

# THỎA THUẬN NGƯỜI DÙNG DỊCH VỤ ESAN.VN

## 1. TỔNG QUAN CHUNG

- Thỏa thuận Người dùng (gọi tắt là "Bản thỏa thuận") được hiểu là Bản Hợp đồng sử dụng dịch vụ **Esan.vn** giữa Người sử dụng dịch vụ và Công ty cổ phần thanh toán điện tử VNPT - VNPT EPAY (chủ sở hữu website <https://esan.vn>).
- Người sử dụng dịch vụ trong từng trường hợp sẽ được gọi là “Khách hàng”, “Bạn”, “Quý Khách”.
- Người sử dụng dịch vụ cần đọc và đồng ý với tất cả các quy định trong Bản thỏa thuận này trước khi sử dụng **Esan.vn**. Nếu không đồng ý với bất cứ quy định nào thì Bạn không nên sử dụng **Esan.vn**. Khi đã sử dụng **Esan.vn** thì có nghĩa là Bạn đã hoàn toàn đồng ý với tất cả các quy định trong Bản thỏa thuận này. Trong trường hợp Bạn có hành vi vi phạm những điều khoản này, VNPT EPAY có thể đơn phương chấm dứt hoặc đình chỉ ngay lập tức việc: (1) sử dụng dịch vụ của Khách hàng; (2) truy cập trang này.
- **Esan.vn** có thể sửa đổi nội dung Bản Thỏa thuận này vào bất cứ thời gian nào. Những thay đổi trong Bản Chính sách sẽ được thông báo trên website Esan.vn trước thời điểm áp dụng (ngày hiệu lực).

## 2. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG NỘI DUNG HỢP PHÁP

- **Quy định về nội dung thông tin:** Tất cả hình ảnh, biểu tượng và nội dung trên Esan.vn như: Logo, Slogan, nhãn hiệu, thương hiệu, hình ảnh, thông tin (sau đây gọi là “Nội dung”) được đăng tải trên website đều thuộc quyền sở hữu của VNPT EPAY và đã được đăng ký bản quyền theo quy định của pháp luật hiện hành. Nghiêm cấm các hành vi xâm phạm bản quyền như cố ý sao chép, sửa đổi, in ấn, sử dụng lại nội dung, hình ảnh nếu chưa được sự đồng ý chính thức bằng văn bản của chúng tôi. Đối với các trường hợp vi phạm, VNPT EPAY sẽ áp dụng mọi biện pháp bảo vệ quyền và lợi ích hợp của VNPT EPAY theo quy định của pháp luật bao gồm không giới hạn việc thực hiện các quyền tố cáo, khởi kiện tại cơ quan có thẩm quyền.
- **Sử dụng hợp pháp:** Bạn chỉ được phép sử dụng Esan.vn cho các sản phẩm/dịch vụ được cung cấp hợp pháp bởi VNPT EPAY. Khách hàng không được phép thực hiện các hành vi lừa đảo, gian lận, giả mạo...hay các hành động truyền tải thông tin, hình ảnh xấu trái với thuần phong mỹ tục, vi phạm pháp luật Việt Nam cũng như có các hành động cố tình phá hoại, gây thiệt hại cho hệ thống Esan.vn của VNPT EPAY.

- **Xâm phạm dịch vụ Esan.vn:** Khách hàng cũng không được phép có bất cứ hoạt động nào liên quan đến việc phát tán e-mail, tin nhắn không mong muốn đến người dùng khác trong hệ thống. Bất cứ xâm nhập trái phép của khách hàng vào hệ thống VNPT EPAY sẽ bị cảnh cáo, hoặc xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.
- **Phối hợp với cơ quan chức năng:** VNPT EPAY có quyền thông báo các hoạt động bị nghi ngờ vi phạm này cho cơ quan chức trách hoặc bên thứ ba nếu xét thấy cần thiết. VNPT EPAY cũng sẽ hợp tác với cơ quan pháp luật chức năng để hỗ trợ điều tra và truy tố các hoạt động hành vi vi phạm theo quy định.
  - **Liên kết trang của Bên thứ Ba:** Hệ thống Esan.vn cũng có thể bao gồm việc tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ của các bên thứ Ba độc lập, hoặc trực tiếp hoặc qua các đường liên kết tới các trang web được điều hành bởi các bên đối tác đó. Việc khách hàng liên lạc hay thực hiện các giao dịch kinh doanh, hoặc việc khách hàng tham gia các chương trình khuyến mại của các nhà quảng cáo và các hoạt động khác được tìm thấy trên hoặc qua trang <https://esan.vn>, chỉ là sự liên quan giữa khách hàng và các đối tác đó, thậm chí quy định trên cũng được áp dụng ngay cả khi việc đó liên quan tới bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào được sử dụng chung nhãn hiệu với VNPT EPAY, trong đó có thể bao gồm cả các thương hiệu của VNPT EPAY. VNPT EPAY sẽ hoàn toàn không chịu trách nhiệm hoặc có nghĩa vụ đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào dưới mọi hình thức phát sinh từ các giao dịch này hoặc từ sự hiện diện của các đối tác đó.

### 3. CHÍNH SÁCH BÁN HÀNG

#### a. Phương thức thanh toán

Tại Esan.vn, việc thanh toán có thể được thực hiện thông qua hai hình thức:

- Thông qua các Ví điện tử
- Thông qua thẻ ngân hàng nội địa (ATM)

#### b. Hướng dẫn chi tiết cách thức thanh toán:

- Khi thực hiện thanh toán, quý khách cần chọn 1 trong 2 hình thức thanh toán như trên. Website sẽ cung cấp biểu mẫu các thông tin cần cung cấp để thực hiện thanh toán (tên chủ tài khoản, số thẻ, token,...).
- Việc thanh toán sẽ được thực hiện tự động hoàn toàn thông qua cổng thanh toán, có độ tin cậy và bảo mật cao.
- Khi nhận được xác nhận thanh toán thành công từ cổng thanh toán, **Esan.vn** sẽ ghi nhận việc thanh toán và lưu thông tin thanh toán của khách hàng. (chúng tôi chỉ lưu giữ thông tin chi tiết về dịch vụ đã thanh toán của thành viên).
- Khi **Esan.vn** ghi nhận việc thanh toán đã hoàn thành, khách hàng sẽ nhận được thông báo “Giao dịch thành công” và khách hàng sẽ tiếp tục thao tác trên giao diện của **Esan.vn** để nhận kết quả.

#### 4. CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG

Tất cả các sản phẩm, dịch vụ được cung cấp trên **Esan.vn** đều là các sản phẩm, dịch vụ điện tử (hàng hóa vô hình) do VNPT EPAY kết hợp với các đối tác cung cấp. Quý khách sẽ nhận được sản phẩm, dịch vụ ngay sau. Kết quả sử dụng dịch vụ sẽ hiển thị trên trang web, hoặc gửi sms, email đến khách hàng.

#### 5. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH VÀ ĐỔI TRẢ HÀNG

Với các dịch vụ: Nạp tiền điện thoại, Mua mã thẻ,... quý khách không thể yêu cầu hủy giao dịch nếu điện thoại đã được nạp tiền hoặc quý khách đã nhận được email mã thẻ do **Esan.vn** gửi.

Trường hợp sau khi thanh toán mà quý khách không nhận được kết quả, xin quý khách vui lòng liên hệ với Bộ phận hỗ trợ của chúng tôi theo địa chỉ dưới đây:

Bộ phận hỗ trợ:

- Hotline: 19006470 (từ 8:30 đến 12:00 và từ 13:00 đến 22:00 hàng ngày, kể cả ngày lễ, Tết).
- Email: [support@vnptepay.com.vn](mailto:support@vnptepay.com.vn)

Phí dịch vụ sẽ không được hoàn lại nếu quý khách đã sử dụng thành công dịch vụ trên website.

#### 6. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BẠN KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ.

##### a. Quyền lợi của Bạn

- Được quyền sử dụng mọi sản phẩm, dịch vụ được cung cấp hợp pháp trên **Esan.vn** của VNPT EPAY.
- Thông báo hoặc khiếu nại với VNPT EPAY khi Bạn phát hiện các giao dịch của mình bị lỗi, không hợp lệ, không chính xác. Để thông báo hoặc khiếu nại về chất lượng sản phẩm, dịch vụ của VNPT EPAY, khách hàng liên hệ với tổng đài 19006470 ( từ 8:30 đến 12:00 và từ 13:00 đến 22:00 hàng ngày, kể cả ngày lễ, Tết) hoặc gửi email [support@vnptepay.com.vn](mailto:support@vnptepay.com.vn).
- Được sử dụng các tính năng/tiện ích mà **Esan.vn** cung cấp một cách đầy đủ và kịp thời nhất.
- Được VNPT EPAY bảo vệ quyền lợi chính đáng khi có phát sinh các sự cố, và đáp ứng các yêu cầu về việc cung cấp thông tin, chứng minh các sự cố đó không phải do phía chủ quan của Bạn.

##### b. Trách nhiệm và Nghĩa vụ

- Khi sử dụng **Esan.vn** , Bạn sẽ luôn phải chịu trách nhiệm với mọi giao dịch do Khách hàng khởi tạo. Có thể Khách hàng phải bồi thường cho **Esan.vn** và/hoặc người sử dụng khác hoặc bên thứ ba có liên quan nếu bạn vi phạm Thỏa thuận sử dụng dịch vụ này hay nếu khách hàng gây tổn thất, thiệt hại cho **Esan.vn** , cho người dùng khác hoặc bên thứ ba có liên quan.
- Bạn không được phép thực hiện các hành vi lừa đảo, gian lận, giả mạo...hay các hành động truyền tải thông tin, hình ảnh xấu trái với thuần phong mỹ tục, vi phạm pháp luật Việt Nam cũng như có các hành động cố tình phá hoại, gây thiệt hại cho hệ thống của **Esan.vn**.
- Bạn không được phép có bất cứ hoạt động nào liên quan đến việc phát tán e-mail, tin nhắn không mong muốn đến người dùng khác trong hệ thống. Bất cứ xâm nhập trái phép của Bạn vào hệ thống **Esan.vn** sẽ bị cảnh cáo, xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.
- Có trách nhiệm phối hợp với VNPT EPAY cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu cho các đơn vị chính quyền/pháp lý khi gặp sự cố/ rủi ro do phía Bạn (Hoặc đối tác của Bạn) do thông qua **Esan.vn** mà có những hành vi vi phạm theo pháp luật Việt Nam.
- Phối hợp với VNPT EPAY xử lý các khiếu nại liên quan tới việc sử dụng sản phẩm/dịch vụ được cung cấp trên **Esan.vn** khi có các phát sinh với nhà cung cấp dịch vụ như: hàng hoá không đúng chất lượng, không đúng theo mô tả, có lỗi khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ mà bên thứ ba (liên kết với **Esan.vn** ) cung cấp trên **Esan.vn**

## 7. TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG

**Esan.vn** có quyền được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc thực hiện Bản Thỏa thuận này trong trường hợp bị cản trở hoặc ngăn cản bởi dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất hoặc thảm họa thiên nhiên khác. Hoặc do việc đình công, bãi công, chiến tranh, bạo động, hoặc bất kỳ tình huống tương tự nào vượt quá sự kiểm soát của **Esan.vn** . Nếu **Esan.vn** không thể thực hiện nghĩa vụ với Quý Khách hàng do bất kỳ nguyên nhân nào nêu trên hoặc sự kiện nào tương tự, **Esan.vn** sẽ cố gắng gửi thông báo cho Quý Khách hàng về sự kiện đã xảy ra và hành động của chúng tôi.

### **Lưu ý: Chúng tôi không bảo đảm:**

- a) Chúng tôi không đảm bảo an toàn cho các vấn đề nằm ngoài tầm kiểm soát của **Esan.vn**;
- b) **Esan.vn** không đảm bảo sự kết nối liên tục, không bị gián đoạn khi bạn truy cập và sử dụng dịch vụ của chúng tôi bởi vì **Esan.vn** phụ thuộc vào nhiều yếu tố nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi như hạ tầng mạng của nhà cung cấp dịch vụ internet, nhà cung cấp đường truyền...

## 8. CÁC HÀNH ĐỘNG BỊ GIỚI HẠN

Khi sử dụng **Esan** Quý Khách hàng sẽ không được:

- Vi phạm Bản Thỏa thuận này và/hoặc tất cả các chính sách/quy định khác mà Quý Khách hàng đã đồng ý với **Esan.vn**;
- Vi phạm bản quyền, bằng sáng chế, bí mật kinh doanh hoặc quyền sở hữu trí tuệ khác của **Esan.vn** và của các bên thứ ba liên quan;
- Hành động có tính chất làm mất uy tín, phỉ báng, bôi nhọ, đe dọa hoặc quấy rối;
- Cung cấp thông tin sai sự thật, gây hiểu lầm;
- Từ chối hợp tác điều tra, hoặc không cung cấp thông tin theo yêu cầu của **Esan.vn**;
- Sử dụng dịch vụ **Esan.vn** theo cách để cố ý tạo ra các tranh chấp, khiếu nại, đòi bồi thường;
- Tiết lộ thông tin của người sử dụng khác cho bên thứ ba hoặc sử dụng thông tin vào những mục đích tiếp thị/quảng cáo mà Quý Khách hàng chưa được cho phép;
- Có những hành động vượt quá giới hạn hoặc chuyển các lệnh không hợp lệ lên hệ thống của **Esan.vn**;
- Phát tán virus, Trojan, worms hoặc các chương trình máy tính có hại gây trở ngại, gian lận hoặc ảnh hưởng tới hệ thống, dữ liệu hoặc thông tin của người sử dụng khác và/hoặc của **Esan.vn**;
- Sử dụng bất kỳ các loại robot, spider, các thiết bị tự động khác hoặc thực hiện thủ công để giám sát hay sao chép website của **Esan.vn** mà không được chúng tôi cho phép;
- Sử dụng các thiết bị, phần mềm để vượt quá (hoặc phá hoại) các biện pháp mà **Esan.vn** thiết lập nhằm đảm bảo an toàn hệ thống của **Esan.vn**;
- Hành động làm mất kết nối **Esan.vn** từ nhà cung cấp dịch vụ internet hoặc các nhà cung cấp khác;

## 9. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Nhiệm vụ của chúng tôi là luôn lắng nghe, học hỏi và rút kinh nghiệm để ngày càng cung cấp cho Quý Khách hàng những dịch vụ tốt nhất với giá cạnh tranh và cố gắng làm hài lòng khách hàng bằng cách thực hiện tốt điều đó. Vì vậy, nếu có bất cứ vấn đề tranh chấp nào giữa Quý Khách hàng và **Esan.vn**, thì trước tiên Quý Khách hàng hãy vui lòng liên hệ tới Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của **Esan.vn** theo một trong các phương thức sau:

a) Liên lạc theo số hotline của Bộ phận Chăm sóc khách hàng: 19006470 (từ 8:30 đến 12:00 và từ 13:00 đến 22:00 hàng ngày, kể cả ngày lễ, Tết);

b) Gửi Khiếu nại tới địa chỉ email: [support@vnptepay.com.vn](mailto:support@vnptepay.com.vn);

### **Luật và Tòa án cho sự tranh chấp:**

Quý Khách hàng đồng ý rằng, tất cả các tranh chấp nếu có giữa Quý Khách hàng và **Esan.vn** nếu không giải quyết được thông qua thỏa thuận hoặc thương lượng giữa hai bên sẽ được đưa ra giải quyết tại tòa án theo quy định của pháp luật.

**Trân trọng!**  
**Ban quản trị Esan.vn**