

# THỎA THUẬN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MẠNG XÃ HỘI ZALO

## Điều 1: Giải thích từ ngữ:

- Mạng xã hội Zalo: chức năng mạng xã hội của OTT Zalo để các cá nhân, tổ chức chia sẻ thông tin (khoa học, công nghệ, kinh tế, văn hóa, thể thao, giải trí, quảng cáo, an sinh xã hội) phù hợp quy định pháp luật, các chức năng khác của OTT Zalo không thuộc phạm vi mạng xã hội này.
- Thỏa Thuận: là thỏa thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ mạng xã hội Zalo cùng với tất cả các bản sửa đổi, bổ sung, cập nhật.
- VNGO: là Công Ty TNHH VNG Online.
- Thông Tin Cá Nhân: là thông tin gắn liền với việc xác định danh tính, nhân thân của cá nhân
- Người Sử Dụng: là bên truy cập Mạng xã hội Zalo.
- Sở Hữu Trí Tuệ: là những sáng chế, cải tiến, thiết kế, quy trình, công thức, phương pháp, cơ sở dữ liệu, thông tin, bản vẽ, mã, chương trình máy tính, tác phẩm có bản quyền (hiện tại và tương lai), thiết kế mạch tích hợp bán dẫn, thương hiệu, nhãn hiệu (dù đã đăng ký hay chưa đăng ký) tên thương mại và (thiết kế) bao bì thương phẩm.

## Điều 2: Nội dung dịch vụ:

- Mạng xã hội Zalo: chức năng mạng xã hội của OTT Zalo để các cá nhân, tổ chức bằng tài khoản là số điện thoại chia sẻ thông tin (khoa học, công nghệ, kinh tế, văn hóa, thể thao, giải trí, quảng cáo, an sinh xã hội ) phù hợp quy định pháp luật, các chức năng khác của OTT Zalo không thuộc phạm vi mạng xã hội này.

## Điều 3: Chấp nhận điều khoản sử dụng và sửa đổi.

1. Khi sử dụng Mạng xã hội Zalo, Người Sử Dụng mặc định phải đồng ý và tuân theo các điều khoản được quy định tại Thỏa Thuận này và quy định, quy chế liên kết, tích hợp (nếu có)
2. Để đáp ứng nhu cầu sử dụng của Người Sử Dụng, Mạng xã hội Zalo không ngừng hoàn thiện và phát triển, vì vậy các điều khoản quy định tại Thỏa thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ Mạng xã hội Zalo này có thể được cập nhật, chỉnh sửa bất cứ lúc nào mà không cần phải thông báo trước tới Người Sử Dụng. VNGO sẽ công bố trên Website, ứng dụng về những thay đổi, bổ sung đó. Nếu không chấp thuận, Người Sử Dụng có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ.
3. Trong trường hợp một hoặc một số điều khoản Thỏa thuận này xung đột với các quy định của luật pháp, điều khoản đó sẽ được chỉnh sửa cho phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, và phần còn lại của Thỏa thuận sử dụng vẫn giữ nguyên giá trị.

## Điều 4: Sử dụng dịch vụ.

1. Người Sử Dụng phải đủ năng lực hành vi dân sự và từ đủ 14 tuổi trở lên mới được phép đăng nhập OTT Zalo để sử dụng Mạng xã hội Zalo.
2. Mạng xã hội Zalo cho phép Người Sử Dụng cung cấp, chia sẻ thông tin, hình ảnh, video phù hợp quy định pháp luật và bình luận nêu ý kiến đánh giá. VNGO áp dụng quy trình kiểm duyệt thích hợp để đảm bảo tối đa các thông tin được đăng tải phù hợp quy định pháp luật hiện hành.

## **Điều 5: Các nội dung cấm trao đổi và chia sẻ trên mạng xã hội.**

Khi sử dụng Mạng xã hội Zalo, nghiêm cấm Người Sử Dụng thực hiện một số hành vi bao gồm nhưng không giới hạn sau:

1. Lợi dụng việc cung cấp, trao đổi, sử dụng thông tin trên Mạng xã hội Zalo nhằm mục đích:
  - Chống lại Nhà nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam; gây phương hại đến an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội; phá hoại khối đại đoàn kết toàn dân; tuyên truyền chiến tranh xâm lược, khủng bố; gây hận thù, mâu thuẫn giữa các dân tộc, sắc tộc, 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.
  - Đưa thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự và nhân phẩm của cá nhân.
  - Quảng cáo, tuyên truyền, mua bán hàng hóa, dịch vụ bị cấm, truyền bá tác phẩm báo chí, văn học, nghệ thuật, xuất bản phẩm bị cấm
  - Người Sử Dụng lợi dụng việc sử dụng Mạng xã hội Zalo nhằm tiết lộ bí mật nhà nước, bí mật quân sự, an ninh, kinh tế, đối ngoại và những bí mật khác do pháp luật quy định bằng bất cứ hình thức nào trên Mạng xã hội Zalo.
  - quấy rối, chửi bới, làm phiền hay có bất kỳ hành vi thiếu văn hoá.
2. Người Sử Dụng có quyền sử dụng đối với hình ảnh của mình. Khi sử dụng hình ảnh của cá nhân khác, Người Sử Dụng phải được sự đồng ý của cá nhân đó. Nghiêm cấm việc sử dụng hình ảnh của người khác mà xâm phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của người có hình ảnh.
3. Lợi dụng Mạng xã hội Zalo để thu thập trái phép thông tin, công bố thông tin, tư liệu về đời tư của Người Sử Dụng khác.
4. Đặt tài khoản theo tên của danh nhân, tên các vị lãnh đạo của Đảng và Nhà nước, tên của cá nhân, tổ chức tội phạm, phản động, khủng bố hoặc tài khoản có ý nghĩa không lành mạnh, trái với thuần phong mỹ tục.
5. Đưa thông tin xuyên tạc, vu khống, nhạo báng, xúc phạm uy tín tới tổ chức, cá nhân dưới bất kỳ hình thức nào (nhạo báng, chê bai, kỳ thị tôn giáo, giới tính, sắc tộc....).
6. Hành vi, thái độ làm tổn hại đến uy tín Mạng xã hội Zalo hoặc VNGO dưới bất kỳ hình thức hoặc phương thức nào.
7. Lợi dụng Mạng xã hội Zalo để tổ chức các hình thức cá cược, cờ bạc hoặc các thỏa thuận liên quan đến tiền, hiện kim, hiện vật.
8. Cản trở trái pháp luật, gây rối, phá hoại hệ thống máy chủ; Cản trở việc truy cập thông tin và sử dụng các dịch vụ hợp pháp trên Mạng xã hội Zalo.
9. Sử dụng trái phép mật khẩu, khoá mật mã của các tổ chức, cá nhân, thông tin riêng, thông tin cá nhân và tài nguyên Internet.
10. 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.
11. Trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua bất kỳ thiết bị, phần mềm, trang web internet, dịch vụ dựa trên web, hoặc các phương tiện khác để sao chép, tải về, chụp lại, sản xuất lại, nhân bản, lưu trữ, phân phối, tải lên, xuất bản, sửa đổi, dịch thuật, phát sóng, trình chiếu, hiển thị, bán, truyền tải hoặc truyền lại nội dung trừ khi được sự cho phép của VNGO bằng văn bản.
12. Tạo ra, tái tạo, phân phối hay quảng cáo một chi tiết của bất kỳ nội dung trừ khi được phép của VNGO. Bạn không được phép xây dựng mô hình kinh doanh sử dụng các Nội dung cho dù là có hoặc không vì lợi nhuận. Nội dung được đề cập tại VNGO bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ văn bản, đồ họa, hình ảnh, bố trí, giao diện, biểu tượng, hình ảnh, tài liệu âm thanh và video, và ảnh tĩnh. Ngoài ra, chúng tôi nghiêm cấm việc tạo ra các sản phẩm

phát sinh hoặc vật liệu có nguồn gốc từ hoặc dựa trên bất kỳ nội dung nào bao gồm dựng phim, làm video tương tự, hình nền, chủ đề máy tính, thiệp chúc mừng, và hàng hóa, trừ khi nó được sự cho phép của VNGO bằng văn bản.

13. Giả mạo tổ chức, cá nhân và phát tán thông tin giả mạo, thông tin sai sự thật trên Mạng xã hội Zalo xâm hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
14. Tạo đường dẫn trái tên miền hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Tạo, cài đặt, phát tán các phần mềm độc hại, vi rút máy tính; xâm nhập trái phép, chiếm quyền điều khiển hệ thống thông tin, tạo lập công cụ tấn công trên Internet.
15. Tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào Mạng xã hội Zalo
16. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của dịch vụ cung cấp hoặc hệ thống máy chủ Mạng xã hội Zalo.
17. Không được có bất kỳ hành vi nào nhằm đăng nhập trái phép hoặc tìm cách đăng nhập trái phép hoặc gây thiệt hại cho hệ thống máy chủ Mạng xã hội Zalo
18. Nghiêm cấm mọi hành vi xâm phạm khác dưới mọi hình thức tới dịch vụ, tài sản và uy tín của VNGO.

#### **Điều 6: Nội dung cung cấp trao đổi thông tin.**

1. Người Sử Dụng phải chịu trách nhiệm về các nội dung được đăng tải trên Mạng xã hội Zalo. Người Sử Dụng khẳng định và đảm bảo rằng mình sở hữu hoặc/và được sự đồng ý của chủ sở hữu về nội dung mà mình đăng tải đồng thời Người Sử Dụng cấp phép cho VNGO tất cả bằng sáng chế, nhãn hiệu, thương mại, bí mật thương mại, hoặc quyền khác liên quan đến nội dung để phổ biến nội dung trên Mạng xã hội Zalo theo các Điều khoản Dịch vụ.
2. VNGO không chứng thực bất kỳ nội dung nào được đăng tải, sử dụng bởi bất kỳ Người Sử Dụng nào. VNGO không cho phép các hoạt động vi phạm bản quyền và xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Dịch vụ. VNGO sẽ chủ động loại bỏ tất cả các nội dung Người Sử Dụng đăng tải mà không cần báo trước nếu VNGO nhận định hoặc nhận được thông báo rằng Người Sử Dụng đã đăng tải những nội dung vi phạm pháp luật.
3. Mạng xã hội Zalo thuộc quyền sở hữu của VNGO, VNGO cho phép Người Sử Dụng đăng tải, cung cấp, trao đổi các thông tin, hình ảnh hoặc các nội dung khác nhau trừ những nội dung cấm được quy định trong bản Thỏa thuận này và các văn bản pháp luật liên quan.
4. Bạn đồng ý để chúng tôi tự do kinh doanh, sử dụng, phát tán, trình chiếu, chỉnh sửa, biên soạn bất kỳ ý tưởng, khái niệm, cách thức, đề xuất, gợi ý, bình luận hoặc hình thức khác của bạn mà bạn cung cấp, trao đổi, chia sẻ công khai thông qua việc sử dụng Mạng xã hội Zalo một cách hoàn toàn miễn phí. Bạn đồng ý từ bỏ bất kỳ quyền và yêu cầu với bất kỳ khoản tiền thưởng, phí, nhuận bút, lệ phí hoặc các chi trả khác liên quan đến việc chúng tôi kinh doanh, sử dụng, phát tán, trình chiếu, chỉnh sửa, biên soạn bất kỳ hoặc tất cả những thông tin, hình ảnh mà bạn cung cấp, chia sẻ, trao đổi công khai.
5. Bạn cũng cho phép Người Sử Dụng dịch vụ của VNGO được quyền sử dụng lại thông tin đăng tải của bạn bao gồm nhưng không giới hạn việc chỉnh sửa lại, biên soạn, phân tán, trình chiếu nội dung đăng tải đó vì mục đích cá nhân hoặc phi thương mại.
6. Tất cả quyền sở hữu trí tuệ tồn tại trong Mạng xã hội Zalo (ngoại trừ quyền sở hữu trí tuệ đối với các nội dung do Người Sử Dụng đăng tải) đều thuộc về VNGO hoặc được cấp phép hợp pháp cho VNGO sử dụng, theo đó, tất cả các quyền hợp pháp đều được đảm bảo. Trừ khi được sự đồng ý bằng văn bản của VNGO, bạn không được phép xuất bản, tái sản xuất, truyền hoặc xâm phạm bằng các hình thức khác tới quyền sở hữu trí tuệ của VNGO.
7. Trong mọi trường hợp, VNGO được quyền xử lý các thông tin đăng tải cho phù hợp với thuần phong mỹ tục, các quy tắc đạo đức và các quy tắc đảm bảo an ninh quốc gia, và chúng tôi có toàn quyền cho phép hoặc không cho phép bài viết, thông tin, hình ảnh của bạn xuất hiện hay tồn tại trên Mạng xã hội Zalo.

8. Bạn hiểu và đồng ý rằng, khi sử dụng mạng xã hội này, bạn sẽ tiếp nhận nhiều nội dung thông tin, hình ảnh được đăng tải từ nhiều nguồn khác nhau. VNGO không chịu trách nhiệm về mức độ chính xác, tính hữu ích, độ an toàn, hoặc các quyền sở hữu trí tuệ liên quan tới những thông tin mà Người Sử Dụng đăng tải. Khi sử dụng dịch vụ có thể bạn thấy một vài thông tin, bình luận do Người Sử Dụng đăng tải không đúng sự thật, hoặc gây phản cảm, trong trường hợp này, bạn có thể thông báo vi phạm cho VNGO hoặc không sử dụng dịch vụ.
9. VNGO có thể cho phép hoặc liên kết với đối tác thứ ba để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của họ trên Mạng xã hội Zalo, do đó, khi tải, cài đặt hoặc sử dụng một sản phẩm, dịch vụ như vậy, Người Sử Dụng thừa nhận rằng (i) Người Sử Dụng đã tìm hiểu và chấp thuận các điều khoản sử dụng dịch vụ của bên thứ ba (ii) mọi trách nhiệm phát sinh liên quan đến dịch vụ là của bên thứ ba, VNGO sẽ hỗ trợ Người Sử Dụng nhưng không chịu trách nhiệm về các dịch vụ này.
10. Để đáp ứng nhu cầu và trải nghiệm của Người Sử Dụng, VNGO theo kế hoạch và quyết định của mình sẽ tiến hành nâng cấp, cập nhật thường xuyên các phiên bản, tính năng mới Mạng xã hội Zalo mà không phải báo trước với Người Sử Dụng.
11. Người Sử Dụng hiểu rằng khi muốn tìm cách xóa nội dung của mình từ Mạng xã hội Zalo, việc này phải mất một khoảng thời gian nhất định. Vì vấn đề kỹ thuật và quy trình nên có thể không theo ý muốn của Người Sử Dụng. Người Sử Dụng chấp nhận những rủi ro phát sinh và VNGO được loại trừ trách nhiệm này. Chúng tôi khuyên bạn nên lưu giữ một bản trước khi đăng tải lên Mạng xã hội Zalo.
12. Người Sử Dụng đồng ý cấp quyền cho VNGO sử dụng nội dung trao đổi thông tin của bạn cho mục đích quảng bá, phát triển dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ mới mà chúng tôi có thể cung cấp trong tương lai.
13. Người Sử Dụng đồng ý rằng VNGO có thể giữ lại hoặc tiết lộ nội dung của bạn, bao gồm cả Thông Tin Cá Nhân cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật, hoặc theo quá trình hợp pháp khác. Trong quá trình hoạt động, cho các mục đích duy trì dịch vụ và đảm bảo lợi ích người dùng VNGO có thể sẽ chuyển giao các thông tin của bạn cho bên thứ ba phù hợp với các quy định của pháp luật.
14. Trong quá trình sử dụng Mạng xã hội Zalo, nếu bạn vi phạm bất kỳ quy định nào trong Thỏa Thuận này, chúng tôi có toàn quyền, ngay lập tức và không cần thông báo trước cho bạn, chấm dứt, xóa bỏ tài khoản của bạn mà không phải chịu bất cứ trách nhiệm nào đối với bạn, đồng thời tùy theo mức độ vi phạm, chúng tôi có thể từ chối việc bạn đăng ký để sử dụng các dịch vụ khác của VNGO.
15. Mọi vi phạm của chủ tài khoản trong quá trình sử dụng dịch vụ Mạng xã hội Zalo, VNGO có quyền tước bỏ mọi quyền lợi của chủ tài khoản đối với việc sử dụng dịch vụ cũng như sẽ yêu cầu cơ quan chức năng truy tố bạn trước pháp luật nếu cần thiết.
16. Người Sử Dụng có thể sẽ chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại dân sự, khả năng bị phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy tố trách nhiệm hình sự nếu có hành vi vi phạm pháp luật khi sử dụng Mạng xã hội Zalo.

#### **Điều 7: Sử dụng dịch vụ tính phí.**

1. VNGO sẽ triển khai không thu phí hoặc thu phí đối với khách hàng sử dụng dịch vụ Mạng xã hội Zalo. VNGO sẽ thông báo cụ thể trên trang tin điện tử có liên quan về các mức phí để Người Sử Dụng nắm rõ, lựa chọn gói sử dụng dịch vụ phù hợp.
2. Người Sử Dụng dùng các hình thức thanh toán được phép của VNGO để thanh toán dịch vụ tính phí.

### **Điều 8: Quyền và trách nhiệm của người sử dụng.**

1. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Người Sử Dụng được hỗ trợ giải quyết rủi ro nếu phát sinh sự cố.
2. Người Sử Dụng có trách nhiệm bảo mật thông tin tài khoản, nếu những thông tin trên bị tiết lộ dưới bất kỳ hình thức nào thì Người Sử Dụng phải chấp nhận những rủi ro phát sinh. VNGO sẽ căn cứ vào những thông tin hiện có trong tài khoản để làm căn cứ quyết định chủ sở hữu tài khoản nếu có tranh chấp và VNGO sẽ không chịu trách nhiệm về mọi tổn thất phát sinh.
3. Người Sử Dụng đồng ý sẽ thông báo ngay cho VNGO về bất kỳ trường hợp nào sử dụng trái phép tài khoản và mật khẩu của bạn hoặc bất kỳ các hành động phá vỡ hệ thống bảo mật nào. Bạn cũng bảo đảm rằng, bạn luôn thoát tài khoản của mình sau mỗi lần sử dụng.
4. Người Sử Dụng phải tuân thủ tuyệt đối quy định về các hành vi cấm, các nội dung trao đổi cung cấp thông tin được quy định trong Thỏa thuận này. Nếu vi phạm một hoặc nhiều hành vi, tùy thuộc vào mức độ vi phạm VNGO sẽ khóa tài khoản vĩnh viễn, tước bỏ mọi quyền lợi của bạn đối các dịch vụ của VNGO và sẽ yêu cầu cơ quan chức năng truy tố bạn trước pháp luật nếu cần thiết.
5. Người Sử Dụng phải chịu trách nhiệm pháp lý về mọi nội dung do Người Sử Dụng đăng tải trên Mạng xã hội Zalo bao gồm nhưng không giới hạn ở trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho VNGO và các bên liên quan vì vi phạm quyền sở hữu trí tuệ.
6. Chúng tôi có quyền ngay lập tức chấm dứt hoặc khóa tài khoản của bạn hoặc việc sử dụng Dịch vụ Mạng xã hội Zalo hoặc truy cập vào nội dung ở bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo hoặc có trách nhiệm, nếu VNGO xác định rằng bạn đã vi phạm các Điều khoản sử dụng, vi phạm luật pháp, quy tắc, quy định, tham gia vào các hành vi không thích hợp khác, hoặc vì lý do kinh doanh khác. Chúng tôi cũng có quyền chấm dứt tài khoản của bạn hoặc việc sử dụng của Dịch vụ Mạng xã hội Zalo hoặc truy cập vào các nội dung nếu việc sử dụng gây quá tải cho máy chủ của chúng tôi. Trong một số trường hợp, chúng tôi có quyền sử dụng công nghệ để hạn chế hoạt động như là giới hạn số lượt truy cập đến máy chủ Mạng xã hội Zalo hoặc dung lượng sử dụng của người dùng. Bạn đồng ý tôn trọng những giới hạn và không có bất kỳ hành động nào để phá vỡ, lẩn tránh hoặc bỏ qua chúng.
7. Thực hiện quyền và trách nhiệm khác theo quy định pháp luật.

### **Điều 9: Quyền và trách nhiệm của VNGO**

1. Công khai thỏa thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ mạng xã hội
2. Có biện pháp bảo vệ bí mật thông tin riêng, thông tin cá nhân của người sử dụng; thông báo cho người sử dụng về quyền, trách nhiệm và các rủi ro khi lưu trữ, trao đổi và chia sẻ thông tin trên mạng.
3. Bảo đảm quyền quyết định của người sử dụng khi cho phép thông tin cá nhân của mình được cung cấp cho tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân khác
4. Không được chủ động cung cấp thông tin công cộng có nội dung vi phạm quy định tại Điều 5 Nghị định 72/2013/NĐ-CP.
5. Phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền để loại bỏ hoặc ngăn chặn thông tin có nội dung vi phạm quy định tại Điều 5 Nghị định 72/2013/NĐ-CP
6. Cung cấp thông tin cá nhân và thông tin riêng của người sử dụng có liên quan đến hoạt động khủng bố, tội phạm, vi phạm pháp Luật khi có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền
7. Thực hiện việc đăng ký, lưu trữ và quản lý thông tin cá nhân của người thiết lập trang thông tin điện tử cá nhân và người cung cấp thông tin khác trên mạng xã hội theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông. Bảo đảm chỉ những người đã cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân theo quy định mới được thiết lập trang thông tin điện tử cá nhân hoặc cung cấp thông tin trên mạng xã hội

8. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, nếu bạn vi phạm bất cứ điều khoản nào trong Thỏa thuận này hoặc thỏa thuận sử dụng dịch vụ khác của VNGO được quy định trên website, chúng tôi có toàn quyền chấm dứt, xóa bỏ tài khoản của bạn mà không cần sự đồng ý của bạn và không phải chịu bất cứ trách nhiệm nào đối với bạn.
9. Mọi vi phạm của chủ tài khoản trong quá trình sử dụng dịch vụ của VNGO, VNGO có quyền tước bỏ mọi quyền lợi của chủ tài khoản đối với việc sử dụng các dịch vụ của VNGO cũng như sẽ yêu cầu cơ quan chức năng truy tố bạn trước pháp luật nếu cần thiết.
10. Khi phát hiện những vi phạm như sử dụng cheats, hacks, hoặc những lỗi khác, VNGO có quyền sử dụng những thông tin mà bạn cung cấp khi đăng ký tài khoản để chuyển cho Cơ quan chức năng giải quyết theo quy định của pháp luật.
11. Khi tự phát hiện những vi phạm hoặc nhận được thông báo vi phạm về nội dung cấm được quy định tại Thỏa thuận này, VNGO có quyền ngay lập tức gỡ bỏ, và/hoặc cảnh cáo, khóa, tạm dừng dịch vụ cho của Người Sử Dụng vi phạm. VNGO có toàn quyền quyết định các hình thức xử lý đối với các trường hợp vi phạm. Tùy vào tính chất sự việc, mức độ ảnh hưởng và nghiêm trọng, VNGO sẽ đưa ra hình thức xử lý phù hợp. Quyết định của VNGO là quyết định cuối cùng và người dùng đồng ý chấp hành.
12. Có trách nhiệm hỗ trợ chủ tài khoản trong quá trình sử dụng dịch vụ của VNGO.
13. Nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng các trường hợp phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của VNGO, tuy nhiên VNGO chỉ hỗ trợ, nhận và giải quyết đối với tài khoản đăng ký đầy đủ thông tin, trung thực và chính xác.

#### **Điều 10: Giới hạn trách nhiệm và từ chối đảm bảo**

1. VNGO sẽ chịu trách nhiệm đối với sự cố hệ thống trong quá trình bạn sử dụng dịch vụ tương ứng với phần lỗi của VNGO.
2. Nếu phát sinh rủi ro, thiệt hại trong trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn như chập điện, hư hỏng phần cứng, phần mềm, sự cố đường truyền internet hoặc do thiên tai .v.v. người dùng phải chấp nhận những rủi ro, thiệt hại nếu có. VNGO cam kết sẽ nỗ lực giảm thiểu những rủi ro, thiệt hại phát sinh tuy nhiên VNGO sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào phát sinh trong các trường hợp này.
3. VNGO hoàn toàn không chịu trách nhiệm rủi ro về mọi giao dịch của bạn với bên thứ 3 trong quá trình sử dụng dịch vụ của VNGO. Khi bạn sử dụng dịch vụ và/hoặc giao dịch với bên thứ 3, bạn đã hiểu và đồng ý tự chịu trách nhiệm những rủi ro phát sinh.
4. Bài viết, clip, video của Người Sử Dụng có thể có những hạn chế, có thể gây phản đối, bất hợp pháp, không chính xác, hoặc không phù hợp. VNGO không chịu trách nhiệm cho bất kỳ bài viết nào, clip, video, hình ảnh nào mà Người Sử Dụng đăng tải. Chúng tôi có quyền giám sát, hạn chế hoặc loại bỏ các nội dung đăng tải trên khi chúng tôi có cơ sở cho rằng, nội dung được đăng tải là vi phạm thỏa thuận này cũng như vi phạm pháp luật.

#### **Điều 11: Thông tin và bảo mật**

1. Nhằm không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của bạn, khi đăng nhập sử dụng Mạng xã hội Zalo, VNGO thu thập các Dữ liệu Cá nhân sau:
  - a. Thông tin cá nhân: họ tên, số điện thoại, ngày tháng năm sinh, số CMND/thẻ căn cước/hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp. Để liên lạc và khôi phục tài khoản khi có yêu cầu
  - b. Thông tin về ứng dụng, trình duyệt và thiết bị mà bạn sử dụng cho mục đích đề xuất những bản cập nhật phù hợp và tăng cường bảo mật
  - c. Thông tin được bạn chia sẻ công khai để tối ưu hóa nội dung hiển thị nhằm phục vụ bạn tốt hơn
2. VNGO có thể sử dụng Dữ liệu Cá nhân của Người Sử Dụng cho mục đích chăm sóc khách hàng, khảo sát về các dịch vụ và dịch vụ của VNGO, phát triển các dịch vụ mới và cải thiện các dịch vụ hiện có đáp ứng mong muốn và sở thích của Người Sử Dụng

3. Mọi thông tin cá nhân của Người Sử Dụng sẽ được chúng tôi nỗ lực cao để bảo mật, không tiết lộ ra ngoài. VNGO không bán hay trao đổi những thông tin này với bất kỳ một bên thứ ba nào khác trừ trường hợp được quy định trong Thỏa Thuận này.
4. Trong quá trình sử dụng Mạng xã hội Zalo, Người Sử Dụng đồng ý nhận tất cả thông báo từ VNGO liên quan tới dịch vụ qua thư điện tử, thư bưu chính hoặc điện thoại của Người Sử Dụng.

## **Điều 12: Giải quyết khiếu nại, tố cáo, bồi thường**

### **1. Nguyên tắc lý vi phạm.**

Người Sử Dụng vi phạm Thỏa Thuận này thì tùy theo mức độ nghiêm trọng của hành vi vi phạm, VNGO sẽ đơn phương và toàn quyền quyết định hình thức xử lý phù hợp dưới đây:

- Khóa tài khoản có thời hạn hoặc vĩnh viễn, điều đó đồng nghĩa với việc nội dung được đăng tải Mạng xã hội Zalo bởi Người Sử Dụng sẽ bị xóa bỏ.
- Hủy bỏ toàn bộ những quyền lợi của Người Sử Dụng gắn liền với Mạng xã hội Zalo và các sản phẩm, dịch vụ do VNGO cung cấp

### **2. Giải quyết tranh chấp, khiếu nại.**

- Bất kỳ tranh chấp phát sinh trong quá trình sử dụng của sử dụng Mạng xã hội Zalo sẽ được giải quyết theo pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh trong quá sử dụng Mạng xã hội Zalo phải được gửi đến VNGO ngay sau khi xảy ra sự kiện phát sinh khiếu nại:

#### **Địa chỉ liên lạc:**

Bộ phận Zalo - Công ty TNHH VNG Online  
VNG Campus, Đường 13, KCX Tân Thuận, P. Tân Thuận Đông, Quận 7,  
TP.HCM  
Điện thoại: 1900 561 558  
Email: [hotro@nhatkyzalo.vn](mailto:hotro@nhatkyzalo.vn)

- VNGO sẽ căn cứ từng trường hợp cụ thể để có phương án giải quyết cho phù hợp. Khi thực hiện quyền khiếu nại, người khiếu nại có nghĩa vụ cung cấp các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ có liên quan đến việc khiếu nại và phải chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại, giấy tờ, bằng chứng, căn cứ do mình cung cấp theo quy định pháp luật.
- Người Sử Dụng đồng ý bảo vệ, bồi hoàn và loại trừ VNGO khỏi những nghĩa vụ pháp lý, tố tụng, tổn thất, chi phí bao gồm nhưng không giới hạn án phí, chi phí luật sư, chuyên gia tư vấn có liên quan đến việc giải quyết hoặc phát sinh từ sự vi phạm của Người Sử Dụng trong quá trình sử dụng Mạng xã hội Zalo
- Mọi tranh chấp liên quan tới việc sử dụng Mạng xã hội Zalo giữa Người Sử Dụng và VNGO nếu không hòa giải được sẽ giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

## **Điều 13: Quy tắc quản lý xử phạt vi phạm Người dùng**

- a. Người Sử Dụng vi phạm thỏa thuận cung cấp và sử dụng mạng xã hội thì tùy theo mức độ nghiêm trọng của hành vi vi phạm sẽ bị xử phạt tương ứng.
- b. Trường hợp hành vi vi phạm của Người Sử Dụng chưa được quy định trong thỏa thuận này thì tùy vào tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, VNGO sẽ đơn phương, toàn quyền quyết định mức xử phạt hợp lý.
- c. Các hình thức xử phạt:
  - Hình thức xử phạt 1: Khóa tài khoản 10 ngày
  - Hình thức xử phạt 2: Khóa tài khoản 20 ngày
  - Hình thức xử phạt 3: Khóa tài khoản 30 ngày hoặc khóa tài khoản vĩnh viễn.

## **Điều 14: Bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ và quy trình báo cáo vi phạm:**

1. Tất cả quyền Sở Hữu Trí Tuệ (bao gồm bản quyền) của hoặc liên quan đến Mạng xã hội Zalo (ngoại trừ quyền sở hữu trí tuệ liên quan tới các nội dung do Người Sử Dụng đăng tải) thuộc quyền sở hữu toàn vẹn và duy nhất của VNGO hoặc được cấp phép hợp pháp cho VNGO sử dụng bao gồm cả các phiên bản cập nhật, nâng cấp.
2. Đối với các nội dung do Người Sử Dụng đăng tải, chia sẻ trên Mạng xã hội Zalo, Người Sử Dụng phải tự chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và các trách nhiệm pháp lý với các nội dung, thông tin, hình ảnh, âm thanh và bất kỳ sự chia sẻ nào khác. Tuy nhiên, trong mọi trường hợp, Mạng xã hội Zalo vẫn được bảo lưu quyền xử lý các thông tin đăng tải, phù hợp với thuần phong mỹ tục, các quy tắc đạo đức và các quy tắc đảm bảo an ninh quốc gia, và có toàn quyền cho phép hoặc không cho phép nội dung của Người Sử Dụng xuất hiện hoặc tồn tại trên Mạng xã hội Zalo.
3. VNGO có toàn quyền, bao gồm nhưng không giới hạn trong các quyền tác giả, nhãn hiệu, kiểu dáng công nghiệp, bí mật kinh doanh và các quyền Sở Hữu Trí Tuệ khác trong dịch vụ Mạng xã hội Zalo của VNGO. Việc sử dụng quyền và sở hữu của VNGO cần phải được VNGO cho phép trước bằng văn bản. Ngoài việc được cấp phép bằng văn bản, VNGO không cấp phép dưới bất kỳ hình thức nào khác cho dù đó là hình thức công bố hay hàm ý để Người Sử Dụng thực hiện các quyền trên. Và do vậy, Người Sử Dụng không có quyền sử dụng dịch vụ của chúng tôi vào mục đích thương mại mà không có sự cho phép bằng văn bản của chúng tôi trước đó.
4. VNGO chủ động kiểm tra và gỡ bỏ các nội dung vi phạm bản quyền căn cứ vào các báo cáo vi phạm trước đó và cơ sở dữ liệu về nội dung vi phạm có bản quyền.
5. Quy trình thông báo vi phạm bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ:
  - a) Nếu Người Sử Dụng tin rằng bất kỳ nội dung, tài liệu, hình ảnh, video hoặc các tài liệu khác được cung cấp thông qua dịch vụ Mạng xã hội Zalo, bao gồm cả một liên kết vi phạm quyền Sở Hữu Trí Tuệ của bạn, vui lòng gửi Khiếu nại bằng văn bản về việc vi phạm bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ.
  - b) Nội dung Khiếu nại vi phạm bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ gồm các thông tin sau:
    - + Mô tả về loại quyền và các tài liệu Bên khiếu nại cho là cấu thành vi phạm xuất hiện trên Mạng xã hội Zalo đủ để cho phép VNGO xác định vị trí tài liệu đó.
    - + Bản sao văn bằng bảo hộ (*bắt buộc đối với khiếu nại xâm phạm quyền đối với nhãn hiệu, kiểu dáng công nghiệp, sáng chế*)
    - + Bên Khiếu nại tuyên bố rằng, Bên Khiếu nại tin tưởng việc sử dụng nội dung đó là không được phép của chủ sở hữu quyền, đại lý độc quyền hoặc pháp luật;
    - + Bên Khiếu nại tuyên bố rằng các thông tin trong thông báo của Bên Khiếu nại là chính xác và chấp nhận chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin đó
    - + Thông tin liên hệ của Bên Khiếu nại như địa chỉ, số điện thoại, email để VNGO có thể liên hệ.
  - c) VNGO sẽ xử lý từng Khiếu nại vi phạm bản quyền mà VNGO nhận được và xử lý theo quy định của pháp luật sở hữu trí tuệ. Nếu đủ căn cứ thì VNGO sẽ gỡ bỏ nội dung vi phạm và thông báo cho bên đăng tải nội dung đó về nội dung khiếu nại và email của Bên Khiếu nại để liên hệ gỡ khiếu nại nếu cho rằng khiếu nại là không chính xác.

### **Điều 15: Hiệu lực của thỏa thuận**

1. Các điều khoản quy định tại Thỏa Thuận này được quy định trên website có thể được cập nhật, chỉnh sửa bất cứ lúc nào mà không cần phải thông báo trước tới Người Sử Dụng. VNGO sẽ công bố trên Website, ứng dụng về những thay đổi, bổ sung đó. Nếu không chấp thuận, Người Sử Dụng có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ.
2. Trong trường hợp một hoặc một số điều khoản Thỏa Thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ Mạng xã hội Zalo này xung đột với các quy định của luật pháp Việt Nam, điều khoản đó sẽ



được chỉnh sửa cho phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, phần còn lại của Thỏa Thuận vẫn giữ nguyên giá trị.