

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. **Thỏa Thuận:** là thỏa thuận sử dụng ZCA cùng với tất cả các bản sửa đổi, bổ sung, cập nhật nếu có.
2. **Cổng thanh toán ZaloPay:** gọi tắt là ZaloPay, là Cổng thanh toán trực tuyến của VNG. Theo đó cho phép khách hàng có thể sử dụng tài khoản ngân hàng để thanh toán cho tài khoản Zalo.
3. **Zalo:** là ứng dụng miễn phí cho phép mọi người nhắn tin, gọi điện không giới hạn thông qua các nền tảng iOS, Android, Windows Phone và máy tính cá nhân.
4. **ZCA:** Là tài khoản để truy cập sử dụng các tính năng đặc thù trên Hệ thống Zalo.
5. **VNG:** Công Ty Cổ Phần VNG, cơ quan chủ quản Hệ thống Zalo.
6. **Bên B:** là chủ tài khoản ZCA.
7. **Giấy Tờ Tụy Thân:** Giấy tờ tụy thân theo quy định trong Quy chế này là một trong các giấy tờ sau: Chứng minh nhân dân, Hộ chiếu, Giấy phép lái xe.
8. **Thông Tin Cá Nhân:** là thông tin gắn liền với việc xác định danh tính, nhân thân của cá nhân bao gồm tên, tuổi, địa chỉ, số chứng minh nhân dân, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, tài khoản ngân hàng của Bên B và một số thông tin khác theo quy định của pháp luật.
9. **Sở Hữu Trí Tuệ:** là tất cả sáng chế, kiểu dáng, giải pháp hữu ích, bản quyền, bí quyết, bí mật kinh doanh, nhãn hiệu, nhãn hiệu dịch vụ, bao bì và bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ khác liên quan đến trò chơi hoặc thông tin kỹ thuật.
10. **Dịch Vụ:** là các hoạt động sử dụng ZCA để kết nối với Người Dùng Cuối trên nền tảng kỹ thuật số.
11. **API:** Giao diện lập trình ứng dụng tích hợp trên hệ thống kỹ thuật của VNG.
12. **Lệnh:** Là dữ liệu đầu vào gửi tới API.
13. **Kết Quả:** Là dữ liệu đầu ra từ API sau khi tiếp nhận và xử lý Lệnh.
14. **Nội Dung:** Là tất cả các hình ảnh, âm thanh, chữ viết, ký tự, liên kết, hành động, biểu tượng do Bên B khởi tạo.
15. **Người Dùng Cuối:** Là thành viên có kết nối với hệ thống kỹ thuật của VNG trên môi trường kỹ thuật số.
16. **Chính Sách Chung:** Là các quy định, nguyên tắc, điều kiện, tiêu chuẩn, biểu mẫu để thực hiện Hợp Đồng này được đăng tải công khai để Bên B chấp hành.
17. **Ngày Làm Việc:** Là các ngày Dương Lịch không bao gồm thứ bảy, Chủ nhật, ngày lễ, ngày Tết hoặc các ngày nghỉ khác theo quy định của Chính phủ.
18. **Sự Kiện Bất Khả Kháng:** Là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép. Các sự kiện này bao gồm nhưng

không giới hạn bởi các hành động từ phía cơ quan Nhà nước có thẩm quyền như ngăn cấm, thay đổi chính sách pháp luật, đình chỉ hoạt động, hay tình trạng khẩn cấp của quốc gia (dù có tuyên bố hay không),... thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh, bạo động, tẩy chay, tranh chấp lao động, dịch bệnh.

ĐIỀU 2: CHẤP NHẬN ĐIỀU KHOẢN VÀ SỬA ĐỔI

1. Để truy cập và sử dụng các Dịch Vụ, Bên B phải đồng ý và tuân theo các điều khoản được quy định tại Thỏa thuận này và quy định, quy chế khác mà VNG ban hành, liên kết, tích hợp bao gồm nhưng không giới hạn:
 - a. Quy định về điều khoản sử dụng Zalo tại <https://zalo.vn/dieukhoan/>
 - b. Quy định về Thanh Toán ZaloPay tại <https://zalopay.vn/>
 - c. Quy định về Zalo Official Account tại <https://oa.zalo.me/>
 - d. Chính sách về Dịch vụ ZNS tại <https://zns.oa.zalo.me/> hoặc <https://www.zalo.cloud/>
 - e. Thỏa thuận xử lý dữ liệu công khai: <https://zalo.me/policy/biz/publicDPA/>
 - f. Thỏa thuận liên quan đến lệnh trừng phạt kinh tế & chống rửa tiền: <https://vng.com.vn/policy/sanction-aml-representation-warranty-2332/>
 - g. Các quy định tại Thoả Thuận này
2. Để đáp ứng nhu cầu của Bên B, VNG không ngừng hoàn thiện và phát triển sản phẩm, dịch vụ, vì vậy các điều khoản Thỏa Thuận này có thể được cập nhật, chỉnh sửa bất cứ lúc nào mà không cần phải thông báo trước tới Bên B. VNG sẽ công bố rõ trên Website, diễn đàn về những thay đổi, bổ sung đó.

ĐIỀU 3: NỘI DUNG CẤM KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Cấm Bên B lợi dụng việc sử dụng Dịch Vụ hoặc lợi dụng Hệ thống Zalo, hoặc các hạ tầng kỹ thuật có kết nối với hoặc cung cấp bởi VNG nhằm mục đích:

1. Chống lại Nhà nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam; gây phương hại đến an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội; phá hoại khối đại đoàn kết toàn dân; tuyên truyền chiến tranh xâm lược, khủng bố; gây hận thù, mâu thuẫn giữa các dân tộc, sắc tộc, tôn giáo.
2. Tuyên truyền, kích động bạo lực, dâm ô, đồi trụy, tội ác, tệ nạn xã hội, mê tín dị đoan, phá hoại thuần phong, mỹ tục của dân tộc.
3. Bàn luận về các vấn đề chính trị.

4. Tiết lộ bí mật nhà nước, bí mật quân sự, an ninh, kinh tế, đối ngoại và những bí mật khác do pháp luật quy định.
5. Đưa thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự và nhân phẩm của cá nhân.
6. Tuyên truyền, mua bán hàng hoá, dịch vụ bị cấm; truyền bá tác phẩm báo chí, văn học, nghệ thuật, xuất bản phẩm bị cấm.
7. Cản trở trái pháp luật, gây rối, phá hoại hệ thống máy chủ tên miền quốc gia, hệ thống thiết bị cung cấp dịch vụ Internet và thông tin trên mạng; cản trở việc truy cập thông tin và sử dụng các dịch vụ hợp pháp trên Internet của tổ chức, cá nhân.
8. Sử dụng trái phép mật khẩu, khoá mật mã của các tổ chức, cá nhân, thông tin riêng, thông tin cá nhân và tài nguyên Internet.
9. Giả mạo tổ chức, cá nhân và phát tán thông tin giả mạo, thông tin sai sự thật trên mạng xâm hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
10. Tạo đường dẫn trái phép đối với tên miền của tổ chức, cá nhân. Tạo, cài đặt, phát tán các phần mềm độc hại, vi rút máy tính; xâm nhập trái phép, chiếm quyền điều khiển hệ thống thông tin, tạo lập công cụ tấn công trên Internet.
11. Sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào sản phẩm của VNG.
12. Phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của sản phẩm cung cấp hoặc hệ thống máy chủ.
13. Đăng nhập trái phép hoặc tìm cách đăng nhập trái phép hoặc gây thiệt hại cho hệ thống máy chủ.
14. Hành vi, thái độ làm tổn hại đến uy tín các sản phẩm của VNG hoặc VNG dưới bất kỳ hình thức hoặc phương thức nào.
15. Quảng bá bất kỳ sản phẩm dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi, truyền bất kỳ thông điệp nào mang tính mời gọi, thư dây truyền, cơ hội đầu tư trên sản phẩm của VNG mà không có sự đồng ý bằng văn bản của VNG.
16. Tổ chức các hình thức cá cược, cờ bạc hoặc các thỏa thuận liên quan đến tiền, hiện kim, hiện vật.
17. Từ chối hợp tác điều tra, hoặc không cung cấp thông tin theo yêu cầu của Zalo.
18. Nội Dung gây ảnh hưởng xấu đến sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước.

19. Nội Dung có hình bản đồ nước Việt Nam nhưng không có quần đảo Hoàng Sa và Trường Sa.
20. Nội Dung nói xấu, so sánh hoặc gây nhầm lẫn với cơ sở sản xuất, kinh doanh, hàng hoá, dịch vụ của người khác; dùng danh nghĩa, hình ảnh của tổ chức, cá nhân khác để nhấn tin mà không được sự chấp thuận của tổ chức, cá nhân đó.
21. Nội Dung mô tả Hàng hóa, dịch vụ khác cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 4: GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM VÀ TỪ CHỐI ĐẢM BẢO

1. VNG sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất cứ vấn đề gì khi xảy ra lỗi hệ thống, lỗi đường truyền trong quá trình bạn sử dụng dịch vụ.
2. Nếu phát sinh rủi ro, thiệt hại trong trường hợp bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn các sự cố về kỹ thuật, sự cố máy chủ, sự cố đường truyền hoặc do thiên tai... Bên B đồng ý rằng VNG được miễn trừ trách nhiệm trong những trường hợp trên phù hợp với quy định của pháp luật, chúng tôi cam kết sẽ nỗ lực tối đa giảm thiểu những rủi ro, thiệt hại phát sinh cho Bên B.
3. Tiền đã nạp vào không được hoàn trả lại trong bất kỳ trường hợp nào.
4. VNG có quyền từ chối Nội Dung nếu thấy không phù hợp mà không cần cung cấp lí do.

ĐIỀU 5: NỘI DUNG DỊCH VỤ

1. VNG đồng ý cung cấp Dịch Vụ và Bên B đồng ý sử dụng Dịch Vụ thông qua hệ thống VNG phát triển.
2. Hình thức sử dụng Dịch Vụ: Bên B tiến hành tạo ngân sách bằng cách nạp tiền vào tài khoản ZCA của mình, sau đó thông qua API để thiết lập các Lệnh. Tùy vào loại Lệnh được thiết lập sẽ khởi tạo ra các Kết Quả tương ứng.

Bằng việc nạp tiền vào tài khoản ZCA của mình, Bên B đồng ý quy chế tính phí duy trì tài khoản không hoạt động như sau:

1. Định nghĩa: "Tài khoản không hoạt động" là tài khoản trong vòng 6 tháng gần nhất kể từ ngày phát sinh hoạt động tính phí cuối cùng mà không có hoạt động tiêu tiền.
2. Cơ chế trừ tiền: Phí duy trì tài khoản là 50.000 VNĐ cho 6 tháng không hoạt động gần nhất kể từ ngày phát sinh hoạt động có tiêu tiền cuối cùng và tiếp tục 50.000 VNĐ/tháng cho các tháng tiếp theo tháng không hoạt động. Việc trừ tiền sẽ tiếp tục cho đến khi số dư tài khoản về 0 VNĐ hoặc

cho đến khi tài khoản phát sinh hoạt động có tiêu tiền, tùy trường hợp nào đến sớm hơn. Việc trừ tiền này là không truy thu.

3. Đơn vị tiền tệ được sử dụng là Việt Nam Đồng (VND).
4. Tiền đã nạp vào tài khoản ZCA để sử dụng dịch vụ không thể rút ra hay hoàn lại.

ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA VNG

1. Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật và tư vấn cần thiết để Bên B khai thác, sử dụng Dịch Vụ ổn định với điều kiện Bên B tuân thủ các quy định tại Chính Sách Chung và Thỏa thuận này.
2. Nghĩa vụ bảo mật thông tin của VNG chỉ giới hạn ở các thông tin được luân chuyển, xử lý trên hệ thống nội bộ của Bên B, cụ thể là: sau khi tiếp nhận Lệnh bởi API cho tới trước khi Kết Quả được hiển thị/xuất hiện trên thiết bị của Người Dùng Cuối;
3. Yêu cầu Bên B thực hiện thanh toán theo quy định tại Thỏa thuận này.
4. VNG có quyền đơn phương đưa ra các thay đổi (áp dụng chung cho nhiều bên) liên quan tới Thỏa thuận và Chính Sách Chung bằng cách gửi thông báo cho Bên B để phối hợp.. Thông báo này có giá trị ràng buộc Các Bên.
5. Tạm dừng Dịch Vụ nếu VNG thấy rằng việc sử dụng Dịch Vụ bởi Bên B có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc gây ảnh hưởng tiêu cực tới Người Dùng Cuối.
6. Được miễn trừ tất cả trách nhiệm pháp lý liên quan tới việc đăng tải Nội Dung và/hoặc sử dụng Kết Quả để tiếp cận Người Dùng Cuối bao gồm nhưng không giới hạn ở các khiếu nại, khiếu kiện bởi Người Dùng Cuối liên quan quan tới Nội Dung, tần suất, thời điểm tiếp nhận Kết Quả

ĐIỀU 7: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

1. Được sử dụng Dịch Vụ trong phạm vi được quy định tại Hợp Đồng này;
2. Được VNG hỗ trợ và tư vấn về mặt kỹ thuật để sử dụng Dịch Vụ một cách hiệu quả;
3. Được miễn trừ tất cả các trách nhiệm pháp lý liên quan đến sử dụng Dịch Vụ với điều kiện Bên B tuân thủ các quy định tại Chính Sách Chung, Hợp Đồng này và các Phụ Lục đính kèm.
4. Được quyền đăng nhập vào hệ thống đối soát để theo dõi dữ liệu đối soát.
5. Đảm bảo tính hợp pháp và chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin, Nội Dung do Bên B cung cấp, lưu trữ, luân chuyển trên các không gian kỹ thuật số có kết nối với hệ thống kỹ thuật của VNG.
6. Nếu bất kỳ Nội Dung nào của Bên B theo quy định của pháp luật có liên quan phải tiến hành xin giấy phép hoặc thông báo đến cơ quan Nhà nước

có thẩm quyền trước ngày gửi, Bên B có nghĩa vụ thực hiện đầy đủ các thủ tục này trước ngày đó và cung cấp cho VNG các giấy phép, chấp thuận liên quan. Trường hợp bất kỳ Nội Dung nào không đảm bảo yêu cầu này và bị xử lý theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, Bên B bằng chi phí của mình phải chịu trách nhiệm giải quyết và bồi thường cho VNG các thiệt hại thực tế phát sinh liên quan đến vụ việc này.

7. Tuân thủ các quy định về dịch vụ của VNG. Trường hợp các Nội Dung Bên B gửi cho VNG không đúng quy định, VNG sẽ yêu cầu Bên B cung cấp lại hoặc thỏa thuận với Người Dùng Cuối để chỉnh sửa cho phù hợp với yêu cầu kỹ thuật và quy định của VNG.
8. Cấm lợi dụng Dịch Vụ để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, chống phá Nhà nước bao gồm nhưng không giới hạn ở việc tạo ra các Kết Quả có nội dung/thông tin sai trái, xúc phạm, quấy rối cá nhân, tổ chức khác.
9. Chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật để thực hiện thương lượng, giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện, phản ánh tiêu cực bởi bên thứ ba, Người Dùng Cuối liên quan tới việc sử dụng Kết Quả để tiếp cận Người Dùng Cuối bao gồm nhưng không giới hạn ở nội dung, tần suất, thời điểm tiếp nhận Kết Quả cũng như thu thập thông tin để xác lập Lệnh, bảo mật thông tin.
10. Đảm bảo có được sự chấp thuận/đồng ý tiếp nhận Kết Quả của các cá nhân, tổ chức là mục tiêu được thể hiện tại Lệnh
11. Khi phát hiện tài khoản của Bên B có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình thì phải sử dụng các phương tiện thích hợp để thông báo cho VNG để xử lý.
12. Vào ngày làm việc đầu tiên của mỗi tháng, Bên B có trách nhiệm kiểm tra lại danh sách các giao dịch trong tháng trước đó cũng như số dư tài khoản ở thời điểm hiện tại. Nếu như có bất kỳ thắc mắc gì với các thông tin này, Bên B phải liên hệ với bộ phận CSKH qua email support@zalo.cloud trong vòng 5 ngày làm việc để giải quyết. Nếu quá thời hạn này mà khách hàng không liên hệ thì coi như đã đồng ý với các số liệu này.
13. Thực hiện nghĩa vụ thanh toán.

ĐIỀU 8: NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

1. Tạm ngưng dịch vụ bởi VNG
VNG có quyền ngưng dịch vụ đối với Bên B bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:
 - Bên B vi phạm các cam kết tại Thỏa Thuận này;
 - Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, hoặc quy định của pháp luật

- Khi có yêu cầu và chứng cứ hợp pháp từ một Bên thứ Ba cáo buộc Bên B vi phạm sở hữu trí tuệ, các quy định khác của pháp luật;
 - Đối với những Nội Dung gây ra phản ứng không tốt đối với Người Dùng Cuối thì VNG sẽ thông báo cho Bên B để thay đổi và chỉnh sửa.
2. **Tạm ngưng dịch vụ bởi Bên B**
Trong trường hợp Bên B muốn tạm ngưng việc sử dụng dịch vụ, Bên B sẽ thực hiện trên hệ thống để tạm ngưng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ.

ĐIỀU 9: THÔNG TIN VÀ BẢO MẬT

1. VNG có thể sử dụng Thông Tin Cá Nhân của Bên B cho mục đích chăm sóc khách hàng, khảo sát về các sản phẩm và dịch vụ của VNG đồng thời phát triển các dịch vụ mới và cải thiện các dịch vụ hiện có nhằm đáp ứng mong muốn và sở thích của Bên B.
2. VNG có thể sử dụng dữ liệu để tùy biến và cải tiến nhằm phục vụ Bên B tốt hơn. VNG không sử dụng thông tin của Bên B vào mục đích bất hợp pháp. VNG được quyền cung cấp thông tin của Bên B cho Bên Thứ Ba trong các trường hợp nhưng không giới hạn:
 - a. Được Bên B chấp thuận.
 - b. Dịch vụ của VNG cung cấp yêu cầu sự tương tác với Bên Thứ Ba hoặc do Bên Thứ Ba cung cấp.
 - c. Theo các quy định của pháp luật.
3. VNG luôn cố gắng đáp ứng những tiêu chuẩn về dữ liệu trong chính sách bảo vệ riêng tư, tuy nhiên VNG không bị buộc phải bảo đảm những tiêu chuẩn đó. Có thể có những nhân tố vượt ngoài tầm kiểm soát của VNG dẫn đến việc dữ liệu bị tiết lộ. Vì vậy, VNG không chịu trách nhiệm bảo đảm dữ liệu luôn được duy trì ở tình trạng hoàn hảo hoặc không bị tiết lộ.
4. Mọi Thông Tin Cá Nhân của Bên B sẽ được VNG bảo mật, không tiết lộ ra ngoài. VNG không bán hay trao đổi những thông tin này với bất kỳ một Bên Thứ Ba nào khác, trừ trường hợp được quy định trong Thỏa Thuận này.
5. Trong quá trình sử dụng sản phẩm, Bên B đồng ý nhận tất cả thông báo từ VNG liên quan tới sản phẩm và dịch vụ qua các kênh liên lạc của Bên B. Trong trường hợp Bên B đăng ký sử dụng sản phẩm, dịch vụ do Bên Thứ Ba cung cấp thì những thông tin của Bên B sẽ được chia sẻ với Bên Thứ Ba. Bên B cũng đồng ý nhận tất cả thông báo từ Bên Thứ Ba liên quan tới sản phẩm và dịch vụ qua thư điện tử, thư bưu chính hoặc điện thoại của Bên B.

ĐIỀU 10: SỞ HỮU TRÍ TUỆ

1. Tất cả quyền sở hữu trí tuệ tồn tại trong hệ thống của VNG đều thuộc về VNG hoặc được cấp phép hợp pháp cho VNG sử dụng, theo đó, tất cả các

quyền hợp pháp đều được đảm bảo. Trừ khi được sự đồng ý của VNG bằng văn bản, Bên B không được phép sử dụng, sao chép, xuất bản, tái sản xuất, truyền hoặc phân phát bằng bất cứ hình thức nào, bất cứ thành phần nào các quyền Sở Hữu Trí Tuệ đối với sản phẩm tải lên, gửi, xuất bản, tái sản xuất, truyền hoặc phân phát bằng bất cứ hình thức nào.

2. VNG có toàn quyền, bao gồm nhưng không giới hạn trong các quyền tác giả, thương hiệu, bí mật kinh doanh và các quyền sở hữu khác trong tất cả các sản phẩm của VNG. Việc sử dụng quyền và sở hữu của VNG cần phải được VNG cho phép trước bằng văn bản. Ngoài việc được cấp phép bằng văn bản, VNG không cấp phép dưới bất kỳ hình thức nào khác cho dù đó là hình thức công bố hay hàm ý để Bên B thực hiện các quyền trên.

ĐIỀU 11: THÔNG BÁO

1. Thời điểm gửi một thông báo là thời điểm thông điệp dữ liệu này nhập vào hệ thống thông tin của VNG nằm ngoài sự kiểm soát của người khởi tạo.
2. Một Bên được xem là đã nhận được thông điệp dữ liệu nếu thông điệp dữ liệu được nhập vào hệ thống thông tin do người đó chỉ định và có thể truy cập được.
3. Trường hợp trước hoặc trong khi gửi thông điệp dữ liệu, Bên khởi tạo đã tuyên bố thông điệp dữ liệu đó chỉ có giá trị khi có thông báo xác nhận thì thông điệp dữ liệu đó được xem là chưa gửi cho đến khi Bên khởi tạo nhận được thông báo của người nhận xác nhận đã nhận được thông điệp dữ liệu đó.
4. Địa điểm nhận thông điệp dữ liệu là trụ sở của người nhận nếu người nhận là cơ quan, tổ chức hoặc nơi cư trú thường xuyên của người nhận nếu người nhận là cá nhân.

ĐIỀU 12: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

1. Bất kỳ tranh chấp phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của VNG sẽ được giải quyết theo pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
2. Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh trong quá sử dụng sản phẩm phải được gửi đến VNG ngay sau khi xảy ra sự kiện phát sinh khiếu nại:
 - a. Địa chỉ liên lạc: Z06, đường số 13, khu Công Nghiệp, Khu Chế Xuất Tân Thuận, phường Tân Thuận Đông, Quận 7, TP.HCM.
 - b. Email: support@zalo.cloud
3. VNG sẽ căn cứ từng trường hợp cụ thể để có phương án giải quyết cho phù hợp. Khi thực hiện quyền khiếu nại, người khiếu nại có nghĩa vụ cung cấp các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ có liên quan đến việc khiếu nại và phải

chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại, giấy tờ, bằng chứng, căn cứ do mình cung cấp theo quy định pháp luật.

4. VNG chỉ hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bên B trong trường hợp bạn đã ghi đầy đủ, trung thực và chính xác thông tin khi đăng ký tài khoản.
5. Đối với tranh chấp giữa các Bên B với nhau, hoặc tranh chấp với Bên Thứ Ba, có thể VNG sẽ gửi thông tin liên hệ cho các đối tượng tranh chấp để các bên tự giải quyết hoặc VNG sẽ căn cứ vào tình hình thực tế để giải quyết. Theo đó, VNG sẽ bảo vệ quyền lợi tối đa có thể cho Bên B hợp pháp và chính đáng.
6. Bên B đồng ý bảo vệ, bồi hoàn và loại trừ VNG khỏi những nghĩa vụ pháp lý, tố tụng, tổn thất, chi phí bao gồm nhưng không giới hạn án phí, chi phí luật sư, chuyên gia tư vấn có liên quan đến việc giải quyết hoặc phát sinh từ sự vi phạm của Bên B trong quá trình sử dụng sản phẩm.
7. Nếu tranh chấp không được giải quyết trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày một Bên thông báo cho Bên còn lại bằng văn bản về việc phát sinh tranh chấp thì một trong các Bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại tòa án có thẩm quyền tại TP.Hồ Chí Minh theo quy định của pháp luật, Bên thua kiện sẽ phải chịu toàn bộ các chi phí tố tụng tại tòa án.

ĐIỀU 13: CÁC CAM KẾT

1. Bên B cam kết rằng những thông tin mà Bên B cung cấp cho VNG là hợp pháp, chính xác, trung thực. Bên B sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm cho các thông tin của Bên B.
2. Bên B đảm bảo rằng nội dung Bên B không vi phạm sáng chế, nhãn hiệu, quyền tác giả hoặc bất kỳ quyền nào của bất kỳ bên thứ ba nào. Bên B chịu trách nhiệm về tất cả các chi phí của các vụ kiện, khiếu nại hoặc thiệt hại có liên quan, đồng thời bồi thường và giữ cho VNG khỏi những thiệt hại và chi phí phát sinh liên quan đến nội dung vi phạm của Bên B.
3. Bên B cam kết rằng: (i) trường hợp Bên B là cá nhân, Bên B chính là chủ tài khoản (username), (ii) trường hợp Bên B là với đại diện là ông/bà. Bên B không nhân danh, đại diện một ai khác thực hiện các giao dịch trên tài khoản này. Bên B cam kết mọi giao dịch trên tài khoản này đều do Bên B thực hiện, mà không phải một ai khác thực hiện và Bên B sẽ chịu trách nhiệm cho các giao dịch trên tài khoản (username) của mình.

ĐIỀU 14: HIỆU LỰC THỎA THUẬN SỬ DỤNG

1. Các điều khoản quy định tại Thỏa thuận sử dụng này có thể được cập nhật, chỉnh sửa bất cứ lúc nào mà không cần phải thông báo trước tới Bên B. VNG sẽ công bố rõ trên Website, diễn đàn về những thay đổi, bổ sung đó.

2. Trong trường hợp một hoặc một số điều khoản Thỏa thuận sử dụng này xung đột với các quy định của luật pháp và bị Tòa án tuyên là vô hiệu, điều khoản đó sẽ được chỉnh sửa cho phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, và phần còn lại của Thỏa thuận sử dụng vẫn giữ nguyên giá trị.
3. Thỏa thuận này có giá trị như Hợp Đồng. Bên B hiểu rằng, đây là hợp đồng điện tử, Giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử không thể bị phủ nhận chỉ vì hợp đồng đó được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu theo Luật Giao Dịch Điện Tử. Bằng cách nhấn vào nút "Tôi đồng ý", Bên B hoàn toàn đồng ý và đã hiểu các điều khoản trong Hợp Đồng này và Hợp Đồng có hiệu lực kể từ thời điểm này.