

Số: 490/TB-CT

Hà Nội, ngày 16 tháng 6 năm 2025

THÔNG BÁO
V/v hoàn thành đăng ký hợp đồng theo mẫu,
điều kiện giao dịch chung

Kính gửi: Công ty Cổ phần VieON

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;

Sau khi xem xét hồ sơ mã số 2025 HDM 162 tiếp nhận ngày 30 tháng 5 năm 2025 về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của Công ty Cổ phần VieON (Công ty) trong lĩnh vực dịch vụ truyền hình trả tiền, Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia thông báo:

1. Công ty đã hoàn thành trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo hồ sơ mã số 2025 HDM 162 nêu trên theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Công ty chịu trách nhiệm tuân thủ mẫu đã hoàn thành trách nhiệm đăng ký; tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật có liên quan khi bổ sung các nội dung để trống.

3. Công ty được sử dụng các mẫu theo hồ sơ nêu trên để giao dịch với người tiêu dùng kể từ thời điểm hoàn thành việc đăng ký. Trong trường hợp thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, đề nghị Công ty thực hiện thủ tục đăng ký lại theo đúng quy định.

4. Việc hoàn thành trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Thông báo này chỉ có giá trị đối với bản tiếng Việt đã nộp trong hồ sơ đăng ký và không loại trừ trách nhiệm của Công ty theo quy định tại khoản 4 Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Trước ngày 31 tháng 01 hằng năm, Công ty có trách nhiệm gửi báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tới Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định 55/2024/NĐ-CP.

Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia thông báo để Công ty biết và thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBCTQG (để b/c);
- SCT TP. Hồ Chí Minh (để p/h);
- Lưu: VT, HDM.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Quỳnh Anh

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH TRẢ TIỀN¹
(Hợp Đồng Điện Tử)

- Căn cứ Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 có hiệu lực kể từ ngày 01/01/2017;
- Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2024;
- Căn cứ Luật Sở hữu trí tuệ số 50/2005/QH11 có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2006 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Sở hữu trí tuệ số 07/2022/QH15 từ ngày 01/01/2023)
- Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2024;
- Căn cứ Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử có hiệu lực ngày 01/7/2013, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 85/2021/NĐ-CP có hiệu lực từ ngày 01/01/2022;
- Căn cứ Nghị định số 06/2016/NĐ-CP về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình có hiệu lực ngày 15/3/2016, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 71/2022/NĐ-CP có hiệu lực ngày 01/10/2022;
- Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực ngày 01/7/2024;
- Căn cứ Nghị định 13/2023/NĐ-CP về Bảo vệ dữ liệu cá nhân được Chính phủ thông qua ngày 17 tháng 04 năm 2023 và có hiệu lực ngày 01 tháng 07 năm 2023;
- Căn cứ vào Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg về Ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung có hiệu lực vào ngày 01/7/2024;
- Căn cứ Giấy phép cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 247/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp cho Công ty Cổ phần VieON vào ngày 21/07/2023;
- Căn cứ vào yêu cầu của khách hàng và khả năng của Công ty Cổ phần VieON.

Hợp Đồng Cung Cấp Dịch Vụ Truyền Hình Trả Tiền (Hợp Đồng Điện Tử) này ("**Hợp Đồng**") được lập ngày ____/____/____ ("**Ngày Ký Hợp Đồng**") giữa:

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ : **CÔNG TY CỔ PHẦN VIEON**

Địa chỉ : Số 222 Pasteur, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM.

Mã số thuế : 0314415573

Đại diện pháp luật : _____ Chức vụ: _____

¹ Việc sử dụng hợp đồng theo mẫu để giao kết với người tiêu dùng chỉ được thực hiện sau khi Công ty đã hoàn thành và đáp ứng các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật

Tài khoản ngân hàng : _____

Tại ngân hàng : _____

Số điện thoại : _____

(Sau đây gọi tắt là “VieON”)

KHÁCH HÀNG²

Họ và tên : _____

CMND/CCCD/Hộ chiếu số : _____

Địa chỉ : _____

Số điện thoại : _____

Địa chỉ thư điện tử (email) : _____

(Sau đây gọi tắt là “Khách Hàng”)

VieON và Khách Hàng sau đây gọi riêng là “Bên” và gọi chung là “Các Bên”.

Các Bên đồng ý ký kết Hợp Đồng với các điều khoản cụ thể như sau:

Điều 1. PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ

- 1.1. VieON cung cấp và Khách Hàng đồng ý sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền trên mạng internet tại website: <https://vieon.vn> và ứng dụng VieON (website và ứng dụng này được gọi chung là “**Ứng Dụng VieON**”) được cài đặt trên các thiết bị đầu cuối (gọi tắt là “**Dịch Vụ VieON**”) với thông tin được quy định chi tiết tại Phụ lục về “Gói Và Phương Thức Cung Cấp Dịch Vụ” (Phụ lục kèm theo và là bộ phận cấu thành không tách rời của Hợp Đồng).
- 1.2. Để đăng ký tài khoản và sử dụng Dịch Vụ VieON, Khách Hàng phải là người từ 18 tuổi trở lên và không bị hạn chế, mất năng lực hành vi dân sự. Trẻ em và người vị thành niên chỉ có thể sử dụng Dịch Vụ VieON khi được sự cho phép và giám sát của Khách Hàng.

Điều 2. GIAO KẾT HỢP ĐỒNG

2.1. Quy trình giao kết Hợp Đồng:

- a. **Bước 1:** Khách Hàng đăng nhập vào Tài Khoản VieON của Khách Hàng trên Ứng Dụng VieON. Trường hợp Khách Hàng chưa có Tài Khoản VieON thì Khách Hàng cần đăng ký một Tài Khoản VieON trước khi thực hiện Bước 2.
- b. **Bước 2:** Khách Hàng chọn loại Dịch Vụ VieON. Sau khi Khách Hàng chọn loại Dịch Vụ VieON, hai phần thông tin được hệ thống tự động hiện ra tại giao diện của Ứng Dụng VieON:

² Ngoài phần thông tin riêng của các bên do mỗi bên tự điền, các nội dung để trống khác trong Hợp đồng sẽ do hai bên thỏa thuận điền cụ thể khi giao kết Hợp đồng trên cơ sở phù hợp quy định của pháp luật.

- (i) **Phương thức thanh toán:** Cho phép Khách Hàng được lựa chọn một trong các phương thức thanh toán mà Dịch Vụ VieON có hỗ trợ nêu tại Điều 3.2.a Hợp đồng.
- (ii) **Thông tin chi tiết:** Cho phép Khách Hàng xem trước Mẫu Hợp Đồng trong phần đường dẫn (siêu liên kết) ở cuối phần Thông tin chi tiết. Khách Hàng có quyền xem xét đầy đủ nội dung của Mẫu Hợp Đồng bằng cách nhấn vào đường dẫn (siêu liên kết) ở cuối phần Thông tin chi tiết trước khi quyết định có giao kết Hợp Đồng này hay không.

Khách Hàng còn được xem xét các thông tin quan trọng khác của giao dịch gồm: Tên Tài khoản VieON, tên gói, thời hạn gói, ngày hiệu lực, ngày hết hạn sử dụng, kỳ thanh toán tiếp theo, trị giá, giảm giá (nếu có), mã khuyến mãi (nếu có), thành tiền.

- c. **Bước 3:** Sau khi Khách Hàng xem xét đầy đủ thông tin nêu tại Bước 2 và đồng ý thực hiện giao dịch, Khách Hàng chọn một phương thức thanh toán quy định tại Điều 3 Hợp Đồng, nhấn vào nút “**Đăng Ký Gói**” và tiến hành đăng ký sử dụng Dịch Vụ VieON theo hướng dẫn từ hệ thống để hoàn tất việc đăng ký Dịch Vụ VieON.
 - d. **Bước 4:** Sau khi Hợp Đồng đã được giao kết, Khách Hàng có thể xem lại và/hoặc tải về Hợp Đồng được lưu trên Ứng Dụng VieON.
- 2.2. Mẫu Hợp Đồng luôn được công khai trên Ứng Dụng VieON, được xem là đề nghị giao kết Hợp Đồng của VieON theo quy định của pháp luật để Khách Hàng có thể tra cứu tại mọi thời điểm, bất kể Khách Hàng đã đăng ký Tài Khoản VieON hay chưa.
- 2.3. Số điện thoại, thư điện tử mà Khách Hàng sử dụng để đăng ký Tài Khoản VieON và/hoặc Dịch Vụ VieON được xem là số điện thoại, thư điện tử mà Khách Hàng đăng ký nhận các thông báo liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ VieON.
- 2.4. Tất cả thông tin, xác nhận, tin nhắn được gửi từ số điện thoại hoặc thư điện tử mà Khách Hàng đăng ký dịch vụ được sử dụng làm chứng cứ để giải quyết tranh chấp giữa VieON và Khách Hàng (nếu có).

Điều 3. CƯỚC PHÍ VÀ THANH TOÁN

- 3.1. Cước Phí của Dịch Vụ VieON được công bố công khai tại Phụ lục về “Gói Và Phương Thức Cung Cấp Dịch Vụ” là bộ phận cấu thành không tách rời của Hợp Đồng trên Ứng Dụng VieON và được cung cấp để Khách Hàng nghiên cứu, xem xét trước khi giao kết Hợp Đồng.
- 3.2. Phương thức và thời hạn thanh toán:

- a. Phương thức thanh toán:

Khách Hàng lựa chọn một trong các phương thức thanh toán sau và thực hiện thanh toán theo quy trình được hướng dẫn tại Mục số 10 của FAQs (Các câu hỏi thường gặp) tại địa chỉ <https://vieon.vn/cau-hoi-thuong-gap/>:

- Thanh toán qua cổng VNPAY.
- Thanh toán bằng Thẻ thanh toán quốc tế (Visa/Master).
- Thanh toán qua cổng Viettel Pay.
- Thanh toán bằng Ví điện tử ShopeePay.

- Thanh toán bằng Ví điện tử ZaloPay.
 - Thanh toán bằng Ví điện tử MoMo.
 - Thanh toán qua phương thức thanh toán liên kết với tài khoản Google hoặc Apple (đối với Ứng Dụng VieON trên điện thoại thông minh).
- b. Thời hạn thanh toán: Đây là các gói dịch vụ trả trước, Khách Hàng thanh toán trước khi sử dụng Dịch Vụ VieON. Để làm rõ, hiện tại VieON chưa cung cấp hình thức thanh toán trả sau.
- c. Giao dịch sẽ có hiệu lực kể từ thời điểm đơn vị trung gian thanh toán xác nhận hoàn tất thanh toán.
- 3.3. Đối với Gói Dịch Vụ VieON có thời hạn từ 03 (ba) tháng trở lên, VieON sẽ thông báo cho Khách Hàng về thời điểm kết thúc Gói Dịch Vụ VieON và đề nghị nộp Cước phí Dịch vụ VieON nếu Khách Hàng lựa chọn tiếp tục sử dụng Dịch Vụ trước ít nhất 07 (bảy) ngày làm việc trước ngày hết hạn Gói Dịch Vụ VieON. Khách Hàng có quyền lựa chọn gia hạn tiếp tục sử dụng dịch vụ bằng cách thanh toán Cước phí Dịch vụ VieON tại thời điểm hết hạn.

Điều 4. THAY ĐỔI CHI TIẾT DỊCH VỤ

- 4.1. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, VieON được thay đổi chi tiết Dịch Vụ VieON trong các trường hợp sau:³
- a. Bổ sung các gói dịch vụ mới, bổ sung danh mục kênh chương trình truyền hình hoặc các nội dung trong Dịch Vụ VieON.
 - b. Thay đổi Dịch Vụ VieON, mức Cước phí Dịch vụ VieON, danh mục kênh chương trình truyền hình trong Dịch Vụ VieON và các nội dung khác trong trường hợp có quy định của pháp luật hoặc quyết định, chỉ đạo của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không do lỗi của VieON.
 - c. Thay đổi danh mục kênh chương trình truyền hình trong trường hợp Đơn vị cấp quyền khai thác, sử dụng các kênh truyền hình dùng cấp quyền khai thác các kênh chương trình truyền hình cho VieON.
 - d. Thay đổi chi tiết Dịch Vụ VieON trong trường hợp xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng được định nghĩa tại Điều 7 Hợp Đồng dẫn đến VieON không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.2. Trong trường hợp có thay đổi trong quá trình cung cấp dịch vụ như đã quy định tại Điều 4.1 Hợp Đồng, VieON sẽ thông báo tới Khách Hàng theo thông tin liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký tối thiểu bảy (7) ngày làm việc trước ngày thay đổi. Trong vòng bảy (7) ngày làm việc kể từ ngày Khách Hàng nhận được thông báo của VieON, nếu Khách Hàng không có bất kỳ phản hồi nào về các nội dung thay đổi hoặc Khách Hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi kết thúc thời hạn nêu trên thì được xem là Khách Hàng đồng ý với toàn bộ nội dung thay đổi của VieON.
- 4.3. Trong trường hợp Khách Hàng phản hồi không đồng ý với các thay đổi của VieON, VieON cung cấp dịch vụ theo đúng thỏa thuận mà Các Bên đã thống nhất đến hết thời hạn sử dụng Gói

³ Việc thay đổi này chỉ được thực hiện trên cơ sở sau khi đã có Giấy chứng nhận đăng ký danh mục nội dung trên dịch vụ truyền hình trả tiền theo quy định của pháp luật về phát thanh, truyền hình

Dịch Vụ VieON mà Khách Hàng đã đăng ký.

Điều 5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA VIEON

5.1. VieON có quyền:

- a. Được chủ động lựa chọn, cung cấp các kênh chương trình, nội dung theo yêu cầu, nội dung giá trị gia tăng phù hợp quy định pháp luật.
- b. Được sử dụng thiết bị chuyên dụng để cài đặt tên, biểu tượng nhận cài đặt tên, biểu tượng nhận dạng dịch vụ trên các kênh chương trình phù hợp quy định pháp luật.
- c. Chủ động lựa chọn đơn vị viễn thông hoặc đơn vị khác để hợp tác cung cấp dịch vụ.
- d. Áp dụng công nghệ kỹ thuật phù hợp với loại hình dịch vụ để cung cấp tính năng tùy chọn ngôn ngữ Tiếng Việt bằng âm thanh hoặc phụ đề do đơn vị được cấp Giấy phép biên tập chương trình kênh chương trình nước ngoài thực hiện.
- e. Được sở hữu, sử dụng, khai thác và bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ đối với các nội dung trên Dịch Vụ VieON theo quy định của Hợp Đồng và pháp luật sở hữu trí tuệ.
- f. Được thống kê, tổng hợp, phân loại các nội dung mà Khách Hàng đã xem thông qua Dịch Vụ VieON hoặc các thông tin khác mà Khách Hàng đồng ý cung cấp trong quá trình đăng ký, sử dụng Dịch Vụ VieON, hoặc Khách Hàng đồng ý cung cấp thông qua các khảo sát riêng do VieON thực hiện, để từ đó, VieON sẽ đề xuất những nội dung phù hợp nhất với thị hiếu, sở thích của Khách Hàng.
- g. Cung cấp đầy đủ thông tin về Gói Dịch Vụ cho Khách Hàng trước khi giao kết Hợp Đồng.

5.2. VieON có nghĩa vụ:

- a. Đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam về vấn đề bản quyền, kiểm duyệt nội dung trên Dịch Vụ VieON.
- b. Cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng đúng gói cước, chất lượng và Cước phí Dịch vụ VieON như quy định tại Hợp Đồng này.
- c. Kiểm tra, cập nhật thường xuyên và nâng cấp Dịch Vụ VieON để đảm bảo chất lượng của Dịch Vụ VieON cung cấp cho Khách Hàng. VieON công bố tiêu chuẩn chất lượng của Dịch Vụ VieON trên Ứng Dụng VieON theo quy định pháp luật để Khách Hàng được biết.
- d. Đảm bảo Khách Hàng được xem xét đầy đủ nội dung của Hợp Đồng trên Ứng Dụng VieON trước khi giao kết Hợp Đồng. Cung cấp chính xác, đầy đủ Hợp Đồng, Điều Khoản và Điều Kiện, và Chính sách Bảo vệ Thông tin Cá nhân để Khách Hàng xem xét trước khi giao kết hợp đồng
- e. Cung cấp cho Khách Hàng các chứng từ giao dịch bao gồm Hợp Đồng, Hóa đơn điện tử và chứng từ khác theo quy định của pháp luật thông qua thông tin liên lạc của Khách Hàng.
- f. Bảo mật thông tin của Khách Hàng theo Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân đính kèm Hợp đồng này phù hợp với quy định của pháp luật và được cung cấp cho Khách Hàng trước khi giao kết Hợp Đồng, đồng thời được công khai trên Ứng Dụng VieON. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Khách Hàng thì VieON có nghĩa

vụ:

- Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với Khách Hàng về mục đích, phạm vi thu thập và sử dụng thông tin, thời hạn lưu trữ thông tin, và các thông tin khác liên quan đến hoạt động thu thập, chia sẻ, lưu trữ, sử dụng thông tin của Khách Hàng theo đúng quy định pháp luật liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân;
 - Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với Khách Hàng và phải được Khách Hàng đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép;
 - Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Khách Hàng;
 - Tự mình hoặc thông báo để Khách Hàng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác;
 - Chỉ được ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin Khách Hàng sau khi giao dịch này đã được lập thành văn bản phù hợp với yêu cầu của pháp luật và đã có sự đồng ý trước của Khách Hàng.
 - Chỉ được chuyển giao thông tin của Khách Hàng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của Khách Hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- g. Hướng dẫn Khách Hàng sử dụng dịch vụ; thông báo cho Khách Hàng về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách Hàng trong thời hạn 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ ngày VieON nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó, trừ trường hợp xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng. VieON sẽ tiến hành xác minh yêu cầu khiếu nại đó với Khách Hàng trong thời hạn tối đa năm (05) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận; trường hợp Khách hàng có yêu cầu thương lượng, VieON sẽ tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn tối đa bảy (07) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu thương lượng của Khách Hàng. Sau đó, nếu khiếu nại được xác định là có cơ sở, VieON sẽ tiến hành kiểm tra và khắc phục vấn đề kỹ thuật trong vòng tối đa năm (05) ngày làm việc kể từ khi hoàn tất xác minh. Nếu vấn đề đã được khắc phục thành công, VieON sẽ gửi thông báo cho Khách Hàng về kết quả xử lý khiếu nại trong vòng một (01) ngày làm việc. Lưu ý rằng, thời hạn giải quyết trên là thời gian tối đa mà VieON cam kết, thời gian xử lý trên thực tế có thể sẽ ngắn hơn, tùy thuộc vào tính chất của yêu cầu phản ánh, khiếu nại đó.
- h. Đảm bảo Dịch Vụ VieON không chứa các phần mềm độc hại (như virus, worm, trojan, ransomware, adware, spyware, fileless malware, v.v) ảnh hưởng đến thiết bị của Khách Hàng hoặc thực hiện các hành vi đánh cắp trái phép thông tin, dữ liệu của Khách Hàng.
- i. Nếu VieON vi phạm một trong các điều khoản quy định tại Hợp Đồng, VieON chịu toàn bộ trách nhiệm liên quan đến vi phạm đồng thời bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh cho Khách Hàng và bên thứ ba khác (nếu có).
- j. Tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến việc thông tin bị thu thập trái phép, sử dụng sai mục đích, phạm vi đã thông báo. Nếu hệ thống bị tấn công làm mất nguy cơ an toàn thông tin cá nhân của Khách Hàng thì phải ngay lập tức thực hiện các biện pháp ngăn chặn và thông báo cho Khách Hàng biết theo quy định

của pháp luật.

- k. Chấp hành các quy định pháp luật về quản lý nội dung thông tin và bảo vệ sở hữu bản quyền nội dung chương trình, kênh chương trình phát thanh, truyền hình và các nội dung khác trên dịch vụ.
- l. Chấp hành các quy định pháp luật về phí, lệ phí, giá và hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- m. Chấp hành các quy định trong Giấy phép cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền được cấp.
- n. Chấp hành chế độ báo cáo nghiệp vụ theo quy định pháp luật.
- o. Không được cung cấp, thử nghiệm cung cấp các kênh chương trình ngoài danh mục đã được cấp đăng ký trên dịch vụ dưới mọi hình thức.
- p. Không được mua bán, chuyển nhượng, cho thuê, cho mượn Giấy phép cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền dưới mọi hình thức.
- q. Có trách nhiệm thực hiện yêu cầu của Khách Hàng về việc kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ, chuyển giao hoặc ngừng chuyển giao thông tin của mình cho bên thứ ba hoặc cung cấp cho Khách Hàng công cụ, thông tin để tự thực hiện theo quy định của pháp luật.
- r. Chịu sự thanh tra, kiểm tra của các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- s. Tuân thủ quy định pháp luật, Hợp đồng và các chính sách “Điều Khoản Và Điều Kiện” và “Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân” (các chính sách này là các bộ phận cấu thành và các phần không tách rời của Hợp Đồng này) được VieON cung cấp cho Khách Hàng trước khi giao kết Hợp Đồng và được công bố trên Ứng Dụng VieON.

Điều 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

6.1. Khách Hàng có quyền:

- a. Được sử dụng Dịch Vụ VieON đã đăng ký theo quy định của Hợp Đồng và pháp luật có liên quan.
- b. Được VieON cung cấp các thông tin liên quan đến chất lượng, điều kiện sử dụng Dịch Vụ VieON trên Ứng Dụng VieON để Khách Hàng xem xét trước khi giao kết Hợp Đồng.
- c. Được VieON bảo mật thông tin cá nhân do Khách Hàng cung cấp theo quy định tại Hợp Đồng và quy định pháp luật.
- d. Được khiếu nại về Cước phí Dịch vụ VieON, chất lượng dịch vụ, yêu cầu VieON giải quyết các thắc mắc, khiếu nại, hướng dẫn sử dụng dịch vụ theo quy định của Hợp Đồng này.
- e. Được hoàn trả Cước phí Dịch vụ VieON và bồi thường thiệt hại khác (nếu có) theo quy định của pháp luật nếu VieON có lỗi trong việc không cung cấp Dịch Vụ VieON theo đúng Hợp Đồng đã giao kết, trừ trường hợp Khách Hàng có lỗi dẫn đến việc VieON đơn phương chấm dứt Hợp Đồng theo quy định tại Hợp Đồng.
- f. Được quyền lựa chọn tính năng tự động gia hạn gói dịch vụ khi đăng ký sử dụng Dịch Vụ VieON.
- g. Được quyền yêu cầu VieON thực hiện việc kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ, chuyển

giao hoặc ngừng chuyển giao thông tin của mình cho bên thứ ba.

6.2. Khách Hàng có nghĩa vụ:

- a. Khách Hàng chịu trách nhiệm với việc Khách Hàng lựa chọn tính năng sử dụng trong Dịch Vụ VieON, trừ trường hợp do lỗi của VieON.
- b. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn Cước phí Dịch vụ VieON trong quá trình sử dụng Dịch Vụ VieON theo thỏa thuận trong Hợp Đồng.
- c. Tuân thủ các quy định khi sử dụng Dịch Vụ VieON theo quy định của Hợp Đồng.
- d. Bảo mật, quản lý số điện thoại và thư điện tử đăng ký Dịch Vụ VieON, đồng thời, tự chịu trách nhiệm về các giao dịch đã thực hiện với VieON qua số điện thoại và thư điện tử đăng ký dịch vụ, trừ trường hợp do lỗi của VieON. Nếu Khách Hàng phát hiện có người khác sử dụng trái phép Tài Khoản VieON của Khách Hàng, Khách Hàng có thể tự thay đổi mật khẩu (password) theo hướng dẫn trên Ứng Dụng VieON hoặc thông báo cho VieON để được VieON hỗ trợ.
- e. Khách Hàng không được xâm nhập trái phép vào hệ thống của VieON để đánh cắp, khai thác trái phép, phá hoại dữ liệu của VieON hoặc vì bất kỳ mục đích nào khác của Khách Hàng, hoặc cài đặt các phần mềm độc hại (như virus, worm, trojan, ransomware, adware, spyware, fileless malware, v.v) hay tấn công từ chối dịch vụ (DDOS attack) đối với Ứng Dụng VieON.
- f. Khách Hàng không được sao chép, phổ biến, trình chiếu hoặc thực hiện bất cứ hành vi nào để phát tán, cung cấp, phân phối bất kỳ kênh chương trình và/hoặc nội dung của Dịch Vụ VieON và/hoặc tại Ứng Dụng VieON, bao gồm cả các trường hợp sau:
 - (i) Chiếu, phát Dịch Vụ VieON tại những nơi công cộng như chiếu trên hệ thống Tivi/ thiết bị nghe nhìn của khách sạn, café, quán bar, nhà hàng, quán ăn, trung tâm thương mại, chợ, khu du lịch, khu vui chơi, khu mua sắm, rạp chiếu phim, cơ sở dịch vụ massage, karaoke, tắm mát, phòng họp, tòa nhà văn phòng, công ty, xí nghiệp, nhà máy, phương tiện giao thông công cộng, nhà ga, bến xe, v.v.
 - (ii) Nhúng, chèn link Ứng Dụng VieON hoặc mã nguồn video trên Ứng Dụng VieON vào bất kỳ website, mạng xã hội hoặc phần mềm nào khác khi chưa được sự đồng ý bằng văn bản của VieON.
 - (iii) Sản xuất, thu lại và lưu trữ nội dung trên Ứng Dụng VieON dưới bất kỳ hình thức nào (trừ trường hợp VieON cho phép Khách Hàng tải nội dung trên Ứng Dụng VieON về và lưu trữ offline trên thiết bị di động để xem).
- g. Khách Hàng không được cung cấp hoặc bán lại Dịch Vụ VieON dưới mọi hình thức.
- h. Khách Hàng không được sử dụng Dịch Vụ VieON cùng một thời điểm trên quá nhiều thiết bị vượt quá số lượng thiết bị cho phép quy định tại Phụ lục về “Gói Và Phương Thức Cung Cấp Dịch Vụ”.
- i. Tuân thủ quy định pháp luật, Hợp đồng và các chính sách “Điều Khoản Và Điều Kiện” và “Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân” được VieON cung cấp trước khi giao kết Hợp Đồng và được công bố trên Ứng Dụng VieON .
- j. Nếu Khách Hàng vi phạm một trong các điều khoản quy định tại Hợp Đồng, Khách Hàng

chịu toàn bộ trách nhiệm liên quan đến vi phạm đồng thời bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh cho VieON và bên thứ ba khác (nếu có).

k. Khách Hàng hiểu và cam kết không thực hiện các hành vi sau khi sử dụng Dịch Vụ VieON:

- (i) Cấp lại, chuyển nhượng hay chuyển giao bản quyền của bất kỳ nội dung nào dưới bất kỳ hình thức nào.
- (ii) Sử dụng Dịch Vụ VieON và/hoặc nội dung để phục vụ các hoạt động công chúng hoặc trình chiếu cho số đông người xem;
- (iii) Thu thập, lưu trữ, tái bản, phân phối, sửa đổi, trưng bày, trình diễn, xuất bản, tạo sản phẩm phái sinh, chào bán, hoặc sử dụng các nội dung được cung cấp thông qua Dịch Vụ VieON, trừ khi được VieON đồng ý bằng văn bản;
- (iv) Dịch ngược, đảo ngược hoặc tháo rời bất kỳ phần mềm hoặc sản phẩm hoặc quy trình nào được cung cấp thông qua Dịch Vụ VieON và/hoặc trên Ứng Dụng VieON;
- (v) Chèn thêm bất kỳ mã hoặc sản phẩm hay chỉnh sửa nội dung hoặc phần mềm được cung cấp thông qua Dịch Vụ VieON và/hoặc trên Ứng Dụng VieON;
- (vi) Sử dụng bất kỳ biện pháp khai thác, thu thập hoặc phân tách dữ liệu nào từ Dịch Vụ VieON và/hoặc Ứng Dụng VieON;
- (vii) Đăng tải, gửi hoặc sử dụng biện pháp khác nhằm làm gián đoạn, phá hủy hoặc hạn chế các chức năng của phần mềm hoặc phần cứng trong bất kỳ thiết bị hoặc nền tảng nào được sử dụng để truy cập Dịch Vụ VieON và/hoặc Ứng Dụng VieON;
- (viii) Lợi dụng việc sử dụng Dịch Vụ VieON để 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, chủng tộc, tôn giáo; 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;
- (ix) Lợi dụng Dịch Vụ VieON để thu thập thông tin của người sử dụng, công bố thông tin, tư liệu về đời tư của người sử dụng khác;
- (x) Cản trở trái pháp luật, gây rối, phá hoại hệ thống máy chủ;
- (xi) Cản trở việc truy cập thông tin và sử dụng các dịch vụ hợp pháp trên Dịch Vụ VieON;
- (xii) Tạo đường dẫn trái phép tới tên miền hợp pháp của tổ chức, cá nhân;
- (xiii) Tạo, cài đặt, phát tán các phần mềm độc hại, vi rút máy tính;
- (xiv) Xâm nhập trái phép, chiếm quyền điều khiển hệ thống thông tin, tạo lập công cụ tấn công trên Internet;
- (xv) Sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào Dịch Vụ VieON.
- (xvi) Các hành vi xâm phạm đến sản phẩm, tài sản và uy tín của VieON.

(Sau đây gọi chung là “**Hành Vi Không Được Thực Hiện**”)

giao hoặc ngừng chuyển giao thông tin của mình cho bên thứ ba.

6.2. Khách Hàng có nghĩa vụ:

- a. Khách Hàng chịu trách nhiệm với việc Khách Hàng lựa chọn tính năng sử dụng trong Dịch Vụ VieON, trừ trường hợp do lỗi của VieON.
- b. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn Cước phí Dịch vụ VieON trong quá trình sử dụng Dịch Vụ VieON theo thỏa thuận trong Hợp Đồng.
- c. Tuân thủ các quy định khi sử dụng Dịch Vụ VieON theo quy định của Hợp Đồng.
- d. Bảo mật, quản lý số điện thoại và thư điện tử đăng ký Dịch Vụ VieON, đồng thời, tự chịu trách nhiệm về các giao dịch đã thực hiện với VieON qua số điện thoại và thư điện tử đăng ký dịch vụ, trừ trường hợp do lỗi của VieON. Nếu Khách Hàng phát hiện có người khác sử dụng trái phép Tài Khoản VieON của Khách Hàng, Khách Hàng có thể tự thay đổi mật khẩu (password) theo hướng dẫn trên Ứng Dụng VieON hoặc thông báo cho VieON để được VieON hỗ trợ.
- e. Khách Hàng không được xâm nhập trái phép vào hệ thống của VieON để đánh cắp, khai thác trái phép, phá hoại dữ liệu của VieON hoặc vì bất kỳ mục đích nào khác của Khách Hàng, hoặc cài đặt các phần mềm độc hại (như virus, worm, trojan, ransomware, adware, spyware, fileless malware, v.v) hay tấn công từ chối dịch vụ (DDOS attack) đối với Ứng Dụng VieON.
- f. Khách Hàng không được sao chép, phổ biến, trình chiếu hoặc thực hiện bất cứ hành vi nào để phát tán, cung cấp, phân phối bất kỳ kênh chương trình và/hoặc nội dung của Dịch Vụ VieON và/hoặc tại Ứng Dụng VieON, bao gồm cả các trường hợp sau:
 - (i) Chiếu, phát Dịch Vụ VieON tại những nơi công cộng như chiếu trên hệ thống Tivi/thiết bị nghe nhìn của khách sạn, café, quán bar, nhà hàng, quán ăn, trung tâm thương mại, chợ, khu du lịch, khu vui chơi, khu mua sắm, rạp chiếu phim, cơ sở dịch vụ massage, karaoke, tắm quất, phòng họp, tòa nhà văn phòng, công ty, xí nghiệp, nhà máy, phương tiện giao thông công cộng, nhà ga, bến xe, v.v.
 - (ii) Nhúng, chèn link Ứng Dụng VieON hoặc mã nguồn video trên Ứng Dụng VieON vào bất kỳ website, mạng xã hội hoặc phần mềm nào khác khi chưa được sự đồng ý bằng văn bản của VieON.
 - (iii) Sản xuất, thu lại và lưu trữ nội dung trên Ứng Dụng VieON dưới bất kỳ hình thức nào (trừ trường hợp VieON cho phép Khách Hàng tải nội dung trên Ứng Dụng VieON về và lưu trữ offline trên thiết bị di động để xem).
- g. Khách Hàng không được cung cấp hoặc bán lại Dịch Vụ VieON dưới mọi hình thức.
- h. Khách Hàng không được sử dụng Dịch Vụ VieON cùng một thời điểm trên quá nhiều thiết bị vượt quá số lượng thiết bị cho phép quy định tại Phụ lục về “Gói Và Phương Thức Cung Cấp Dịch Vụ”.
- i. Tuân thủ quy định pháp luật, Hợp đồng và các chính sách “Điều Khoản Và Điều Kiện” và “Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân” được VieON cung cấp trước khi giao kết Hợp Đồng và được công bố trên Ứng Dụng VieON.
- j. Nếu Khách Hàng vi phạm một trong các điều khoản quy định tại Hợp Đồng, Khách Hàng

nhà nước có thẩm quyền, trừ trường hợp do lỗi của VieON.

- e. Nếu Khách Hàng vi phạm các Hành Vi Không Được Thực Hiện được quy định tại Hợp Đồng này.

8.2. Quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ của Khách Hàng:

Khách Hàng có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ mà không phải bồi thường cho VieON trong các trường hợp sau:

- a. Kết thúc thời hạn sử dụng của Dịch Vụ VieON mà Khách Hàng đã đăng ký và Khách Hàng không gia hạn sử dụng dịch vụ.
- b. VieON vi phạm, không thực hiện, thực hiện không đầy đủ hoặc không đúng nghĩa vụ của VieON theo quy định tại Hợp Đồng và VieON không khắc phục các vi phạm trong thời hạn tối đa không quá mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Khách Hàng, trừ trường hợp do lỗi của Khách Hàng.
- c. VieON cung cấp Dịch Vụ VieON không đúng theo quy định của Hợp Đồng này.
- d. Khách Hàng được đơn phương chấm dứt Hợp Đồng bất kỳ thời điểm nào sau khi là Khách Hàng thông báo cho VieON biết trước tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước ngày dự kiến chấm dứt Hợp Đồng. Khách Hàng chỉ thanh toán cho gói dịch vụ mà Khách Hàng đã sử dụng trong trường hợp này.

Điều 9. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

9.1. Hợp Đồng được điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam.

9.2. Khi xảy ra bất kỳ tranh chấp Hợp Đồng nào, Các Bên có quyền chọn một trong các phương thức sau để giải quyết tranh chấp:

- a. Thương lượng.
- b. Hòa giải.
- c. Trọng tài. Trường hợp Các Bên lựa chọn trọng tài, Các Bên đồng ý chọn Trung Tâm Trọng Tài Quốc Tế Việt Nam (VIAC) tại TP. Hồ Chí Minh để giải quyết tranh chấp Hợp Đồng.
- d. Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Điều 10. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

10.1. Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày (tùy thời điểm nào đến trước):

- a. Khách Hàng nhận được thông báo chấp nhận giao dịch;
- b. Khách Hàng nhận được thông báo giao dịch thành công thông qua thư điện tử, tin nhắn;
- c. Tài Khoản VieON của Khách Hàng ghi nhận thông báo giao dịch thành công sau khi Khách Hàng hoàn tất thanh toán.

10.2. Hợp Đồng tự động chấm dứt hiệu lực bằng thông báo gửi cho Khách hàng về thời điểm kết thúc hợp đồng bằng sms, email hoặc phương tiện liên lạc thông tin khác tối thiểu 07 ngày làm việc trước ngày hợp đồng chấm dứt khi xảy ra một trong những trường hợp sau (tùy trường hợp nào đến trước):

- a. Hết thời hạn sử dụng của Gói Dịch Vụ VieON đã đăng ký.
 - b. Một Bên đơn phương chấm dứt theo quy định tại Điều 8 Hợp Đồng.
- 10.3. Trường hợp Khách Hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ, Các Bên sẽ thỏa thuận gia hạn Hợp Đồng với các điều khoản và điều kiện tương tự.
- 10.4. Trong trường hợp một hoặc một số điều khoản của Hợp Đồng bị cơ quan có thẩm quyền tuyên bố vô hiệu theo quy định của pháp luật thì các nội dung khác còn lại của Hợp Đồng vẫn giữ nguyên hiệu lực và giá trị pháp lý.

KHÁCH HÀNG

ĐẠI DIỆN VIEON

PHỤ LỤC

Về Gói Và Phương Thức Cung Cấp Dịch Vụ

Phụ lục về Gói và Phương Thức Cung Cấp Dịch Vụ này (“**Phụ lục**”) là một bộ phận cấu thành và không tách rời của Hợp Đồng Điện Tử, và được cung cấp để Khách Hàng nghiên cứu, xem xét trước khi giao kết Hợp Đồng Điện Tử.

A. LOẠI GÓI DỊCH VỤ

1. **Gói Dịch Vụ VieON:** Tùy thuộc Gói Dịch Vụ VieON mà Khách Hàng mua, Khách Hàng sẽ được cung cấp các dịch vụ được mô tả chi tiết và niêm yết công khai tại địa chỉ vieon.vn/mua-goi hoặc mục “Đăng ký gói” trên VieON, bao gồm cả các kênh chương trình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia và của địa phương, phù hợp với quy định pháp luật tùy từng thời điểm, với nội dung như sau⁴:

STT	Gói Dịch Vụ VieON	Cước Phí ⁵	Nội dung, thời hạn sử dụng và thông tin số lượng thiết bị truy cập
	...	...	...
	...	...	...

2. **Thuê lẻ từng nội dung (TVOD):** nghĩa là các nội dung lẻ được Khách Hàng trả tiền để xem trong một khoảng “Thời Gian Xem”. Thời Gian Xem của từng nội dung lẻ sẽ được thể hiện rõ trên Website <https://vieon.vn> và Ứng Dụng VieON và được cung cấp cho Khách Hàng chọn lựa trước khi Khách Hàng giao kết Hợp Đồng.
3. **Phạm vi sử dụng:** Chỉ trên lãnh thổ Việt Nam.
4. **Thời hạn sử dụng Dịch Vụ VieON:**
 - (a) “1 tháng” tương ứng với 30 ngày sử dụng.
 - (b) “3 tháng” tương ứng với 90 ngày sử dụng.
 - (c) “6 tháng” tương ứng với 180 ngày sử dụng.
 - (d) “12 tháng” tương ứng với 360 ngày sử dụng.
 - (e) Nếu Khách Hàng mua nhiều gói Dịch Vụ VieON khác nhau vào cùng một thời điểm, hoặc mua thêm gói mới trong khi gói dịch vụ đang sử dụng vẫn đang còn thời hạn sử dụng, thì thời hạn sử dụng của mỗi gói sẽ được tính riêng biệt và không cộng dồn.
5. **Thời gian cung cấp Dịch Vụ VieON:** Bắt đầu từ ngày Khách Hàng hoàn tất thanh toán đến ngày cuối cùng của thời hạn sử dụng.

⁴ Nội dung cụ thể được điền theo thỏa thuận giữa Các Bên tại thời điểm giao kết Hợp Đồng phù hợp quy định pháp luật.

⁵ Cước phí Dịch Vụ VieON được áp dụng trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật về phát thanh, truyền hình và pháp luật khác có liên quan.

6. **Chi phí giao hàng:** Không có.

B. ĐỊA ĐIỂM VÀ PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ VIEON

1. NỀN TẢNG VÀ THIẾT BỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ VIEON

Khách Hàng có thể xem Dịch Vụ VieON trên các nền tảng và thiết bị sau:

- (a) Thông qua website: <https://vieon.vn>.
- (b) Trình duyệt web trên điện thoại (mobile website): <https://vieon.vn> hoặc website tùy chỉnh dành riêng cho điện thoại có kết nối internet.
- (c) Thiết bị đầu cuối là thiết bị di động (điện thoại thông minh, set-top box, tivi box...) có khả năng kết nối internet, sử dụng hệ điều hành Android hoặc iOS (VieON không hỗ trợ thiết bị đã Root hoặc Jailbreak – được hiểu là các thiết bị đã được gỡ bỏ các giới hạn mà nhà sản xuất thiết lập cho thiết bị, nhằm giúp người dùng can thiệp sâu vào hệ thống, phá vỡ giới hạn mà nhà sản xuất đặt ra trên thiết bị di động), có khả năng tải về và cài đặt Ứng Dụng VieON. Các thiết bị đầu cuối đã Root hoặc Jailbreak sẽ không thể truy cập và xem các nội dung được bảo vệ bởi hệ thống kiểm soát bản quyền nội dung số (Digital Rights Management – DRM) do VieON áp dụng.
- (d) Thiết bị đầu cuối là tivi thông minh, có khả năng kết nối internet và có hỗ trợ cài đặt được Ứng Dụng VieON.
- (e) Thiết bị đầu cuối là máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng có khả năng kết nối internet và có trình duyệt internet để truy cập vào website <https://vieon.vn>.

2. CÁCH THỨC TRUY CẬP WEBSITE VÀ CÀI ĐẶT ỨNG DỤNG VIEON TRÊN THIẾT BỊ ĐẦU CUỐI

- (a) **Truy Cập Website:** Khách Hàng có kết nối Internet tìm kiếm trang website <https://vieon.vn> thông qua trình duyệt web.
- (b) **Cài Đặt Ứng Dụng VieON:** Khách Hàng có thể tải Ứng Dụng VieON trực tiếp trên Google Play Store hoặc Apple App Store hoặc Samsung App hoặc LG Content Store và cài đặt ứng dụng trên các thiết bị đầu cuối.

Tải VieON cho **Android**

Tải VieON cho **iOS**.

C. CÁCH THỨC ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN VIEON

- 1. Khách Hàng sử dụng số điện thoại để đăng ký tài khoản sử dụng Dịch Vụ VieON (sau đây gọi chung là “**Tài Khoản VieON**”).
- 2. Cách thức tạo Tài Khoản VieON:
 - a) **Bước 1:** Khách Hàng truy cập vào trang web <https://vieon.vn> hoặc Ứng Dụng VieON thông qua kết nối Internet.

- b) **Bước 2:** Tại màn hình giao diện Trang chủ của web <https://vieon.vn> hoặc Ứng Dụng VieON, Khách Hàng nhấp chọn vào biểu tượng (icon) như hình ảnh minh họa dưới đây, và chọn mục “Số điện thoại” để tiếp tục.



(Biểu tượng icon để Khách Hàng nhấp chọn đăng ký tài khoản sử dụng Dịch vụ VieON).

- c) **Bước 3:** Tại trường thông tin của mục “Đăng ký tài khoản/Đăng nhập VieON”, Khách Hàng thực hiện các thao tác sau:
- (i) Điền thông tin số điện thoại;
 - (ii) Hệ thống sẽ tự động gửi mã OTP về số điện thoại mà Khách Hàng đã cung cấp và đồng thời giao diện trên web <https://vieon.vn> hoặc Ứng Dụng VieON sẽ tự động hiển thị trường thông báo yêu cầu Khách Hàng nhập mã OTP. Khách Hàng nhập mã OTP đã nhận trong phần tin nhắn điện thoại và hệ thống sẽ tự chuyển sang trang “Đăng ký tài khoản” để khách hàng nhập mật khẩu;
 - (iii) Nhấp chọn vào đường dẫn (siêu liên kết) “Hợp Đồng và Chính Sách” để đọc hiểu về Hợp Đồng Mẫu và các Chính sách liên quan trước khi đăng ký Tài Khoản VieON và sử dụng Dịch Vụ VieON;
 - (iv) Sau khi đã đọc, hiểu và đồng ý với “Hợp Đồng và Chính Sách” của VieON, Khách Hàng tắt trang “Hợp Đồng và Chính Sách”;
 - (v) Tick chọn vào ô thông tin “Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý với Hợp Đồng và Chính Sách của VieON”;
 - (vi) Cuối cùng, sau khi đã hoàn thành tất cả các bước trên, Khách Hàng nhập mật khẩu và nhấp chọn vào ô “Đăng ký tài khoản” để hoàn tất thao tác đăng ký Tài Khoản VieON.
- d) **Bước 4:** Sau khi chọn vào ô “Đăng ký tài khoản”, hệ thống sẽ tự động đăng nhập Tài Khoản VieON cho Khách Hàng và chuyển trang sang một giao diện mới có tên là “Chọn Người Dùng Để Bắt Đầu”. Tại trang này, Khách Hàng có thể thiết lập tạo hồ sơ người dùng (tối đa 5 hồ sơ) hoặc chọn người dùng mặc định để bắt đầu sử dụng Dịch Vụ VieON.

D. CÁCH THỨC MUA VÀ GIAO NHẬN GÓI DỊCH VỤ VIEON

1. Để xem được nội dung phát thanh, truyền hình trả tiền của Gói Dịch Vụ VieON, ngoài việc tạo Tài Khoản VieON, Khách Hàng cần phải thực hiện thao tác “ĐĂNG KÝ GÓI”.
2. Cách thức mua và giao nhận Gói Dịch Vụ VieON:
 - a) **Bước 1:** Khách Hàng nhấp vào ô “ĐĂNG KÝ GÓI” tại ngay giao diện Trang chủ của web <https://vieon.vn> hoặc Ứng Dụng VieON. Tại đây, Khách Hàng được cung cấp thông tin về Hợp đồng điện tử và Chính sách trước khi tiến hành giao kết hợp đồng, Khách hàng xem thông tin các loại Gói Dịch Vụ VieON và bấm chọn loại Gói Dịch Vụ VieON mà mình mong muốn mua.
 - b) **Bước 2:** Sau khi bấm chọn loại Gói Dịch Vụ VieON:

(i) Website:

- Hệ thống sẽ tự động chuyển sang giao diện chọn thời hạn gói, phương thức thanh toán và thông tin về Hợp đồng điện tử và Chính sách.
- Khách hàng chọn thời hạn, phương thức thanh toán theo nhu cầu của mình, nghiên cứu nội dung Hợp đồng và Chính sách. Khách hàng nhấp chọn ô “Thanh toán”.
- Hệ thống sẽ tự động chuyển sang trang thanh toán của phương thức mà khách hàng đã chọn.
- Khách hàng tiến hành thanh toán giao dịch.

(ii) Ứng Dụng VieON:

- Hệ thống sẽ tự động hiển thị danh sách thời hạn gói và thông tin về Hợp đồng điện tử và Chính sách.
- Khách hàng chọn thời hạn gói mong muốn, nghiên cứu nội dung Hợp đồng và Chính sách.
- Khách hàng nhấp chọn ô “Thanh toán”
- Hệ thống sẽ tự động hiển thị giao diện thanh toán qua tài khoản Google hoặc Apple.
- Khách hàng tiến hành thanh toán giao dịch

(iii) Tivi Thông Minh:

- Hệ thống sẽ tự động chuyển sang giao diện chọn thời hạn gói
- Khách hàng chọn thời hạn gói.
- Hệ thống sẽ tự động chuyển sang giao diện chọn phương thức thanh toán và thông tin về Hợp đồng điện tử và Chính sách.
- Khách hàng chọn phương thức thanh toán theo nhu cầu, nghiên cứu nội dung Hợp đồng và Chính sách.
- Hệ thống sẽ tự động chuyển sang giao diện mã QR thanh toán.
- Khách Hàng sử dụng điện thoại thông minh để mở ứng dụng thanh toán tương ứng với phương thức thanh toán mà khách hàng đã chọn.
- Sau đó khách hàng quét mã QR trên Tivi Thông Minh, và tiến hành thanh toán.

Khách Hàng có thể truy cập vào Mục số 10 của Các Câu hỏi thường gặp (FAQs) tại địa chỉ: <https://vieon.vn/cau-hoi-thuong-gap/> để xem thêm về Hướng dẫn thanh toán và Các phương thức thanh toán hiện tại trên VieON.

- c) **Bước 3:** Sau khi hệ thống xác nhận và hiển thị màn hình giao dịch thành công, Khách Hàng quay về Trang chủ của VieON để sử dụng Dịch Vụ VieON.

E. HƯỚNG DẪN NHẬP MÃ VIEON VÀ MÃ GIẢM GIÁ

1. **Nhập Mã VieON:** Khách Hàng vui lòng truy cập vào Mục số 11 của các câu hỏi thường gặp (FAQs) tại địa chỉ <https://vieon.vn/cau-hoi-thuong-gap/> để xem thông tin chi tiết về cách thức nhập mã VieON.

2. **Nhập Mã Giảm Giá:** Khách Hàng vui lòng truy cập vào Mục số 12 của FAQs tại địa chỉ <https://vicon.vn/cau-hoi-thuong-gap/> để xem thông tin chi tiết về cách thức nhập mã giảm giá.

KHÁCH HÀNG

ĐẠI DIỆN VIEON



ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

(Áp dụng kể từ ngày ...¹)

Chính sách về Điều Khoản và Điều Kiện này được đính kèm cùng với Hợp Đồng Cung Cấp Dịch Vụ Truyền Hình Trả Tiền (Hợp Đồng Điện Tử) và Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân được cung cấp để Khách Hàng nghiên cứu, xem xét trước khi giao kết Hợp Đồng Điện Tử.

Bằng việc đăng ký tài khoản và/hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại website <https://vieon.vn/> và Ứng dụng VieON (gọi chung là “**Ứng Dụng VieON**”), Khách Hàng hiểu rõ, đồng ý, và cùng với VieON, cam kết tuân thủ toàn bộ Điều Khoản Và Điều Kiện với nội dung chi tiết như sau:

1. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ

- 1.1. “**Dịch Vụ VieON**” là dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền trên mạng internet do Công ty Cổ phần VieON (“**VieON**”) cung cấp với thông tin chi tiết được quy định tại Phụ lục về “Gói Và Phương Thức Cung Cấp Dịch Vụ” (Phụ lục kèm theo và là bộ phận cấu thành không tách rời của Hợp Đồng Điện Tử) được cung cấp cho Khách Hàng xem xét trước khi giao kết Hợp đồng và được công khai trên Ứng Dụng VieON.
- 1.2. Để đăng ký tài khoản và sử dụng Dịch Vụ VieON, Khách Hàng phải là người từ 18 tuổi trở lên và không bị hạn chế, mất năng lực hành vi dân sự. Trẻ em và người vị thành niên chỉ có thể sử dụng Dịch Vụ VieON khi được sự cho phép và giám sát của Khách Hàng.

2. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Dịch Vụ VieON không áp dụng chính sách bảo hành.

3. CHÍNH SÁCH THANH TOÁN VÀ HOÀN TIỀN

3.1. Cước Phí và thanh toán:

- a. Cước Phí sử dụng các Dịch Vụ VieON được công bố công khai tại Phụ lục về “Gói Và Phương Thức Cung Cấp Dịch Vụ” kèm theo Hợp Đồng Điện Tử trên Ứng Dụng VieON. Khách Hàng được lựa chọn loại hình Cước Phí phù hợp với nhu cầu sử dụng mà hệ thống VieON có hỗ trợ tại thời điểm giao kết Hợp Đồng.
- b. Khách Hàng lựa chọn một trong các phương thức thanh toán sau và thực hiện thanh toán theo quy trình được hướng dẫn tại Mục số 10 của FAQs (Các câu hỏi thường gặp) tại địa chỉ <https://vieon.vn/cau-hoi-thuong-gap/>:
 - Thanh toán qua cổng VNPAY.
 - Thanh toán bằng Thẻ thanh toán quốc tế (Visa/Master).
 - Thanh toán qua cổng Viettel Pay.
 - Thanh toán bằng Ví điện tử ShopeePay.
 - Thanh toán bằng Ví điện tử ZaloPay.
 - Thanh toán bằng Ví điện tử MoMo.
 - Thanh toán qua phương thức thanh toán liên kết với tài khoản Google hoặc Apple (đối với Ứng Dụng VieON trên điện thoại thông minh).

¹ Thời điểm áp dụng do VieON quyết định sau khi Điều Khoản Và Điều Kiện được cơ quan có thẩm quyền đăng ký chấp thuận.

- c. Thời hạn thanh toán: Đây là các gói dịch vụ trả trước, Khách Hàng thanh toán trước khi sử dụng Dịch Vụ VieON. Để làm rõ, hiện tại VieON chưa cung cấp hình thức thanh toán trả sau.
- d. Giao dịch sẽ có hiệu lực kể từ thời điểm đơn vị trung gian thanh toán xác nhận hoàn tất thanh toán..
- e. Nếu có bất kỳ thay đổi nào đối với cước phí Dịch Vụ, VieON sẽ thông báo về sự thay đổi này chậm nhất là bảy (7) ngày làm việc trước thời điểm áp dụng chính thức. Cước phí Dịch Vụ mới sẽ chỉ có hiệu lực áp dụng đối với các gói Dịch Vụ mới phát sinh kể từ sau thời điểm áp dụng kể trên. Khách Hàng có quyền lựa chọn tiếp tục sử dụng dịch vụ bằng cách nộp phí duy trì Gói Dịch Vụ hoặc ngừng sử dụng bằng cách không nộp phí duy trì Gói Dịch Vụ VieON tại ngày hết hạn.

3.2. Chính sách hoàn tiền:

- a. VieON chịu trách nhiệm hoàn tiền trong trường hợp phát sinh giao dịch lỗi trong quá trình thanh toán và tiền đã được chuyển vào tài khoản của VieON.
Trường hợp phát sinh lỗi trong quá trình thanh toán và tiền vẫn còn ở trên hệ thống của Đơn vị thanh toán trung gian, VieON sẽ nỗ lực phối hợp với Đơn vị thanh toán có liên quan để Đơn vị này xử lý việc hoàn trả cho Khách Hàng trong thời gian sớm nhất.
- b. Việc hoàn tiền được thực hiện tùy theo quy định của các cổng thanh toán điện tử mà Khách Hàng đã thanh toán trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày tiếp nhận thông báo lỗi. Trường hợp Đơn vị chấp nhận thanh toán cần nhiều thời gian hơn để xác thực giao dịch, VieON sẽ thông báo để Khách Hàng được biết và nỗ lực phối hợp với Đơn vị thanh toán để giải quyết trong thời gian sớm nhất.
- c. VieON không áp dụng chính sách hoàn tiền trong trường hợp Khách Hàng thanh toán thành công và đã sử dụng đầy đủ Dịch Vụ VieON.

4. BẢO VỆ THÔNG TIN TÀI KHOẢN

- 4.1. Khách Hàng có trách nhiệm bảo mật tài khoản đã đăng ký thông qua việc bảo mật mật khẩu và các thông tin liên quan đến tài khoản của Khách Hàng. Việc kiểm soát tài khoản được thực hiện thông qua việc sử dụng các mật khẩu; để duy trì độc quyền kiểm soát, Khách Hàng không tiết lộ mật khẩu cho bất cứ ai. Ngoài ra, Khách Hàng không tiết lộ các chi tiết thông tin thanh toán liên kết với tài khoản của mình.
- 4.2. Khách Hàng cần bảo quản cẩn thận các thiết bị đã dùng để truy cập Dịch Vụ VieON nhằm bảo mật tài khoản của Khách Hàng.

VieON không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ việc tài khoản của Khách Hàng bị sử dụng trái phép, trừ trường hợp do lỗi của VieON. Đồng thời, VieON có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt việc sử dụng tài khoản của Khách Hàng với mục đích bảo vệ cho Khách Hàng, VieON hoặc các đối tác của VieON khỏi các hành vi sai trái, vi phạm pháp luật, trừ trường hợp do lỗi của VieON; VieON sẽ thông báo cho Khách Hàng trong thời hạn chậm nhất là hai mươi bốn (24) giờ trước ngày tạm dừng hoặc chấm dứt việc sử dụng tài khoản. Khách Hàng có quyền yêu cầu VieON tạm ngừng hoặc đổi mật khẩu truy cập tài khoản sử dụng Dịch Vụ, nếu phát hiện có hành vi truy cập và sử dụng trái phép đối với tài khoản của Khách Hàng; VieON sẽ tiếp nhận và tiến hành xác minh, xử lý yêu cầu này theo quy trình xử lý khiếu nại được đề cập tại Điều 14.2 dưới đây.

5. KHUYẾN MẠI VÀ DỪNG THỬ

- 5.1. Khách Hàng hiểu rõ rằng, tùy từng thời điểm, Khách Hàng có thể được miễn, giảm Cước Phí theo

các chương trình khuyến mại hoặc dùng thử Dịch Vụ VieON có thời hạn do VieON và/hoặc các đối tác thực hiện.

- 5.2. Khách Hàng hiểu rõ và đồng ý rằng sau khi kết thúc thời hạn khuyến mại hoặc dùng thử nói trên, Khách Hàng có quyền quyết định tiếp tục hoặc dừng sử dụng Dịch Vụ VieON. Khách Hàng đồng ý rằng VieON sẽ thu Cước Phí thông qua Phương Thức Thanh Toán đã đăng ký trong trường hợp tiếp tục sử dụng Dịch vụ VieON.

6. QUẢNG CÁO

Khách Hàng xem các nội dung không thu phí do VieON cung cấp có thể kèm thêm quảng cáo theo đúng quy định pháp luật về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

7. SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- 7.1. Khách Hàng cam kết sẽ sử dụng Dịch Vụ VieON và bất kỳ nội dung nào được cung cấp thông qua Dịch Vụ VieON cho mục đích giải trí cá nhân và phi lợi nhuận. Khách Hàng được cấp quyền không độc quyền để truy cập và xem nội dung theo Dịch Vụ VieON đã thanh toán.
- 7.2. Khách Hàng đồng ý rằng chất lượng Dịch Vụ VieON có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố không phải do lỗi của VieON như vị trí, chất lượng băng thông, tốc độ kết nối internet cũng như cấu hình của thiết bị của Khách Hàng, và VieON sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nếu chất lượng Dịch vụ VieON trên thực tế bị ảnh hưởng bởi các yếu tố này, trừ trường hợp do lỗi của VieON gây ra.
- 7.3. Khách Hàng đồng ý rằng, để cung cấp Dịch Vụ VieON với chất lượng tốt nhất, VieON có thể thực hiện kiểm tra, cập nhật và nâng cấp các đặc tính Dịch Vụ VieON, bao gồm cả: website, các ứng dụng trên điện thoại, trải nghiệm giao diện người dùng, mức độ dịch vụ, kế hoạch, tính năng quảng cáo, danh mục nội dung, phương thức giao sản phẩm và cước phí Dịch Vụ. Bằng việc sử dụng Dịch Vụ VieON, Khách Hàng đồng ý cho phép VieON thực hiện kiểm tra, cập nhật và nâng cấp nói trên. Việc kiểm tra, cập nhật và nâng cấp này có thể dẫn đến gián đoạn Dịch Vụ VieON trong một khoảng thời gian ngắn nhất có thể trong khả năng của VieON. VieON sẽ thông báo trước cho Khách Hàng chậm nhất là bảy mươi hai (72) giờ trước thời điểm thực hiện.

8. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ

- 8.1. Khách Hàng hiểu và thừa nhận rằng Dịch Vụ VieON, các nội dung được cung cấp thông qua Dịch Vụ VieON, các phần mềm và biểu tượng được sử dụng để cung cấp Dịch Vụ VieON và tất cả yếu tố thuộc Ứng Dụng VieON thuộc quyền sở hữu trí tuệ của VieON và/hoặc các đối tác và các doanh nghiệp liên kết của VieON.
- 8.2. Ngoài các nội dung do VieON tự sản xuất, VieON phát hành, phổ biến hoặc liên kết với nhiều đối tác thứ ba để cung cấp nội dung của họ trên Dịch Vụ VieON (bao gồm cả trong các nội dung phim, chương trình truyền hình, quảng cáo...). Khách Hàng hiểu và đồng ý rằng mọi vấn đề phát sinh liên quan đến nội dung này thuộc về bên thứ ba nêu trên, trừ trường hợp thuộc trách nhiệm của VieON theo quy định pháp luật. VieON sẽ phối hợp với bên thứ ba để giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến nội dung này, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- 8.3. Khách Hàng đồng ý và xác nhận rằng:
- a. Khách Hàng sẽ tôn trọng các quyền sở hữu trí tuệ của VieON và đối tác của VieON;
 - b. Khách Hàng sẽ không lưu trữ, tải về, sao chép, tái sản xuất, phân phối, sửa đổi, trưng bày, trình diễn, xuất bản, tạo sản phẩm phái sinh, chào bán các nội dung thông tin trên hoặc thu được từ hoặc thông qua Dịch Vụ VieON mà không có sự cho phép bằng văn bản từ VieON.

- c. Khách Hàng sẽ không né tránh, loại bỏ, thay đổi, hủy, làm suy giảm hoặc ngăn chặn bất kỳ biện pháp bảo vệ nội dung nào của VieON.
- d. Khách Hàng sẽ không trực tiếp hoặc gián tiếp sử dụng bất kỳ thiết bị, phần mềm, trang web Internet, dịch vụ dựa trên web, hoặc các phương tiện khác để gỡ bỏ, thay đổi, bỏ qua, lẩn tránh, cản trở, hoặc phá hoại bất kỳ bản quyền, thương hiệu, hoặc các dấu hiệu về quyền sở hữu khác được đánh dấu trên nội dung (như logo) hoặc bất kỳ hệ thống kiểm soát dữ liệu, thiết bị, biện pháp bảo vệ nội dung khác cũng như các biện pháp hạn chế truy cập từ các vùng địa lý khác nhau trên Dịch Vụ VieON.
- e. Khách Hàng sẽ không thực hiện bất kỳ hành vi xâm phạm hoặc gây ảnh hưởng xấu đến các quyền sở hữu trí tuệ này. Đồng thời Khách Hàng cam kết sẽ hỗ trợ VieON thực hiện các biện pháp chống lại hành vi xâm phạm đến các quyền sở hữu trí tuệ này từ bất kỳ bên thứ ba nào khác trong khả năng và trách nhiệm của Khách Hàng theo phạm vi thỏa thuận với VieON và quy định pháp luật.
- f. Khách Hàng sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại dân sự, bị phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy tố trách nhiệm hình sự nếu có hành vi vi phạm pháp luật sở hữu trí tuệ khi sử dụng Dịch Vụ VieON theo quy định pháp luật.

9. XỬ LÝ VI PHẠM ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

- 9.1. Tùy theo mức độ nghiêm trọng của hành vi, vi phạm của Khách Hàng với Điều Khoản Và Điều Khoản này, bằng cách thông báo cho Khách Hàng, VieON sẽ đơn phương, toàn quyền quyết định và sẽ thông báo cho Khách Hàng các hình thức xử lý phù hợp dưới đây chậm nhất hai mươi bốn (24) giờ trước thời điểm xử lý:
 - a. Khóa Tài Khoản VieON có thời hạn (số ngày khóa do VieON quyết định tùy thuộc vào mức độ vi phạm) hoặc khóa vĩnh viễn.
 - b. Hủy bỏ toàn bộ những quyền lợi của người sử dụng gắn liền với các sản phẩm, dịch vụ do VieON cung cấp. Nếu Tài Khoản VieON của Khách Hàng bị khóa vĩnh viễn, toàn bộ những quyền lợi của chủ tài khoản cũng sẽ khóa vĩnh viễn.
- 9.2. Hình thức xử phạt khóa Tài Khoản VieON có thời hạn được áp dụng đối với các hành vi xâm phạm quyền riêng tư như sử dụng hình ảnh cá nhân của người khác, công khai những tư liệu cá nhân và những thông tin như danh tính, địa chỉ, số điện thoại mà chưa được sự đồng ý hoặc bất kỳ hành vi vi phạm nào khác theo quy định pháp luật.
- 9.3. Hình thức xử phạt khóa vĩnh viễn được áp dụng đối với các vi phạm được quy định tại Điều 9 Điều Khoản Và Điều Khoản này.
- 9.4. Đối với các hành vi, dấu hiệu gian lận trong thanh toán, VieON có quyền áp dụng một trong các hình thức xử phạt phù hợp với quy định pháp luật.
- 9.5. Trường hợp hành vi vi phạm của Khách Hàng chưa được quy định trong Điều Khoản Và Điều Khoản này, thì Khách Hàng phải chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật.

10. TRAO ĐỔI THÔNG TIN

- 10.1. Khách Hàng có thể tương tác lựa chọn sử dụng các nội dung trên Dịch Vụ VieON và không được can thiệp bằng các bình luận hoặc không đưa nội dung cá nhân lên Dịch Vụ VieON hoặc Ứng Dụng VieON.
- 10.2. Khách Hàng có quyền lựa chọn việc chia sẻ thông tin bằng cách đánh dấu xác nhận vào ô đồng

ý/không đồng ý trước khi tiến hành giao kết Hợp đồng này. Sau khi xác nhận đồng ý chia sẻ thông tin, Khách Hàng đồng ý cấp quyền cho VieON sử dụng nội dung thông tin do Khách Hàng cung cấp cho mục đích quảng bá, phát triển dịch vụ, bao gồm các dịch vụ mới mà chúng tôi có thể cung cấp trong tương lai phù hợp với quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

11. SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

11.1. “**Sự Kiện Bất Khả Kháng**” được hiểu 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, bao gồm:

- a. Quyết định thay đổi kênh chương trình vì có phương hại đến an ninh, chính trị quốc gia từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- b. Mất điện lưới cung cấp cho các thiết bị đặt tại các khu vực có liên quan và đường truyền tín hiệu internet, vệ tinh bị sự cố (trừ trường hợp do lỗi của VieON), hoặc do thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh;
- c. Hệ thống mạng viễn thông bị gián đoạn do nhà cung cấp mạng viễn thông hoặc do thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh (trừ trường hợp do lỗi của VieON hoặc do thiết bị của Khách Hàng bị hư hỏng);
- d. Hành vi cố ý phá hoại từ bên thứ ba (nếu có) mà không phải do lỗi của VieON và Khách Hàng.
- e. Khách Hàng bị tai nạn, bệnh tật đang được điều trị tại cơ sở y tế hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam dẫn đến việc không thể tiếp tục sử dụng Dịch Vụ VieON. Trong trường hợp này, Khách Hàng có thể tự mình hoặc nhờ người thân hỗ trợ, liên hệ VieON để được ngưng sử dụng Dịch Vụ VieON. Khách Hàng cần cung cấp cho VieON giấy tờ hoặc tài liệu hợp pháp có xác nhận của cơ sở y tế chứng minh cho lý do mà Khách Hàng đưa ra.
- f. Các trường hợp khác mà pháp luật có quy định.

11.2. Không Bên nào bị xem là vi phạm Điều Khoản Và Điều Kiện nếu Bên đó không thực hiện được đầy đủ nghĩa vụ của mình do ảnh hưởng, cản trở trực tiếp bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng.

Trong thời hạn tối đa không quá ba (3) ngày làm việc kể từ ngày xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng, Bên chịu ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng phải thông báo cho Bên còn lại biết về Sự Kiện Bất Khả Kháng mà Bên đó đang gặp phải để Các Bên tìm giải pháp khắc phục.

12. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)	Mức công bố
1.	TCVN 10298:2014	Tốc độ chương trình tương ứng cho từng cấu hình (Video bitrates): + CIF: tốc độ từ 64 kbit/s tới 2Mbit/s + VGA: tốc độ từ 128 kbit/s đến 4Mbit/s	Tốc độ chương trình tương ứng cho từng cấu hình (Video bitrates): + VGA: tốc độ từ 800 kbit/s đến 4Mbit/s
2.	TCVN 10298:2014	Tốc độ tải trung bình chương trình	Tốc độ tải trung bình chương trình

		truyền hình: Tth ≥ 320 kbps	trình truyền hình: Tth ≥ 800 kbps
3.	TCVN 10298:2014	Điểm chất lượng tín hiệu Video trung bình ≥ 3	Điểm chất lượng tín hiệu Video trung bình ≥ 4
4.	TCVN 10298:2014	Điểm chất lượng tín hiệu Audio trung bình ≥ 3	Điểm chất lượng tín hiệu Audio trung bình ≥ 4
5.	TCVN 10298:2014	Điểm chất lượng tín hiệu Video/Audio trung bình ≥ 3	Điểm chất lượng tín hiệu Video/Audio trung bình ≥ 4

13. TỔNG ĐÀI HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

13.1. Mọi thông tin liên hệ, thắc mắc, khiếu nại hoặc đề nghị trợ giúp, Khách Hàng vui lòng liên hệ theo thông tin sau:

CÔNG TY CỔ PHẦN VIEON

Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng

Email: support@vieon.vn

Hotline: 1800599920 (miễn phí)

Thời gian liên hệ: 24/7

13.2. Phương thức hỗ trợ và xử lý sự cố: Bằng email và hotline chăm sóc khách hàng, VieON hiện chưa cung cấp phương thức hỗ trợ xử lý sự cố trực tiếp tại nơi sử dụng Dịch Vụ VieON.

13.3. Quy trình xử lý khiếu nại của Khách Hàng:

- Bước 01: Tiếp nhận và phản hồi yêu cầu khiếu nại (trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu);
- Bước 02: Xác minh yêu cầu khiếu nại (tối đa 05 ngày làm việc);
- Bước 03: Kiểm tra và khắc phục vấn đề kỹ thuật tối đa 05 ngày làm việc);
- Bước 04: Thông báo cho Khách Hàng về kết quả xử lý khiếu nại (tối đa 01 ngày làm việc).

CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN (Áp dụng kể từ ngày ...¹)

- Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2024;
- Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực ngày 01/7/2024;
- Căn cứ vào Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg về Ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung có hiệu lực vào ngày 01/7/2024
- Căn cứ Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật hướng dẫn, sửa đổi, bổ sung, thay thế Nghị định này theo từng thời điểm;
- Căn cứ các quy định pháp luật khác có liên quan.

VieON xin đính kèm toàn văn nội dung Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân này cùng với Hợp Đồng Cung Cấp Dịch Vụ Truyền Hình Trả Tiền (Hợp Đồng Điện Tử) và Điều Khoản và Điều Kiện áp dụng cho dịch vụ truyền hình trả tiền, tại giao diện của trang thanh toán và trang đăng ký tài khoản trên website www.vieon.vn và Ứng dụng VieON, để Khách Hàng nghiên cứu, xem xét trước khi giao kết Hợp Đồng Điện Tử.

Bằng việc đăng ký tài khoản và/hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại website <https://vieon.vn/> và Ứng dụng VieON (gọi chung là “**Nền Tảng VieON**”), Khách Hàng và VieON hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ toàn bộ Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân của Công ty Cổ phần VieON (“**Chính Sách**”) với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH CHÍNH SÁCH, PHẠM VI ÁP DỤNG VÀ NGHĨA VỤ BẢO MẬT

Chính Sách này nhằm mục đích bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật về quản lý, bảo vệ thông tin cá nhân.

VieON cam kết nghiêm túc thực hiện trách nhiệm của mình liên quan đến bảo vệ thông tin cá nhân theo pháp luật Việt Nam và cam kết tôn trọng quyền riêng tư và sự quan tâm của Khách Hàng đối với Nền Tảng VieON.

II. THÔNG TIN CÁ NHÂN

“**Thông tin Cá nhân**” theo Chính Sách này được hiểu là (1) thông tin cá nhân của Khách Hàng, và (2) tất cả các thông tin khác liên quan đến Khách Hàng, được VieON tiếp nhận, thu thập, xử lý, sử dụng, lưu trữ, chia sẻ trong quá trình Khách Hàng truy cập Nền Tảng VieON và/hoặc sử dụng Dịch Vụ trên cơ sở sau khi đã thông báo và được sự đồng ý của Khách Hàng theo quy định của

¹ Thời điểm áp dụng do VieON quyết định sau khi Chính sách được cơ quan có thẩm quyền đăng ký chấp thuận.

pháp luật. Trong đó, thông tin cá nhân tại mục (1) trên là những thông tin quan trọng và bắt buộc để xác định danh tính một cá nhân theo quy định pháp luật.

Thông tin Cá nhân của Khách Hàng theo Chính Sách này bao gồm:

1. Đối với Dữ Liệu Cá Nhân cơ bản:
 - Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
 - Ngày tháng năm sinh, giới tính;
 - Địa chỉ liên hệ, địa chỉ email, số điện thoại;
2. Đối với Dữ Liệu Cá Nhân nhạy cảm (VieON sẽ thông báo đến Khách Hàng trước khi tiến hành thu thập dữ liệu, Khách hàng được quyền tích chọn đồng ý hoặc không đồng ý):
 - Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị: phục vụ trường hợp xác định khu vực sử dụng nhằm nâng cao trải nghiệm, chất lượng đường truyền dịch vụ đến người dùng.
 - Thông tin Khách Hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh Khách Hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản...: phục vụ trường hợp xác nhận thông tin thanh toán của Khách hàng.

III. PHẠM VI VÀ MỤC ĐÍCH THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Đối với tất cả các Thông tin Cá nhân trong phạm vi của Chính sách này, VieON sẽ thông báo đến Khách Hàng trước khi tiến hành thu thập, xử lý, Khách hàng được quyền tích chọn đồng ý hoặc không đồng ý cho phép VieON thu thập, xử lý Thông tin Cá nhân của mình..

Trong trường hợp Khách hàng xác nhận đồng ý, VieON tiến hành ghi nhận sự đồng ý của Khách Hàng trước khi thực hiện thu thập các thông tin được quy định tại Chính Sách này theo quy định của pháp luật.

Phạm vi và mục đích thu thập, xử lý Thông tin Cá nhân của Khách Hàng:

1. VieON cần phải thu thập thông tin cá nhân của Khách Hàng khi Khách Hàng sử dụng các dịch vụ của VieON trong các trường hợp: (1) đăng ký tài khoản, (2) tham gia vào các hoạt động trên dịch vụ của VieON.
2. Các Thông tin Dữ liệu Cá nhân cơ bản (bắt buộc đồng ý) mà VieON thu thập từ Khách Hàng bao gồm: Tên, Địa chỉ email, Số điện thoại, Địa chỉ của Khách Hàng để thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng, bao gồm:
 - Tạo mới, cập nhật và xác minh danh tính của Khách hàng;
 - Cung cấp tiện ích cá nhân hoá tự động trong quá trình sử dụng dịch vụ của VieON (ví dụ: tính năng đề xuất nội dung xem tự động – AI content recommendation);

- Cung cấp cho Khách hàng thông tin liên quan đến dịch vụ được cung cấp theo Hợp đồng như giới thiệu nội dung chương trình mới, các chương trình khuyến mại, thanh toán;
 - Để thực hiện cung cấp dịch vụ và các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại hợp đồng.
3. Các Thông tin Dữ liệu Cá Nhân nhạy cảm (không bắt buộc đồng ý) để phục vụ các mục đích bao gồm:
- Xác định khu vực sử dụng nhằm nâng cao trải nghiệm, chất lượng đường truyền dịch vụ đến người dùng.
 - Xác nhận thông tin thanh toán của Khách hàng.

Đối với các mục đích sử dụng Thông tin Cá nhân không được đề cập ở trên và/hoặc cần sự đồng ý cụ thể của Khách Hàng theo quy định pháp luật, VieON có thể xin chấp thuận của Khách Hàng về việc sử dụng Thông tin Cá nhân cho một mục đích cụ thể khi VieON liên hệ với Khách Hàng.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP XỬ LÝ THÔNG TIN CÁ NHÂN MÀ KHÔNG CẦN SỰ ĐỒNG Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Trong trường hợp khẩn cấp, cần xử lý ngay Thông tin Cá nhân có liên quan để bảo vệ tính mạng, sức khỏe của Khách Hàng, hoặc người khác. VieON có trách nhiệm chứng minh trường hợp này.
2. Việc công khai Thông tin Cá nhân theo quy định của luật.
3. Việc xử lý dữ liệu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thảm họa lớn, dịch bệnh nguy hiểm; khi có nguy cơ đe dọa an ninh, quốc phòng nhưng chưa đến mức ban bố tình trạng khẩn cấp; phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật theo quy định của luật.
4. Để thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng của Khách Hàng với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của luật.
5. Phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước đã được quy định theo luật chuyên ngành.

V. QUYỀN RÚT LẠI SỰ ĐỒNG Ý

1. Việc rút lại sự đồng ý không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý Thông tin Cá nhân đã được đồng ý trước khi rút lại sự đồng ý.
2. Việc rút lại sự đồng ý phải được thể hiện ở một định dạng có thể được in, sao chép bằng văn bản, bao gồm cả dưới dạng điện tử hoặc định dạng kiểm chứng được.
3. Bất kỳ lúc nào Khách Hàng đều có thể thông báo việc rút lại sự đồng ý của mình đối với việc tiếp tục sử dụng, tiết lộ, lưu trữ và/hoặc xử lý Thông tin Cá nhân cho bất kỳ mục đích nào như đã nêu ở trên bằng cách liên hệ với VieON qua email support@vieon.vn.

VieON sẽ liên hệ ngay với Khách Hàng để xác nhận việc rút lại sự đồng ý và ngừng xử lý Thông tin Cá nhân trong trường hợp này theo quy định pháp luật.

4. Trường hợp Khách Hàng rút lại sự đồng ý của mình đối với việc VieON sử dụng, tiết lộ, lưu trữ hoặc xử lý Thông tin Cá nhân dẫn đến việc VieON không có đủ cơ sở để tiếp tục cung cấp Dịch Vụ cho Khách Hàng hoặc thực hiện bất kỳ điều khoản hợp đồng nào với Khách Hàng, thì khi nhận yêu cầu rút lại sự đồng ý của Khách Hàng nêu trên, VieON sẽ thông báo cho Khách Hàng về thông tin liên quan có thể xảy ra khi rút lại sự đồng ý.

Nếu Khách Hàng vẫn tiếp tục rút lại sự đồng ý, đồng nghĩa với việc Khách hàng đồng ý với thông tin mà VieON đã thông báo, khi đó VieON bắt buộc phải ngưng cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng.

VI. PHƯƠNG PHÁP THU THẬP THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Khách Hàng cung cấp Thông Tin Cá nhân cho VieON:

- Trên biểu mẫu đăng ký mở tài khoản, ứng dụng và được cập nhật trong quá trình Khách Hàng đăng ký, sử dụng Dịch Vụ.
- Liên lạc giữa Khách Hàng và VieON (tương tác, phản hồi, lấy ý kiến, góp ý, trao đổi, thỏa thuận...).

2. Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ của VieON:

- Thông qua hệ thống và thiết bị công nghệ thông tin, bao gồm thông tin về giao dịch, phương thức thanh toán, cũng như thông tin về thiết bị mà Khách Hàng đang sử dụng, như địa chỉ IP, hệ điều hành, và loại trình duyệt. Ngoài ra, VieON cũng có thể đặt cookies trên máy tính của Khách Hàng. Tuy nhiên, Khách Hàng có quyền từ chối việc sử dụng cookies này thông qua cài đặt của trình duyệt trên máy tính của Khách Hàng.
- Trong trường hợp VieON đã thông báo trước và được Khách Hàng đồng ý, VieON có thể ghi âm các cuộc đàm thoại giữa VieON với Khách Hàng cho mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ theo quy định pháp luật.

VII. THỜI GIAN LƯU TRỮ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Thông tin Cá nhân sẽ được lưu trữ cho đến khi Khách Hàng có yêu cầu hủy bỏ, xóa tài khoản hoặc các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

VIII. CÁ NHÂN, TỔ CHỨC CÓ THỂ ĐƯỢC TIẾP CẬN VỚI THÔNG TIN CÁ NHÂN

Thông tin Cá nhân là một phần quan trọng trong hoạt động của VieON, và VieON không bán Thông tin Cá nhân cho tổ chức, cá nhân khác. VieON chỉ cung cấp Thông tin Cá nhân theo quy định tại Chính Sách này phù hợp với quy định pháp luật, bao gồm:

1. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định pháp luật;

2. Với đối tác theo yêu cầu hoặc sự đồng ý của Khách Hàng (bao gồm cả các phương tiện điện tử trên Nền Tảng VieON hoặc bằng văn bản) phù hợp với quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện hành và quy định pháp luật khác có liên quan.
3. Thực thi hoặc áp dụng các điều khoản và thỏa thuận giữa VieON và Khách Hàng, hoặc để bảo vệ quyền, tài sản hoặc an ninh của VieON, Khách Hàng, hoặc bất kỳ người nào khác.

Các bên được cung cấp Thông tin Cá nhân bắt buộc phải cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật và các quy định liên quan tại Chính Sách này.

IX. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền:

- a. Được biết về hoạt động xử lý Thông tin Cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- b. Được đồng ý hoặc không đồng ý cho phép xử lý Thông tin Cá nhân của mình, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- c. Được truy cập để xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa Thông tin Cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác. Khách Hàng có thể tiếp cận và tự chỉnh sửa thông tin cá nhân bằng cách tự truy cập vào website <https://vieon.vn/> hoặc Ứng dụng VieON hoặc liên hệ với VieON qua email support@vieon.vn.
- d. Được quyền rút lại sự đồng ý của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- e. Được xóa hoặc yêu cầu xóa Thông tin Cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- f. Được yêu cầu hạn chế xử lý Thông tin Cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác. Việc hạn chế xử lý dữ liệu được thực hiện trong bảy mươi hai (72) giờ sau khi có yêu cầu của Khách Hàng, với toàn bộ Thông tin Cá nhân mà Khách Hàng yêu cầu hạn chế, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- g. Được yêu cầu cung cấp cho bản thân Thông tin Cá Nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- h. Được phản đối xử lý Thông tin Cá nhân của mình nhằm ngăn chặn hoặc hạn chế tiết lộ Thông tin Cá nhân hoặc sử dụng cho mục đích quảng cáo, tiếp thị, trừ trường hợp luật có quy định khác; VieON thực hiện yêu cầu của chủ thể dữ liệu trong bảy mươi hai (72) giờ sau khi nhận được yêu cầu, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- i. Khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật.
- j. Yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật khi xảy ra vi phạm quy định về bảo vệ Thông tin Cá nhân của mình, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc luật có quy định khác.

- k. Tự bảo vệ theo quy định của Bộ luật Dân sự, luật khác có liên quan và Nghị định này, hoặc yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thực hiện các phương thức bảo vệ quyền dân sự theo quy định tại quy định pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ:

- a. Khách Hàng đảm bảo tính chính xác, đầy đủ của Thông tin Cá nhân đã cung cấp cho VieON và kịp thời cập nhật ngay khi Thông Tin Khách Hàng có thay đổi.
- b. Khách Hàng tự chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp/khiếu nại trong trường hợp Thông tin Cá nhân có sự sai lệch, không chính xác hoặc giả mạo do lỗi của Khách Hàng, trừ các trường hợp VieON phải chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật.
- c. Khách Hàng tuyệt đối không sử dụng các công cụ, chương trình hay biện pháp nào khác để can thiệp trái phép vào hệ thống, phần mềm hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu của bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào, cũng như bất kỳ hành vi nào khác nhằm phát tán, cố vũ cho các hoạt động với mục đích can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu trong hệ thống của VieON, cũng như các hành vi phạm pháp luật Việt Nam.

Trong trường hợp VieON phát hiện Khách Hàng có hành vi vi phạm, VieON có quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để xử lý và/hoặc chuyển thông tin về hành vi vi phạm cho các cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định pháp luật.

- d. Khách Hàng có trách nhiệm bảo vệ thông tin tài khoản của mình và không cung cấp bất kỳ thông tin nào liên quan đến tài khoản, mật khẩu hay các phương thức xác thực (ví dụ: OTP) truy cập trên các website, ứng dụng, phần mềm và các công cụ khác (nếu có).

X. THAY ĐỔI VÀ CẬP NHẬT

1. VieON liên tục cải tiến chất lượng sản phẩm, dịch vụ và Chính Sách này cũng có thể được sửa đổi theo quy định pháp luật. Khách Hàng nên truy cập và kiểm tra Nền Tảng VieON thường xuyên để cập nhật những thay đổi gần nhất.
2. VieON sẽ thông báo cho Khách Hàng biết về những sửa đổi, bổ sung này trước thời điểm áp dụng tối thiểu hai mươi bốn (24) giờ. Sau đó, Khách Hàng có quyền quyết định tiếp tục sử dụng hoặc không tiếp tục sử dụng Dịch Vụ. Bằng cách tiếp tục đăng nhập tài khoản trên Nền Tảng VieON và/hoặc sử dụng Dịch Vụ, Khách Hàng biểu thị sự chấp nhận các sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh đó.

XI. CƠ CHẾ TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

1. Khách Hàng có quyền gửi phản ánh, khiếu nại liên quan đến Thông tin Cá nhân của mình đến địa chỉ hoặc qua email của VieON:

- Địa chỉ: 222 Pasteur, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh

- Email: support@vieon.vn
 - Số điện thoại: 1800599920
 - Thời gian liên hệ: 24/7
2. VieON có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh các nội dung được phản ánh, khiếu nại.
 3. VieON sẽ thông báo cho Khách Hàng về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách Hàng trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ ngày VieON nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó, trừ trường hợp xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng theo quy định của pháp luật. VieON sẽ tiếp nhận, tiến hành thương lượng với Khách Hàng trong thời hạn bảy (07) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu thương lượng của Khách Hàng.
 4. Trong trường hợp VieON sử dụng Thông tin Cá nhân sai mục đích hoặc phạm vi của Chính Sách này, làm mất, lộ Thông tin Cá nhân, VieON sẽ chịu trách nhiệm:
 - Tiến hành ngay mọi biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ cần thiết và thích hợp để ngăn chặn việc Thông tin Cá nhân bị mất, tiết lộ hoặc khắc phục ngay hành vi vi phạm sau khi nhận được Khiếu nại từ Khách Hàng.
 - Bảo đảm cho Khách Hàng tránh khỏi những thiệt hại, chi phí và/hoặc mất mát mà Khách Hàng phải gánh chịu do hành vi vi phạm của VieON gây ra.
 - Bồi thường thiệt hại thực tế phát sinh cho Khách Hàng phù hợp quy định của pháp luật.

XII. KHÁC

1. Trừ khi nhận được thông báo của Khách Hàng, VieON sẽ tiếp tục cung cấp Dịch Vụ và/hoặc liên hệ đến Khách Hàng qua các thông tin mà Khách Hàng đã đăng ký. Mọi thông tin liên lạc sau cùng do Khách Hàng đã đăng ký với VieON sẽ được mặc định là thông tin liên lạc chính thức của Khách Hàng.
2. Nếu thông tin của VieON bị trả lại do thông tin liên lạc mà Khách Hàng cung cấp không chính xác, đã thay đổi nhưng chưa cập nhật hoặc không có giá trị sử dụng, VieON sẽ tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ và Khách Hàng không thể thực hiện bất kỳ giao dịch nào cho đến khi VieON nhận được các nội dung cập nhật liên quan.
3. VieON không chịu trách nhiệm về những vấn đề phát sinh khi Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ từ các công cụ, giao diện khác không phải là website, ứng dụng, phần mềm chính thức, được phép sử dụng trong phạm vi Nền Tảng VieON, trừ trường hợp do lỗi của VieON.

Xin lưu ý rằng mỗi nhà cung cấp dịch vụ sẽ có chính sách bảo mật riêng của mình và việc lưu trữ, bảo mật, sử dụng những thông tin cung cấp cho các nhà cung cấp dịch vụ này nằm ngoài phạm vi quản lý của VieON. Do đó, VieON sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm hoặc nghĩa vụ pháp lý nào đối với việc lưu trữ, bảo mật và sử dụng những thông tin này, trừ

trường hợp do lỗi của VieON. Vui lòng kiểm tra chính sách về quyền riêng tư, chính sách bảo mật hoặc các chính sách tương tự của các nhà cung cấp dịch vụ này trước khi gửi bất kỳ dữ liệu cá nhân nào cho họ.

XIII. ĐƠN VỊ THU THẬP VÀ QUẢN LÝ THÔNG TIN

CÔNG TY CỔ PHẦN VIEON

Mã số thuế: 0314415573

Địa chỉ: 222 Pasteur, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh

Email: support@vieon.vn

Bộ phận chịu trách nhiệm quản lý Thông tin Cá nhân: Ban Quản Lý Dữ Liệu