

# Chính sách bảo vệ khách hàng

## Policy on protection of customers' rights

Cảm ơn bạn đã truy cập vào ứng dụng vĐồng, là ứng dụng được vận hành bởi Công ty TNHH Vietnam Trusting AI ("Trusting AI"). Chúng tôi tôn trọng quyền lợi hợp pháp của bạn.

*Thank you for accessing vĐồng application, which is operated by Vietnam Trusting AI Company Limited ("Trusting AI"). We respect your legal rights.*

Việc nhắc đến vĐồng từ đây đồng nghĩa với việc nhắc đến ứng dụng của Trusting AI. Việc truy cập và sử dụng ứng dụng vĐồng của Khách hàng phải tuân theo các Thỏa thuận, bao gồm: Hợp đồng cung cấp dịch vụ; Hợp đồng gửi giữ tài sản; bản Chính sách bảo mật; bản Chính sách Bảo vệ khách hàng (văn bản này); bản Điều khoản điều kiện vĐồng; các Thỏa thuận/Hợp đồng/Văn bản tương đương hợp đồng khác mà Khách hàng chấp nhận khi đăng ký tham gia sử dụng sản phẩm/dịch vụ khác do vĐồng cung cấp. Khách hàng cam kết rằng đã đọc, hiểu và sẽ tuân thủ theo những quy định tại Chính sách này.

*The mention of vĐồng here means synonymous with the application of Trusting AI. The access to and use of vĐồng's application must comply with the Agreements, including: Loan Service Agreement; Bailment contract; Policy on Protection of Customers' information, Policy on Protection of Customers' rights (this document); Terms and Conditions of vĐồng; Other agreements / contracts / documents that customers accepted when registering for using other products / services provided by vĐồng. Customer undertakes that they have read, understood and will comply with the provisions of this Policy.*

### I. Quy định chung/ General provision.

1. Chính sách này được coi là hợp lệ khi Khách hàng sử dụng ứng dụng vĐồng và hết hiệu lực khi Khách hàng chấm dứt sử dụng ứng dụng vĐồng.

*This policy is considered valid when the Customer starts to use the Application and expire when the Customer terminates the using of vĐồng's application.*

2. vĐồng có toàn quyền chấp nhận hoặc từ chối đăng ký của Khách hàng theo đúng Chính sách này cũng như Pháp luật và Quy định.

*vĐồng has the full right to accept or reject the Customer's registration in accordance with this Policy as well as the Law and Regulations.*

3. Khách hàng đồng ý rằng việc đăng ký thêm sản phẩm/dịch vụ được gửi đến cho vĐồng thông qua ứng dụng với Thông tin bảo mật của Khách hàng đồng nghĩa với việc Khách hàng đồng ý với Thỏa thuận của sản phẩm/dịch vụ, có giá trị pháp lý tương đương đăng ký với chữ ký thật của Khách hàng và tạo thành hợp đồng ràng buộc giữa Khách hàng và vĐồng, trong trường hợp vĐồng chấp nhận đăng ký đó.

*Customer agrees that the registration of additional products / services and send to vĐồng through the application with Customer's Confidential Information means Customer agrees to the Policy on using of product / service, with the same legal value as registering with*

*the Customer's signature and forming a binding contract between the Customer and vĐồng, in case vĐồng accepts that registration.*

4. Khách hàng có thể nhận mã OTP khi thực hiện một số giao dịch bằng tin nhắn Push Notification trong ứng dụng hoặc tin nhắn SMS đến số điện thoại di động hoặc tin nhắn đến thư điện tử của Khách hàng đã được đăng ký trước với vĐồng. Thời gian vĐồng gửi Mã OTP phụ thuộc vào dịch vụ của Nhà cung cấp dịch vụ mạng internet hoặc mạng di động mà Khách hàng sử dụng. Nếu Khách hàng gửi yêu cầu Mã OTP nhiều hơn một lần, Mã OTP yêu cầu trước đó sẽ không còn hợp lệ và Mã OTP yêu cầu mới nhất sẽ là Mã OTP hợp lệ để được sử dụng trên vĐồng.

*Customers can receive OTP code when carrying some transactions via Push Notification message in the application or SMS sent by mobile phone or message sent by email of the Customer that has been registered with vĐồng. Time of sending OTP code depends on the Internet's providers or mobile network service providers used by the Customer. If the Customer submits a request for OTP more than once, the previously OTP will no longer be valid and the latest OTP request will be a valid OTP to be used on the app.*

5. Việc truy cập và sử dụng ứng dụng vĐồng không được phép chuyển nhượng hay cùng sử dụng với những người khác.

*The accessing and using of vĐồng application is not allowed to be transferred or used together with others.*

## **II. Quyền của khách hàng/ Rights of Customers**

1. Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ vĐồng cung cấp.

*Being protected safely as to their life, health, property, and other legitimate rights and interests when being involved in transactions, use of services provided by vĐồng.*

2. Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về vĐồng; nội dung giao dịch dịch vụ; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về dịch vụ mà khách hàng đã mua, sử dụng.

*Being provided accurate and complete information about vĐồng; contents of transaction of services; being provided with invoices and vouchers and documents relating to the transactions and other necessary information about services that Customers purchase and/or use.*

3. Lựa chọn dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thỏa thuận khi tham gia giao dịch với vĐồng.

*Being entitled to select services according to their actual needs and conditions; decide to participate or not participate in the transaction and agreed contents when joining transaction with vĐồng.*

4. Góp ý kiến với vĐỒNG về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa khách hàng và vĐỒNG.

*Being entitled to offer suggestions to vĐỒNG about services on price, quality of service, service style, trading methods and other content concerning transactions between Customers and vĐỒNG.*

5. Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, giá cả hoặc nội dung khác mà vĐỒNG đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết.

*Being entitled to require compensation if the provided services do not match technical standards or norms, quality, pricing or other contents that vĐỒNG already announced, posted, advertised or pledged.*

4. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

*Being entitled to complaint, denounce and take a lawsuit or propose social organization to take a lawsuit in order to protect their rights under the provisions of this Law and other provisions of law involved.*

5. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng dịch vụ.

*Getting Advice, support and guidance on the knowledge for consumption of services.*

### **III. Nghĩa vụ của Khách hàng/ Obligations of Customers**

1. Kiểm tra, lựa chọn dịch vụ có xuất xứ rõ ràng, không trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng dịch vụ.

*Checking, selecting services with clear origin or source, without contrary to the fine customs and social morals, not causing harm to their lives or health and that of others; observing precisely and fully the manual of services.*

2. Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện dịch vụ gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách hàng; hành vi của vĐỒNG xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của khách hàng.

*Informing state agencies, organizations or individuals concerned when detecting services causing damage or threatening to cause damage to life, health and property of customers, behaviors of vĐỒNG infringe upon the legal rights or interests of Customers.*

### **IV. Trách nhiệm của vĐỒNG trong việc cung cấp thông tin về dịch vụ cho khách hàng/ Liability for vĐỒNG in providing information about services to customers**

1. Bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp;

*Provide accurate and full information about the provided services;*

2. Yêu cầu các bên liên quan cung cấp chứng cứ chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ;

*To request relevant parties to provide evidence proving the accuracy and completeness of information on services;*

3. Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về dịch vụ;

*Take joint responsibility for providing incomplete or inaccurate information, unless already done to prove all the measures prescribed by law to check the accuracy and completeness of information about services;*

4. Có trách nhiệm tạo điều kiện cho khách hàng truy nhập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu quy định.

*Shall create conditions for Customers to access, download, store and print invoices, vouchers, documents.*

5. Tuân thủ các quy định của pháp luật về báo chí, pháp luật về quảng cáo.

*Comply with the provisions of laws on the press, laws on advertising.*

## **V. Phương thức giải quyết tranh chấp/ Modes of settling disputes**

1. Khách hàng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm có quyền gửi yêu cầu đến vĐồng để khiếu nại.

*When Customers' legitimate rights or interests are deemed to be infringed upon, Customers have the right to submit a request to vĐồng to negotiate.*

2. vĐồng có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với khách hàng trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

*vĐồng is obliged to receive and negotiate with Customer for a period not exceeding 07 working days after receipt of the request.*

vĐồng có quyền thay đổi Chính sách bảo vệ khách hàng tại mọi thời điểm và đảm bảo phù hợp quy định pháp luật hiện hành, chúng tôi sẽ gửi thông báo qua tin nhắn văn bản hoặc email liên quan đến bất kỳ thay đổi nào liên quan đến chính sách bảo vệ khách hàng của chúng tôi để bạn có thể cập nhật chính sách bảo vệ khách hàng mới tại mọi thời điểm.

*vĐồng has the right to change the Policy on Protection of Customers' rights time to time and in compliance with applicable laws, we will send a notice via text message or email regarding any changes related to the Policy on Protection of Customers' rights so you can update it timely.*

