. Hạn mức giao dịch khác theo quy định của Galaxy Pay tại FAQ tại từng thời kỳ.
- 3.3.3. **Trích nợ Ví Galaxy Pay/SkyPay:**
- a. Trong trường hợp Người Sử Dụng phải chịu trách nhiệm về bất kỳ nghĩa vụ tài chính nào với Galaxy Pay, Galaxy Pay theo đây được quyền chủ động trích nợ số tiền đó trên số dư Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng, mà không cần bất kỳ sự chấp thuận nào khác từ Người Sử Dụng. Nếu Ví Galaxy Pay/SkyPay của

Người Sử Dụng không có đủ số dư để thanh toán và/hoặc cần trừ cho (các) nghĩa vụ tài chính của mình, Người Sử Dụng sẽ phải ngay lập tức nạp thêm tiền vào Ví Galaxy Pay/SkyPay và/hoặc thanh toán khoản nợ bằng phương pháp thay thế được Galaxy Pay chấp thuận. Nếu Người Sử Dụng không thực hiện thanh toán nghĩa vụ tài chính của mình như quy định trên, Galaxy Pay có thể thực hiện các biện pháp cần thiết để thu hồi số tiền đó từ Người Sử Dụng.

- b. Các trường hợp trích nợ khác trên số dư Ví Galaxy Pay/SkyPay theo Quy Định Pháp Luật và các trường hợp trích nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.

3.4. Quản lý Ví Galaxy Pay/SkyPay

3.4.1. Tên đăng nhập và mật khẩu

- a. Người Sử Dụng chịu trách nhiệm:
- (i) duy trì và bảo mật tên đăng nhập và mật khẩu (bao gồm cả mật khẩu đăng nhập, mật khẩu thanh toán và các yếu tố xác thực, dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học tương ứng...) của Người Sử Dụng;
 - (ii) đảm bảo tất cả các Giao Dịch và hoạt động xảy ra dưới tên đăng nhập và mật khẩu của Người Sử Dụng là của chính Người Sử Dụng;
 - (iii) đối với bất kỳ và tất cả các hậu quả phát sinh từ việc sử dụng và/hoặc lạm dụng tên đăng nhập, mật khẩu của Người Sử Dụng.
- b. Tên đăng nhập và mật khẩu là một phần không tách rời Ví Galaxy Pay/SkyPay. Người Sử Dụng đảm bảo:
- (i) không tiết lộ hoặc chỉ định, chuyển nhượng, ủy quyền cho người khác biết hay sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu;
 - (ii) chấp thuận rằng việc tiết lộ, chỉ định, ủy quyền hay chuyển nhượng tên đăng nhập và mật khẩu cho người khác (bao gồm cả việc sử dụng) có thể gây ra những thiệt hại không thể khắc phục được cho chính Người Sử Dụng và Galaxy Pay. Theo đó, Người Sử Dụng đồng ý gánh chịu mọi thiệt hại phát sinh từ hành vi của mình và sẽ phải bồi thường cho Galaxy Pay mọi thiệt hại, mất mát nào do kết quả của những hành động này gây ra;
 - (iii) thông báo cho Galaxy Pay ngay lập tức về việc bị sử dụng trái phép tên đăng nhập và/hoặc mật khẩu của Người Sử Dụng (bao gồm nhưng không giới hạn việc Người Sử Dụng bị mất điện thoại, ngừng sử dụng số điện thoại đã đăng ký, bị lấy cắp/bị tiết lộ tên đăng nhập/mật khẩu một cách bất hợp pháp...) hoặc bất kỳ vi phạm bảo mật nào khác; Người Sử Dụng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm về bất kỳ và tất cả yêu cầu Giao Dịch đã xảy ra trước khi Galaxy Pay nhận được thông báo này;
 - (iv) chịu hoàn toàn trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh từ việc không tuân thủ các quy định bảo mật này.
- c. Nếu Người Sử Dụng là một tổ chức, Người Sử Dụng đồng ý rằng:
- (i) Tất cả nhân viên, đại lý, người đại diện và những người khác có quyền truy cập Ví Galaxy Pay/SkyPay, tiếp cận thông tin về tên đăng nhập, mật khẩu Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng ("**Người Được Phép**") đều đã được Người Sử Dụng ủy quyền hợp lệ để nhân danh Người Sử Dụng sử dụng Dịch Vụ và ràng buộc Người Sử Dụng với bất kỳ Giao Dịch nào được ký kết trên hoặc thông qua web, app, thiết bị chấp nhận thanh toán bằng Ví Galaxy Pay/SkyPay.
 - (ii) Chịu hoàn toàn trách nhiệm về mọi hành động của Người Được Phép trên Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng hoặc việc Người Được Phép sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu của Người Sử Dụng.

3.4.2. Cập nhật thông tin

Khi có bất kỳ thay đổi thông tin nào, Người Sử Dụng có trách nhiệm thông báo kịp thời và cung cấp các tài liệu, giấy tờ liên quan cho Galaxy Pay khi có sự thay đổi về thông tin trong Hồ Sơ Mở Ví, theo các phương thức mà Galaxy Pay hỗ trợ tại thời điểm phát sinh nhu cầu cập nhật thông tin của Người Sử Dụng, có thể được thực hiện trực tiếp trên Ứng Dụng Galaxy Pay hoặc theo hướng dẫn của Galaxy Pay tại FAQ tại thời điểm thực hiện cập nhật.

3.4.3. Chủ sở hữu hưởng lợi

Người Sử Dụng đảm bảo rằng, Người Sử Dụng là chủ thể duy nhất sở hữu và được hưởng lợi từ việc sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng.

4. PHÍ DỊCH VỤ

4.1. Phí Dịch Vụ sẽ được Galaxy Pay công bố và cập nhật trên website <https://galaxypay.vn> và/hoặc Ứng Dụng Galaxy Pay và/hoặc ứng dụng/website của Đối tác tại từng thời điểm. Bằng việc tiếp tục sử dụng Dịch Vụ, Người Sử Dụng được hiểu là đã đọc, và chấp thuận Phí Dịch Vụ mới của Galaxy Pay.

4.2. Trong phạm vi cho phép của Quy Định Pháp Luật, Người Sử Dụng ủy quyền cho Galaxy Pay được quyền tự động trích nợ Phí Dịch Vụ vào Ví Galaxy Pay/SkyPay để thanh toán Phí Dịch Vụ này.

5. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG**5.1. Quyền của Người Sử Dụng**

5.1.1. Người Sử Dụng được quyền liên kết Ví Galaxy Pay/SkyPay với nhiều tài khoản đồng Việt Nam và/hoặc thẻ ghi nợ của chính Người Sử Dụng mở tại các ngân hàng liên kết.

5.1.2. Người Sử Dụng được quyền sử dụng số dư trên Ví Galaxy Pay/SkyPay để thực hiện các Giao Dịch hợp pháp, hợp lệ.

5.1.3. Người Sử Dụng được quyền yêu cầu Galaxy Pay khóa, đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay, chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ căn cứ theo quy định tại Điều Khoản Chung này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách sử dụng tính năng tương ứng (nếu có) trên Ứng Dụng Galaxy Pay và/hoặc theo hướng dẫn của Galaxy Pay tại FAQ.

5.1.4. Các quyền khác theo quy định tại Điều Khoản Chung này và Quy Định Pháp Luật.

5.2. Trách nhiệm của Người Sử Dụng

5.2.1. Đảm bảo việc sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay và Dịch Vụ vào mục đích hợp pháp và tuân thủ tất cả các quy định Điều Khoản Chung này và Quy Định Pháp Luật có liên quan.

5.2.2. Phối hợp với Galaxy Pay và các cơ quan chức năng khi xảy ra tranh chấp, bị gian lận, khiếu nại liên quan đến Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng.

5.2.3. Hoàn trả hoặc phối hợp với Galaxy Pay hoàn trả các khoản tiền do sai sót nhầm lẫn đã ghi có vào số dư Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng.

5.2.4. Các trách nhiệm khác theo quy định tại Điều Khoản Chung này và Quy Định Pháp Luật.

6. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA GALAXY PAY**6.1. Quyền của Galaxy Pay**

6.1.1. Quyết định phạm vi, loại thẻ ngân hàng và/hoặc tài khoản ngân hàng mà Người Sử Dụng có thể sử dụng để liên kết với Ví Galaxy Pay/SkyPay.

6.1.2. Nếu Galaxy Pay có lý do cho rằng Người Sử Dụng thực hiện các hành vi bị cấm quy định tại Điều Khoản Chung này và/hoặc để phòng ngừa các rủi ro có thể xảy

ra, Galaxy Pay sẽ có toàn quyền thực hiện những biện pháp cần thiết, hợp pháp để bảo vệ Galaxy Pay và/hoặc Người Sử Dụng khác và/hoặc bên thứ ba có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn ở những hành động sau:

- a. Khóa hoặc giới hạn việc truy cập, sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng;
 - b. Từ chối cung cấp Dịch Vụ cho Người Sử Dụng;
- Ngoài ra, ngoài các hành động trên, Người Sử Dụng sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường cho Galaxy Pay đối với toàn bộ thiệt hại phát sinh.

6.1.3. Các quyền khác theo quy định tại Điều Khoản Chung này và Quy Định Pháp Luật.

6.2. Trách nhiệm của Galaxy Pay

- 6.2.1. Đảm bảo cung cấp Dịch Vụ ổn định, an toàn và tuân thủ Quy Định Pháp Luật liên quan đến việc cung ứng Dịch Vụ.
- 6.2.2. Hỗ trợ Người Sử Dụng; tiếp nhận và giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Người Sử Dụng trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.
- 6.2.3. Bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu về giao dịch của Người Sử Dụng, Galaxy Pay không được bán hoặc trao đổi những thông tin này với bên thứ ba, trừ trường hợp theo quy định của pháp luật hoặc được Người Sử Dụng cho phép.
- 6.2.4. Các trách nhiệm khác theo quy định tại Điều Khoản Chung này và Quy Định Pháp Luật.

6.3. Giới hạn trách nhiệm

Người Sử Dụng đồng ý miễn trừ Galaxy Pay khỏi các trách nhiệm:

- 6.3.1. Đối với việc sử dụng hoặc hoạt động trên Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng trước pháp luật.
- 6.3.2. Đối với bất kỳ thiệt hại gián tiếp, mang tính hậu quả, ngẫu nhiên hoặc trừng phạt, bao gồm thiệt hại về mất lợi nhuận hoặc doanh thu, gián đoạn kinh doanh, mất cơ hội kinh doanh, mất mát dữ liệu hoặc mất mát các lợi ích kinh tế khác, do sơ suất, sai lầm hay vì lý do khác phát sinh từ việc sử dụng hoặc không có khả năng sử dụng Dịch Vụ.
- 6.3.3. Đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Người Sử Dụng phải chịu phát sinh từ hoặc do:
 - a. Việc sử dụng Dịch Vụ của những người được Người Sử Dụng ủy quyền.
 - b. Việc Người Sử Dụng để mất, thất lạc, mất cắp thiết bị di động dùng để đăng nhập Ví Galaxy Pay/SkyPay, lộ mật khẩu và/hoặc các yếu tố định danh khác mà Galaxy Pay cung cấp dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay hoặc Dịch Vụ hoặc tiếp cận những thông tin từ Dịch Vụ.
 - c. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch Vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Galaxy Pay và/hoặc Người Sử Dụng đã được biết trước, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do Dịch Vụ cần được nâng cấp, sửa chữa, lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, dịch vụ viễn thông, lỗi gián đoạn do nhà cung cấp hệ thống kỹ thuật, cơ sở hạ tầng khác.
 - d. Bất cứ sự kiện hoặc tình huống bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, dịch bệnh, hỏa hoạn, bạo loạn, chiến tranh, nội chiến,... hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác hoặc các sự kiện có tính chất tương tự.
- 6.3.4. Đối với các tranh chấp về hàng hóa, dịch vụ từ các Giao Dịch giữa Người Sử Dụng và nhà cung cấp/Đối tác.

- 6.3.5. Khi Giao Dịch được thực hiện thông qua một đơn vị trung gian (ngân hàng, đơn vị phát hành thẻ v.v.), Người Sử Dụng có trách nhiệm tuân thủ các quy định của đơn vị trung gian này, nếu có. Mọi vấn đề phát sinh về nghĩa vụ và quyền lợi của Người Sử Dụng và đơn vị trung gian này nằm ngoài sự kiểm soát và trách nhiệm của Galaxy Pay nên Galaxy Pay sẽ được miễn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh khiếu nại của Người Sử Dụng đối với phạm vi công việc do hoặc thuộc trách nhiệm của đơn vị trung gian cung cấp.

7. CÁC HOẠT ĐỘNG BỊ CẤM

Khi đăng ký, thiết lập, quản lý, sử dụng Dịch Vụ hoặc trong quá trình tương tác với Ví Galaxy Pay/SkyPay, Người Sử Dụng sẽ **KHÔNG**:

- 7.1. Vi phạm Điều Khoản Chung này, các điều khoản và điều kiện Dịch Vụ đi kèm, Chính sách quyền riêng tư và/hoặc bất kỳ chính sách/điều kiện nào khác mà Người Sử Dụng đã đồng ý với Galaxy Pay;
- 7.2. Vi phạm bất kỳ Quy Định Pháp Luật;
- 7.3. Xâm phạm bản quyền, bằng sáng chế, nhãn hiệu, bí mật thương mại hoặc các quyền sở hữu trí tuệ khác, hoặc các quyền công khai hoặc riêng tư của Ví Galaxy Pay/SkyPay và các bên liên quan (nếu có);
- 7.4. Bán hàng giả mạo;
- 7.5. Hành động mang tính phỉ báng, đe dọa hoặc quấy rối nhân viên, đại lý, ĐVCNTT của Galaxy Pay hoặc những Người Sử Dụng khác;
- 7.6. Cung cấp thông tin sai lệch, không chính xác hoặc gây hiểu nhầm;
- 7.7. Tham gia vào hoạt động và/hoặc giao dịch có dấu hiệu gian lận hoặc đáng ngờ;
- 7.8. Từ chối hợp tác trong cuộc kiểm tra, xác minh và/hoặc cung cấp thông tin xác nhận danh tính của Người Sử Dụng hoặc bất kỳ thông tin nào Người Sử Dụng cung cấp cho Chúng tôi;
- 7.9. Nhận hoặc cố ý nhận tiền từ cả Galaxy Pay và Bên bán, ngân hàng hoặc Tổ chức phát hành thẻ cho cùng một Giao Dịch trong quá trình tranh chấp;
- 7.10. Kiểm soát tài khoản được liên kết với một tài khoản khác đã tham gia vào bất kỳ hoạt động hạn chế nào theo quy định của ngân hàng và/hoặc tổ chức phát hành thẻ;
- 7.11. Thực hiện hoạt động kinh doanh của Người Sử Dụng hoặc sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay theo cách dẫn đến hoặc có thể dẫn đến khiếu nại, tranh chấp, khiếu nại, bồi thường, bồi hoàn, phí, tiền phạt, hình phạt và trách nhiệm pháp lý khác đối với Galaxy Pay, Người Sử Dụng khác, bên thứ ba hoặc Người Sử Dụng;
- 7.12. Sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay theo cách mà Galaxy Pay, Visa, MasterCard, JCB, American Express, Discover hoặc bất kỳ mạng lưới chuyên tiền điện tử nào khác có lý do tin đó là hành vi lạm dụng hệ thống thẻ hoặc vi phạm liên kết thẻ hoặc các quy tắc mạng lưới đó;
- 7.13. Sử dụng thẻ tín dụng với tài khoản của Người Sử Dụng để rút một khoản tiền mặt (hoặc giúp người khác làm như vậy);
- 7.14. Tiết lộ hoặc phân phối thông tin của Người Sử Dụng khác cho bên thứ ba hoặc sử dụng thông tin cho các mục đích tiếp thị trừ khi Người Sử Dụng nhận được sự đồng ý rõ ràng của người đó;
- 7.15. Gửi email, tin nhắn không mong muốn đến Người Sử Dụng hoặc sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay để thu thập các khoản thanh toán cho việc gửi, hoặc hỗ trợ gửi, email không mong muốn cho các bên thứ ba;
- 7.16. Thực hiện bất kỳ hành động nào áp đặt một tải trọng không hợp lý hoặc không cân xứng lên cơ sở hạ tầng của Galaxy Pay;

- 7.17. Tạo thuận lợi cho bất kỳ virus, trojan, sâu hay các chương trình lập trình máy tính khác có thể gây hại, gây trở ngại, lén lút đánh chặn hoặc tước đoạt bất kỳ hệ thống, dữ liệu hoặc thông tin;
- 7.18. Sử dụng một proxy ẩn danh; Sử dụng bất kỳ robot, nhện, thiết bị tự động khác, hoặc quá trình thủ công để giám sát hoặc sao chép trang website, ứng dụng của Chúng tôi mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của Chúng tôi;
- 7.19. Sử dụng bất kỳ thiết bị, phần mềm hoặc thói quen nào để loại trừ bất kỳ tính năng nào hoặc can thiệp hoặc cố can thiệp vào Ví Galaxy Pay/SkyPay và/hoặc hệ thống của Galaxy Pay;
- 7.20. Thực hiện bất kỳ hành động nào có thể khiến Chúng tôi bị hạn chế truy cập, quản lý, sử dụng bất kỳ Dịch Vụ nào từ các nhà cung cấp dịch vụ internet, các tổ chức cung ứng Dịch Vụ thanh toán hoặc các nhà cung cấp khác; hoặc là
- 7.21. Lạm dụng quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại hoặc chính sách hỗ trợ Người Sử Dụng.

8. BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI VÀ BỒI HOÀN

- 8.1. Theo Quy Định Pháp Luật hiện hành, Người Sử Dụng đồng ý bồi thường cho Galaxy Pay, nhân viên, người đại diện, bất kỳ tổn thất, thiệt hại, các khiếu nại, hành động và trách nhiệm pháp lý (bao gồm chi phí pháp lý cho việc bồi thường đầy đủ và toàn diện) có thể phát sinh, trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay và/hoặc vi phạm Điều Khoản Chung này. Galaxy Pay có quyền với chi phí của mình đảm nhận việc bảo vệ và kiểm soát đối với bất kỳ khoản bồi thường, trong trường hợp đó Người Sử Dụng phải hợp tác với Galaxy Pay trong việc xác nhận bất kỳ biện pháp đảm bảo nào đang có.
- 8.2. Người Sử Dụng đảm bảo Galaxy Pay và/hoặc Người Sử Dụng khác và/hoặc bên thứ ba có liên quan không bị thiệt hại bởi mọi tổn thất, tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện, lệ phí, tiền phạt, chi phí pháp lý và trách nhiệm pháp lý khác phát sinh cho Galaxy Pay, một Người Sử Dụng hoặc một bên thứ ba khác gây ra bởi hoặc phát sinh từ vi phạm Điều Khoản Chung này, và/hoặc việc Người Sử Dụng sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay. Người Sử Dụng đồng ý hoàn trả cho Galaxy Pay, một Người Sử Dụng hoặc một bên thứ ba cho bất kỳ và tất cả trách nhiệm đó.

9. GIỚI HẠN DỊCH VỤ

- 9.1. Mặc dù có bất kỳ hạn chế nào được mô tả ở quy định khác trong Điều Khoản Chung này, Galaxy Pay có thể thiết lập các thông lệ và giới hạn liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ, bao gồm các giới hạn Giao Dịch riêng lẻ hoặc tổng hợp về giá trị, số lượng trong bất kỳ khoảng thời gian cụ thể nào.
- 9.2. Galaxy Pay có quyền thay đổi, đình chỉ hoặc chấm dứt bất kỳ khía cạnh nào của Dịch Vụ vào bất kỳ thời điểm nào, bao gồm thời gian hoạt động hoặc tính sẵn có của Dịch Vụ hoặc bất kỳ tính năng Dịch Vụ nào mà không cần thông báo và không phải chịu trách nhiệm pháp lý.
- 9.3. Galaxy Pay cũng có quyền áp đặt giới hạn Dịch Vụ nhất định hoặc hạn chế quyền truy cập của Người Sử Dụng vào một số hoặc tất cả các Dịch Vụ mà không thông báo và không phải chịu trách nhiệm.

10. KHÓA VÍ GALAXY PAY/SKYPAY

- 10.1. Các trường hợp khóa Ví Galaxy Pay/SkyPay

Các trường hợp khóa Ví Galaxy Pay/SkyPay	Chấm dứt biện pháp sau khi
<u>Trường hợp 1:</u> Theo yêu cầu của Người Sử Dụng và/hoặc Người Sử Dụng tự thực hiện hoạt động dẫn đến việc khóa Ví Galaxy Pay/SkyPay.	Người Sử Dụng liên hệ Galaxy Pay yêu cầu mở khóa Ví Galaxy Pay/SkyPay.
<u>Trường hợp 2:</u> Galaxy Pay nhận được thông báo việc Giao Dịch trái phép và/hoặc nghi ngờ Giao Dịch trái phép theo quy định tại Điều Khoản Chung này hoặc Người Sử Dụng bị khiếu nại, tranh chấp, đòi hoàn lại tiền.	Galaxy Pay đã hoàn tất việc kiểm tra, xác minh Giao Dịch của Người Sử Dụng không phải giao dịch trái phép hoặc đã giải quyết khiếu nại liên quan (nếu có).
<u>Trường hợp 3:</u> Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo Quy Định Pháp Luật, và/hoặc ngân hàng phát hành thẻ, và/hoặc ngân hàng liên kết.	Galaxy Pay nhận yêu cầu của các cơ quan, đơn vị này.
<u>Trường hợp 4:</u> Galaxy Pay phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.	Galaxy Pay xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền
<u>Trường hợp 5:</u> Người Sử Dụng chưa hoàn tất nghĩa vụ thanh toán các khoản nợ phải trả cho Galaxy Pay.	Người Sử Dụng đã hoàn tất đầy đủ trách nhiệm thanh toán các khoản nợ cho Galaxy Pay.
<u>Trường hợp 6:</u> Người Sử Dụng chết, bị tuyên bố đã chết, phá sản, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự và Galaxy Pay nhận được các thông tin xác thực hợp pháp.	Galaxy Pay sẽ: • Thông báo cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người/tổ chức thừa kế hợp pháp biết; và • Chi trả theo quyết định của tòa án, cơ quan có thẩm quyền; và/hoặc • Xử lý theo Quy Định Pháp Luật nếu các bên liên quan không nhận lại khoản tiền, hoặc nếu chủ tài khoản có Điều Khoản Chung bằng văn bản với Galaxy Pay trước đó; <u>Ghi chú:</u> ✓ Nếu Người Sử Dụng là cá nhân chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự, khó khăn trong nhận thức làm chủ hành vi thì người tiếp nhận là người giám hộ hợp pháp, người thừa kế, đại diện thừa kế. ✓ Việc khóa, phong tỏa Ví Galaxy Pay/SkyPay sẽ được áp dụng đối với toàn bộ tài khoản.

Các trường hợp khóa Ví Galaxy Pay/SkyPay	Chấm dứt biện pháp sau khi
Trường hợp 7: Người Sử Dụng thực hiện hành vi bị cấm theo quy định tại Điều Khoản Chung này.	Không giới hạn thời hạn khóa Ví Galaxy Pay/SkyPay.

10.2. Các phương thức khóa, phong tỏa Ví Galaxy Pay/SkyPay

- 10.2.1. Việc khóa, phong tỏa tài khoản thực hiện theo hướng dẫn của Galaxy Pay tại FAQ.
- 10.2.2. Nếu Người Sử Dụng tự nguyện khóa, phong tỏa Ví Galaxy Pay/SkyPay, Người Sử Dụng đảm bảo rằng, Người Sử Dụng đã rút toàn bộ số dư hiện có trên Ví Galaxy Pay/SkyPay trước khi thực hiện các thao tác liên quan. Nếu vẫn còn số dư và không thể trực tiếp rút số dư, Người Sử Dụng có thể yêu cầu Galaxy Pay hỗ trợ và đảm bảo đáp ứng đầy đủ các yêu cầu theo hướng dẫn của Galaxy Pay trong từng trường hợp cụ thể.

10.3. Các ràng buộc sau khi khóa, phong tỏa Ví Galaxy Pay/SkyPay

- 10.3.1. Người Sử Dụng chịu trách nhiệm đối với việc quản lý, sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay diễn ra trước thời điểm hoàn tất việc khóa, phong tỏa tài khoản theo xác nhận của Galaxy Pay.
- 10.3.2. Nếu Người Sử Dụng yêu cầu khóa, phong tỏa tài khoản của mình trong khi đang bị tiến hành các hoạt động điều tra hoặc xác minh một vụ việc mà Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng/Người Sử Dụng khác có liên quan, Người Sử Dụng đồng ý rằng Galaxy Pay, theo quyết định của mình, có thể giữ khoản tiền trong Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng để bảo vệ Galaxy Pay và/hoặc bên thứ ba nhằm hạn chế các rủi ro về chuyển đổi tài khoản, Giao Dịch bồi hoàn, khiếu nại, và các khoản phí, tiền phạt, hình phạt và các trách nhiệm pháp lý khác.
- 10.3.3. Người Sử Dụng vẫn phải chịu trách nhiệm về tất cả các nghĩa vụ liên quan đến Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng ngay cả sau khi tài khoản của Người Sử Dụng đã hoàn tất các thủ tục khóa, phong tỏa Ví Galaxy Pay/SkyPay.

11. ĐÓNG VÍ GALAXY PAY/SKYPAY

11.1. Galaxy Pay thực hiện đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay trong các trường hợp sau:

Trường hợp đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay	Xử lý số dư
Trường hợp 1: Người Sử Dụng có yêu cầu đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay và/hoặc chấm dứt sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay của mình	a. Người Sử Dụng có trách nhiệm: (i) hoàn tất các nghĩa vụ tài chính liên quan đến việc sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay (nếu có); (ii) rút và/hoặc sử dụng hết toàn bộ số dư trong Ví Galaxy Pay/SkyPay; và (iii) hoàn tất các trách nhiệm còn tồn đọng với Đối tác (nếu có). Trường hợp quá 03 (ba) Ngày Làm Việc kể từ thời điểm Galaxy Pay xác nhận yêu cầu đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng mà Người Sử Dụng chưa thực hiện các nghĩa vụ theo quy định tại Điều này, thì được xem là Người Sử Dụng vẫn tiếp tục sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay. b. Trường hợp Người Sử Dụng xác nhận bằng văn bản hoặc email hoặc lời nói (thông qua cuộc gọi có ghi âm trên hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng của Galaxy Pay), về việc không muốn tiếp tục sử dụng số dư trong Ví Galaxy Pay/SkyPay, Galaxy Pay sẽ được toàn quyền xử lý số dư

	Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng.
<u>Trường hợp 2:</u> Người Sử Dụng không thực hiện liên kết Ví Galaxy Pay/SkyPay với tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ nội địa của chính Người Sử Dụng trong vòng 01 (một) tháng kể từ thời điểm Galaxy Pay thông báo.	Người Sử Dụng có trách nhiệm phối hợp với Galaxy Pay để nhận số dư còn lại trên Ví Galaxy Pay/SkyPay (nếu có). Nếu Người Sử Dụng từ chối phối hợp hoặc Galaxy Pay không thể liên hệ Người Sử Dụng theo thông tin số điện thoại đã đăng ký mở và sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay, Người Sử Dụng theo đây đồng ý Galaxy Pay được quyền tạm giữ số dư cho đến khi Người Sử Dụng có yêu cầu hoàn trả.
<u>Trường hợp 3:</u> Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng không phát sinh giao dịch trong vòng liên tiếp 60 tháng.	Số dư sẽ được xử lý theo thỏa thuận giữa Người sử dụng và Galaxy Pay tại thời điểm đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay và theo quy định pháp luật hiện hành.
<u>Trường hợp 4:</u> Galaxy Pay phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng ví điện tử cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác	Số dư sẽ được xử lý theo thỏa thuận giữa Người sử dụng và Galaxy Pay tại thời điểm đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay và theo quy định pháp luật hiện hành.
<u>Trường hợp 5:</u> Người Sử Dụng bị chết, bị Tòa án tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự	Người Sử Dụng đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho Galaxy Pay tạm giữ số dư và sẽ chỉ thực hiện việc xử lý số dư theo yêu cầu người có quyền, lợi ích liên quan theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
Các trường hợp khác phù hợp theo Quy Định Của Pháp Luật.	Số dư sẽ được xử lý theo thỏa thuận giữa Người sử dụng và Galaxy Pay tại thời điểm đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay và theo quy định pháp luật hiện hành.

11.2. Hệ quả của việc đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay:

- 11.2.1. Ví Galaxy Pay/SkyPay sau khi đóng sẽ không được khôi phục để sử dụng lại với bất kỳ lý do nào. Người Sử Dụng là chủ Ví Galaxy Pay/SkyPay đã đóng muốn sử dụng lại Dịch Vụ phải thực hiện lại toàn bộ thủ tục đăng ký Dịch Vụ.
- 11.2.2. Trong thời hạn 06 tháng kể từ ngày đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay thành công, (các) Người Sử Dụng sẽ không thể sử dụng số điện thoại đã đăng ký của Ví Galaxy Pay/SkyPay đã đóng để đăng ký sử dụng Dịch Vụ.
- 11.2.3. Người Sử Dụng đồng ý rằng, việc đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay có thể dẫn đến việc Người Sử Dụng ngừng sử dụng các dịch vụ được cung cấp trên ứng dụng/website của Đối tác.

12. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ

- 12.1. Tất cả các nhãn hiệu hàng hóa, logo, nhãn hiệu Dịch Vụ và tất cả các quyền sở hữu trí tuệ khác thuộc bất kỳ loại nào (cho dù đã được đăng ký hay chưa), và tất cả các nội dung thông tin, thiết kế, tài liệu, đồ họa, phần mềm, hình ảnh, video, âm nhạc, âm thanh, phức hợp phần mềm, mã nguồn và phần mềm cơ bản liên quan đến Galaxy Pay (gọi chung là “**Quyền Sở Hữu Trí Tuệ**”) là tài sản và luôn luôn là tài sản của Galaxy Pay và các tổ chức/đại lý khác được ủy quyền bởi Galaxy Pay (nếu có). Tất

cả các Quyền Sở Hữu Trí Tuệ được bảo hộ bởi Quy Định Pháp Luật về bản quyền và các công ước quốc tế. Tất cả các quyền sở hữu trí tuệ này đều được bảo lưu.

- 12.2.** Ngoại trừ được cho phép rõ ràng trong những Điều Khoản Chung này, Người Sử Dụng không được sử dụng, biên tập, công bố, mô phỏng, dịch, thực hiện các sản phẩm phái sinh từ, phân phát hoặc bằng cách khác sử dụng, tái sử dụng, sao chép, sửa đổi, hoặc công bố Quyền Sở Hữu Trí Tuệ theo bất kỳ cách thức nào mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của Galaxy Pay. Người Sử Dụng không được trợ giúp hoặc tạo điều kiện cho bất kỳ bên thứ ba nào sử dụng Quyền Sở Hữu Trí Tuệ theo bất kỳ cách thức nào mà cấu thành một vi phạm về sở hữu trí tuệ và/hoặc đối với các quyền liên quan khác của Galaxy Pay.

13. BẢO MẬT THÔNG TIN, DỮ LIỆU CÁ NHÂN

- 13.1.** Việc thu thập, lưu giữ, sử dụng và chuyển giao dữ liệu cá nhân của Người Sử Dụng được thực hiện theo [Chính sách Quyền riêng tư](#) được đăng tải công khai trên <https://galaxypay.vn>.
- 13.2.** Bên cạnh các nội dung đã được ghi nhận tại [Chính sách Quyền riêng tư](#), và Điều Khoản Chung này, tùy từng trường hợp cụ thể, việc xử lý dữ liệu cá nhân trong các trường hợp cụ thể có thể được thực hiện theo các thỏa thuận riêng giữa Người Sử Dụng và Galaxy Pay hoặc trong các trường hợp pháp luật có quy định khác.

14. XỬ LÝ ĐỀ NGHỊ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

14.1. Phương thức tiếp nhận:

Khách hàng có thể liên hệ Galaxy Pay qua các hình thức sau:

- 14.1.1.** Ứng dụng: Trung tâm hỗ trợ => Chọn “Tạo yêu cầu” => Chọn Vấn đề có thể bạn đang gặp phải => Nhập mô tả vấn đề và hình ảnh báo lỗi (nếu có).
- 14.1.2.** Email: Hotro@galaxypay.vn
- 14.1.3.** Hotline: 1900 638 021
- 14.1.4.** Website: [Galaxypay.vn](https://galaxypay.vn) -> Contact -> Send message.

- 14.2. Thời hạn xử lý:** không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu khiếu nại của Người Sử Dụng.

- 14.3.** Galaxy Pay chỉ tiến hành xử lý khiếu nại khi nhận được thông tin yêu cầu từ Người Sử Dụng và/hoặc một bên thứ ba khi cung cấp các thông tin hợp lý, hợp lệ và có liên quan đến hoạt động và Dịch vụ.

- 14.4.** Nhằm tránh các thất thoát tiếp tục xảy ra, khi tiếp nhận khiếu nại, Galaxy Pay sẽ thực hiện việc phong tỏa (các) Ví Galaxy Pay/SkyPay, các giao dịch có liên quan đến khiếu nại và Ví Galaxy Pay/SkyPay bị khiếu nại.

- 14.5.** Trong quá trình xử lý khiếu nại, Galaxy Pay có quyền đề nghị Người Sử Dụng cung cấp các bằng chứng xác minh tính trung thực của khiếu nại, Chúng tôi mong nhận được sự hợp tác của Người Sử Dụng để tiến hành xử lý khiếu nại. Các thông tin Người Sử Dụng cung cấp chỉ được trao đổi với mục đích xử lý khiếu nại.

- 14.6.** Trong trường hợp vi phạm pháp luật và/hoặc hành vi lừa đảo có tổ chức, Galaxy Pay có trách nhiệm và sẽ phối hợp với các cơ quan chức năng để cùng giải quyết.

- 14.7.** Các khiếu nại chỉ được chấp thuận là phù hợp khi các giao dịch khiếu nại phát sinh trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện Giao Dịch, trừ trường hợp Người Sử Dụng chứng minh không thể thực hiện việc khiếu nại do các yếu tố bất khả kháng, sau thời hạn này, Galaxy Pay có quyền từ chối giải quyết khiếu nại.

- 14.8.** Việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Galaxy Pay tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước và các Quy Định Pháp Luật có liên quan.

15. QUẢN LÝ RỦI RO, ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT

- 15.1.** Theo các yêu cầu quản lý rủi ro, yêu cầu pháp luật hiện hành và các mức độ xác thực tài khoản theo thông lệ hoạt động trung gian thanh toán, Galaxy Pay có thể phân loại Ví Galaxy Pay/SkyPay thành các cấp độ khác nhau, cho phép Người Sử Dụng được sử dụng ở một phạm vi nhất định.
- 15.2.** Người Sử Dụng thừa nhận rằng, dựa trên các tiêu chuẩn cần thiết cho việc quản lý rủi ro, bảo mật Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng và hệ thống thanh toán, Galaxy Pay được quyền thực hiện một số hành động nhất định, bao gồm hạn chế quyền truy cập, khóa, phong tỏa Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng. Người Sử Dụng đồng ý rằng Galaxy Pay không có nghĩa vụ tiết lộ các chi tiết về các sự kiện đó cho Người Sử Dụng.
- 15.3. Xác minh lại thông tin nhận biết của Người Sử Dụng**
Galaxy Pay sẽ thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết Người Sử Dụng trong các trường hợp sau:
- 15.3.1. Hành vi của Người Sử Dụng có các dấu hiệu đáng ngờ theo Quy Định Pháp Luật.
 - 15.3.2. Galaxy Pay có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở ví điện tử của Khách Hàng đã thu thập trước đây;
 - 15.3.3. Thông tin của Người Sử Dụng hoặc người được Người Sử Dụng ủy quyền sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có)
 - 15.3.4. Thông tin về Ví Galaxy Pay/SkyPay, về nhân thân của Người Sử Dụng bị sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
- 15.4. Từ chối hoặc tạm dừng thực hiện Giao Dịch**
Galaxy Pay có thể từ chối tiến hành hoặc tạm dừng thực hiện bất kỳ Giao Dịch nào mà không cần thông báo trước cho Người Sử Dụng. Đặc biệt, Galaxy Pay sẽ có quyền từ chối cung ứng Dịch Vụ cho bất kỳ Giao Dịch trực tuyến nào nếu:
- 15.4.1. Giao Dịch trực tuyến không đáp ứng các điều khoản và điều kiện trong Điều Khoản Chung hoặc các điều khoản, quy tắc, chính sách hiện hành khác có liên quan, hoặc
 - 15.4.2. Galaxy Pay có lý do để tin rằng Giao Dịch có thể vi phạm bất kỳ Quy Định Pháp Luật nào hoặc có thể buộc Galaxy Pay phải chịu trách nhiệm.

16. THÔNG BÁO

- 16.1. Hình thức thông báo:**
- 16.1.1. Công bố trên website: <https://galaxypay.vn>.
 - 16.1.2. Trên Ứng Dụng Galaxy Pay và/hoặc ứng dụng/website của Đối tác.
 - 16.1.3. Gửi thư điện tử đến địa chỉ thư điện tử mới nhất của Người Sử Dụng theo ghi chép của Galaxy Pay.
 - 16.1.4. Gửi tin nhắn (SMS) hoặc gọi điện đến số điện thoại Người Sử Dụng đã đăng ký sử dụng Dịch Vụ.
Người Sử Dụng đồng ý rằng các thông báo được gửi qua (các) hình thức trên sẽ không bị giới hạn về số lượng và thời gian và có giá trị đầy đủ như một thông báo chính thức của Galaxy Pay đến Người Sử Dụng với điều kiện đảm bảo tuân thủ đầy đủ các Quy Định Pháp Luật.
- 16.2. Các thông tin được thông báo, cung cấp đến Người Sử Dụng:**
- 16.2.1. Số dư và các Giao Dịch phát sinh trên Ví Galaxy Pay/SkyPay;
 - 16.2.2. Việc đóng Ví Galaxy Pay/SkyPay;

- 16.2.3. Thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong Hồ Sơ Mở Ví;
- 16.2.4. Các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.
- 16.3. Bất kỳ thông báo hoặc tài liệu hoặc thư từ liên lạc nào được xem là đã được gửi và nhận vào Ngày Làm Việc sau ngày gửi thông báo và/hoặc tài liệu (nếu có) bằng các phương thức khác.
- 16.4. Người Sử Dụng đồng ý rằng Galaxy Pay và/hoặc các bên liên kết của Galaxy Pay có thể gửi tin nhắn hoặc gọi điện thoại cho Người Sử Dụng thông qua số điện thoại hoặc email hoặc thông báo qua Ứng Dụng Galaxy Pay, ứng dụng/website của Đối tác về hoặc liên quan đến các thông tin cập nhật về Dịch Vụ và các sự kiện được đưa ra hoặc cung cấp bởi Galaxy Pay hoặc các bên liên kết của Galaxy Pay.
- 16.5. Kể từ ngày đã nhận thông báo, nếu không đồng ý, Người Sử Dụng có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Dịch Vụ. Nếu Người Sử Dụng vẫn tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau ngày Galaxy Pay thông báo hoặc ngày hiệu lực của thông báo thì mặc nhiên được coi là Người Sử Dụng đồng ý và chấp thuận với các sự kiện đó.

17. CUNG CẤP THÔNG TIN

Galaxy Pay sẽ cung cấp thông tin Khách Hàng trong trường hợp:

- 17.1. Theo Quy Định Pháp Luật;
- 17.2. Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
- 17.3. Được sự chấp thuận của Khách Hàng;
- 17.4. Cung cấp thông tin về số dư trên ví điện tử cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của Người Sử Dụng khi Người Sử Dụng là cá nhân chết hoặc bị tuyên bố là đã chết.

18. QUY ĐỊNH KHÁC

- 18.1. Điều Khoản Chung này sẽ được giải thích và thi hành theo luật Việt Nam. Người Sử Dụng đồng ý không huỷ ngang và công nhận thẩm quyền duy nhất của Toà án có thẩm quyền trong giải quyết tranh chấp có liên quan Điều Khoản Chung này;
- 18.2. Nếu bất kỳ nội dung nào của Điều Khoản Chung không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành trừ khi được trích dẫn trực tiếp thì sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại trừ khi được chỉ định và dẫn chiếu trực tiếp;
- 18.3. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của Galaxy Pay theo Điều Khoản Chung này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của mình trừ khi Galaxy Pay có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.
- 18.4. Nếu bất kỳ điều khoản nào của Điều Khoản Chung này bị coi là không hợp lệ hoặc không thể thi hành, điều khoản đó sẽ bị vô hiệu và các quy định còn lại sẽ vẫn có giá trị thi hành;
- 18.5. Các tiêu đề chỉ nhằm mục đích tham khảo và không ý nghĩa xác định, giới hạn, xây dựng hoặc mô tả phạm vi hay mức độ của phần đó;
- 18.6. Việc Galaxy Pay không thực hiện bất kỳ quyền nào theo Điều Khoản Chung này sẽ không tạo thành việc từ bỏ quyền đó và/hoặc miễn trừ đối với những vi phạm tương tự của Người Sử Dụng. Việc miễn trừ trách nhiệm của Người Sử Dụng chỉ có hiệu lực nếu được lập thành văn bản bởi Galaxy Pay và Người Sử Dụng;
- 18.7. Nếu Người Sử Dụng đang sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay, Galaxy Pay sẽ cấp cho Người Sử Dụng quyền có thể huỷ ngang, không độc quyền và không thể chuyển nhượng để sử dụng Ví Galaxy Pay/SkyPay theo các tài liệu tương ứng. Người Sử Dụng không được thuê, cho thuê hoặc chuyển giao các quyền của Người Sử Dụng cho bên thứ ba. Người Sử Dụng phải tuân thủ các yêu cầu triển khai và sử dụng trong

tất cả tài liệu Ví Galaxy Pay/SkyPay. Nếu Người Sử Dụng không tuân thủ, Người Sử Dụng sẽ phải chịu trách nhiệm về tất cả các thiệt hại mà Người Sử Dụng, Galaxy Pay và bên thứ ba phải chịu. Galaxy Pay có thể thay đổi hoặc chấm dứt bất kỳ tính năng nào mà không cần thông báo trước cho Người Sử Dụng. Người Sử Dụng đồng ý không thay đổi, sao chép, chỉnh sửa, phân phối, hiển thị, xuất bản, dịch ngược, dịch, tháo rời, dịch ngược hoặc cố gắng tạo ra bất kỳ mã nguồn nào có nguồn gốc từ Ví Galaxy Pay/SkyPay. Người Sử Dụng thừa nhận rằng tất cả các quyền, quyền sở hữu và lợi ích của Ví Galaxy Pay/SkyPay thuộc sở hữu của Galaxy Pay;

18.8. Galaxy Pay có quyền chuyển nhượng và chuyển giao, Điều Khoản Chung này (bao gồm tất cả các quyền, chức danh, lợi ích, lợi ích, nghĩa vụ của Chúng tôi trong Điều Khoản Chung này) cho bất kỳ công ty liên kết nào của Chúng tôi và bất kỳ người kế nhiệm nào. Galaxy Pay có thể ủy thác bất kỳ quyền và trách nhiệm của Galaxy Pay theo Điều Khoản Chung này cho các nhà thầu độc lập hoặc các bên thứ ba khác. Người Sử Dụng không được chuyển nhượng toàn bộ hoặc một phần Điều Khoản Chung này cho bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào.

18.9. Người Sử Dụng theo đây đồng ý rằng, (i) khi Galaxy Pay tiếp nhận các thông tin liên quan và/hoặc yêu cầu của Người Sử Dụng thông qua và/hoặc từ Ngân hàng liên kết, trong trường hợp Galaxy Pay xác định là cần thiết để đảm bảo quyền và lợi ích của Người Sử Dụng, Galaxy Pay sẽ được quyền áp dụng các biện pháp phù hợp đối với Ví Galaxy Pay/SkyPay của Người Sử Dụng (bao gồm nhưng không giới hạn việc tạm khóa, khóa, yêu cầu xác thực lại, hủy (các) liên kết Ví Galaxy Pay/SkyPay với (các) tài khoản của Người Sử Dụng mở tại ngân hàng liên kết đó), (ii) việc tiếp nhận thông tin/yêu cầu thông qua Ngân hàng liên kết trong trường hợp này được xem là phù hợp và tương tự như yêu cầu của Người Sử Dụng gửi cho Galaxy Pay.

=====HẾT=====