

I. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG VÀ MỤC ĐÍCH CỦA THỎA THUẬN

Thỏa thuận này đưa ra những nguyên tắc chung trong hoạt động của người dùng dịch vụ của **VEGA GAME** nhằm định hướng các hoạt động của bạn được phù hợp với các quy định của pháp luật và các quy chuẩn đạo đức xã hội. Bằng cách chỉ rõ quyền và nghĩa vụ của bạn sử dụng dịch vụ của **VEGA GAME** cũng như quyền và nghĩa vụ của nhà cung cấp dịch vụ – Công ty Cổ phần trò chơi Vega (Sau đây gọi tắt là **VEGA GAME**).

Các quy định này được đăng tải công khai và sẽ tạo thành đầy đủ thỏa thuận giữa bạn với **VEGA GAME**. Do đó, bạn phải chắc chắn rằng mình đã đọc, hiểu và đồng ý với tất cả các điều khoản và điều kiện mà chúng tôi đưa ra dưới đây trước khi sử dụng dịch vụ của **VEGA GAME**. Trong trường hợp có bất cứ sai phạm hoặc tranh chấp nào phát sinh từ việc bạn không thực hiện đúng và đủ các thỏa thuận dưới đây, bạn phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước chúng tôi, bên thứ ba có quyền lợi liên quan hoặc trước pháp luật trong những trường hợp mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

II. CÁC ĐIỀU KHOẢN CƠ BẢN

- Về tài khoản sử dụng (account): Khi đăng ký tài khoản, bạn cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về họ tên, tuổi, địa chỉ liên lạc, thông tin chứng thực là giấy tờ tùy thân, Email đăng ký tài khoản, Số điện thoại bảo vệ tài khoản, Câu hỏi và câu trả lời bảo mật và chịu trách nhiệm các thông tin mà bạn cung cấp. Bạn có thể đăng ký tài khoản liên kết để sử dụng việc đăng nhập tài khoản VEGA ID. Nếu phát sinh rủi ro trong quá trình sử dụng, **VEGA GAME** căn cứ vào những thông tin bạn cung cấp để tiếp nhận và giải quyết. **VEGA GAME** chỉ tiếp nhận và giải quyết những trường hợp điền đúng, chính xác và đầy đủ những thông tin quy định tại khoản 2 điều này. Những trường hợp điền không đầy đủ và chính xác thông tin quy định tại khoản 2 điều này, bạn sẽ không nhận được bất kỳ sự hỗ trợ nào từ **VEGA GAME** trong quá trình sử dụng và **VEGA GAME** sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết những tranh chấp, rủi ro phát sinh đối với tài khoản này..
- Khi sử dụng sản phẩm của **VEGA GAME**, bạn phải lựa chọn sử dụng sản phẩm phù hợp với độ tuổi và chấp hành nghiêm chỉnh các thỏa thuận của từng sản phẩm được đăng công khai trên website của sản phẩm đó.
- Người dùng có trách nhiệm bảo mật thông tin tài khoản bao gồm: Mật khẩu, số điện thoại bảo vệ tài khoản, Thông tin chứng thực, Email đăng ký tài khoản, Câu hỏi bí mật và tài khoản liên kết. Nếu những thông tin trên bị tiết lộ dưới bất kỳ hình thức nào thì người dùng phải chấp nhận những rủi ro phát sinh. **VEGA GAME A** 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 **VEGA GAME** sẽ không chịu trách nhiệm về mọi tổn thất phát sinh. Thông tin chứng thực đăng ký trong tài khoản là thông tin quan trọng nhất để chứng minh chủ sở hữu tài khoản.

III. CÁC HÀNH VI NGHIÊM CẤM KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- Nghiêm cấm 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.
- Nghiêm cấm đăng tải những thông tin chống phá Nhà nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam; gây ảnh hưởng đến an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội; phá hoại khối đại đoàn kết toàn dân; tuyên truyền chiến tranh xâm lược, khủng bố; gây hận thù, mâu thuẫn giữa các dân tộc, sắc tộc, tôn giáo;
- Nghiêm cấm 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.
- Tuyệt đối không bàn luận về các vấn đề chính trị trong các phương tiện truyền thông của **VEGA GAME**.
- Nghiêm cấm cản trở trái pháp luật, gây rối, phá hoại hệ thống máy chủ tên miền quốc gia, hệ thống thiết bị cung cấp dịch vụ Internet và thông tin trên mạng; cản trở việc truy cập thông tin và sử dụng các dịch vụ hợp pháp trên Internet của tổ chức, cá nhân
- Nghiêm cấm quảng bá, tuyên truyền, mua bán hàng hoá, dịch vụ bị cấm; truyền bá tác phẩm báo chí, văn học, nghệ thuật, xuất bản phẩm bị cấm.
- Nghiêm cấm đăng tải thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự và nhân phẩm của cá nhân.
- Nghiêm cấm 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.
- Nghiêm cấm giả mạo tổ chức, cá nhân và phát tán thông tin giả mạo, thông tin sai sự thật trên mạng xâm hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
- Nghiêm cấm tạo đường dẫn trái phép đối với tên miền của tổ chức, cá nhân. Khởi 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.
- Tuyệt đối 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 của **VEGA GAME**.
- Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của sản phẩm cung cấp hoặc hệ thống máy chủ của **VEGA GAME**.

- Tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào sản phẩm của **VEGA GAME**.
- Không chấp nhận việc mua bán tài khoản VEGA ID bằng tiền thật.
- Không có những hành vi, thái độ làm tổn hại đến uy tín các sản phẩm của **VEGA GAME** hoặc **VEGA GAME** dưới bất kỳ hình thức hoặc phương thức nào..
- Tuyệt đối nghiêm cấm việc xúc phạm, nhạo báng người khác dưới bất kỳ hình thức nào (nhạo báng, chê bai, kỳ thị tôn giáo, giới tính, sắc tộc...).
- Khi giao tiếp với người chơi khác, bạn không được quấy rối, chửi bới, làm phiền hay có bất kỳ hành vi thiếu văn hoá nào đối với người chơi khác.
- Nghiêm cấm quảng bá bất kỳ sản phẩm không phải của **VEGA GAME** dưới bất kỳ hình thức nào trên các kênh truyền thông của **VEGA GAME**. Đối với việc gửi, truyền bất kỳ thông điệp nào mang tính quảng cáo, mời gọi, thư dây truyền, cơ hội đầu tư trên sản phẩm của **VEGA GAME** phải có sự đồng ý bằng văn bản của **VEGA GAME**.
- Nghiêm cấm tổ chức các hình thức cá cược, cờ bạc hoặc các thỏa thuận liên quan đến tiền, hiện vật.
- Nghiêm cấm mọi hành vi phá hoại sản phẩm của **VEGA GAME** dưới mọi hình thức.
- Mọi thông tin cá nhân của khách hàng sẽ được chúng tôi bảo mật, không tiết lộ ra ngoài. Chúng tôi không bán hay trao đổi những thông tin này với bất kỳ một bên thứ ba nào khác. Tuy nhiên, trong trường hợp cơ quan chức năng yêu cầu, chúng tôi sẽ buộc phải cung cấp những thông tin này cho các cơ quan chức năng.
- Trong trường hợp ngừng dịch vụ cung cấp trò chơi, chúng tôi sẽ thông báo cho người chơi trước 03 tháng kể từ ngày xác định ngừng dịch vụ cung cấp trò chơi và áp dụng quy định hỗ trợ cho người chơi như sau: Việc hỗ trợ chỉ áp dụng cho người chơi đã dùng Vxu quy đổi thành công cụ thanh toán trong trò chơi lần cuối trong vòng 03 tháng liền kề trước khi có thông báo đóng trò chơi. Hoàn lại Vxu theo cách thức xác định ở trên vào tài khoản của khách hàng trên cổng trò chơi của chúng tôi để khách hàng có thể chơi các trò chơi khác. Nếu khách hàng chỉ chơi có một trò chơi dùng dịch vụ và theo yêu cầu của khách hàng, chúng tôi sẽ quy ra tiền mặt và chuyển trả khách hàng. (Chi tiết và ví dụ cụ thể được nêu trong phần Hướng dẫn người chơi mới trên website và Fanpage của trò chơi. Và trong văn bản này, mục này sẽ được nêu rõ trong mục: Phương án bảo đảm chất lượng dịch vụ, bảo đảm an toàn hệ thống khi có sự cố xảy ra).

IV. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI.

- **VEGA GAME** 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.
- **VEGA GAME** chỉ hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Người Sử Dụng trong trường hợp bạn đã ghi đầy đủ, trung thực và chính xác thông tin khi đăng ký tài khoản.
- **Các bước tiếp nhận và xử lý khiếu nại như sau:**

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

Tiếp nhận khiếu nại qua các hình thức sau:

- Số điện thoại hỗ trợ/chăm sóc khách hàng: 1900545482 - nhánh 2 (Từ 8h30 đến 22h00), 0982805870 (Từ 22h00 đến 24h và T7, CN)
- Văn bản: Công ty Cổ phần trò chơi Vega – Tầng 3 tòa nhà Hòa Bình, số 106 đường Hoàng Quốc Việt, Nghĩa Đô, Cầu Giấy, Hà Nội
- Email: hotrogame@vega.com.vn, www.hotro.gaba.vn

Bước 2. Phân tích khiếu nại

- Đối với các khiếu nại trực tiếp hoặc qua điện thoại mà có đủ thông tin, có thể giải quyết được ngay: trả lời khiếu nại khách hàng ngay;
 - Đối với khiếu nại chưa đủ thông tin hoặc không thể giải quyết được ngay thì thực hiện:
 - Gửi mail hoặc gọi điện trực tiếp hỏi âm khiếu nại để xin thêm thông tin
 - Chuyển khiếu nại cho bộ phận/đơn vị chủ trì giải quyết khiếu nại.
- **Thời hạn giải quyết khiếu nại:**

Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa không quá 7 ngày làm việc (không tính ngày nghỉ và ngày lễ) kể từ khi nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng.

- **Thời hiệu khiếu nại:**

- Về thẻ nạp là không quá một (01) tháng kể từ ngày nạp thẻ vào trò chơi
- Về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ và các vi phạm khác là ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm.

- Đối với tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ với nhau, có thể **VEGA GAME** sẽ gửi thông tin liên hệ cho các đối tượng tranh chấp để các bên tự giải quyết hoặc **VEGA GAME** sẽ căn cứ vào tình hình thực tế để giải quyết. Theo đó, **VEGA GAME** sẽ bảo vệ quyền lợi tối đa có thể cho người sử dụng dịch vụ hợp pháp và chính đáng.

- Người sử dụng dịch vụ đồng ý bảo vệ, bồi hoàn và loại trừ **VEGA GAME** 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 dịch vụ trong quá trình sử dụng dịch vụ của **VEGA GAME**.

V. THU THẬP THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Thu thập và xử lý các dữ liệu cá nhân của người sử dụng dịch vụ

VEGA GAME chỉ thu thập các thông tin cá nhân của bạn theo đúng quy định của pháp luật. Các thông tin mà **VEGA GAME** thu thập bao gồm: Họ tên thật, tuổi, địa chỉ, số chứng minh thư nhân dân, số điện thoại và/hoặc địa chỉ hòm thư điện tử của bạn.

Ngoài ra, **VEGA GAME** cũng thu thập thông tin về quá trình sử dụng của bạn như: lịch sử truy cập nhằm phục vụ cho việc truy ngược hành vi của người sử dụng trong những trường hợp cần thiết theo quy định của pháp luật.

VEGA GAME đảm bảo các thông tin được thu thập của bạn được sử dụng theo đúng các điều khoản của thỏa thuận này và theo quy định của pháp luật

VEGA GAME sẽ yêu cầu bạn cung cấp các thông tin cá nhân khi tạo tài khoản và các thông tin này sẽ không bị tiết lộ trừ khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Các thông tin của bạn chỉ được dùng để:

- Giới thiệu về dịch vụ, tính năng mới của website **VEGA GAME**, chăm sóc Khách hàng;
- Quản lý việc đăng tải, bình luận của bạn trên **VEGA GAME**;
- Giải quyết các thắc mắc hay khiếu nại phát sinh khi bạn sử dụng dịch vụ **VEGA GAME**;
- Ngăn chặn những hoạt động vi phạm pháp luật tại website **VEGA GAME**.
- Thời gian lưu trữ thông tin: 02 năm
- Phạm vi sử dụng: chỉ sử dụng các thông tin được bạn đăng ký và/hoặc cập nhật trên website **VEGA GAME**, không sử dụng các thông tin do bạn đưa trên các phương tiện, công cụ khác.

Những đối tượng có thể tiếp nhận thông tin đã thu thập bao gồm:

- Đơn vị chủ quản website **VEGA GAME**.
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu cụ thể

2. Chính sách bảo vệ các thông tin cá nhân của người sử dụng dịch vụ

- Thông tin cá nhân của bạn trên **VEGA GAME** sẽ được lưu trữ trên cơ sở dữ liệu và được sao chép lại định kỳ, hệ thống sẽ tiến hành mã hóa đối với các thông tin nhạy cảm để đảm bảo các thông tin này được bảo mật. **VEGA GAME** cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của **VEGA GAME**. Việc thu thập và sử dụng thông tin của bạn chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của bạn trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác;
- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của bạn khi không có sự đồng ý từ bạn;

- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân bạn, **VEGA GAME** sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho bạn được biết;
- **VEGA GAME** không thể chịu trách nhiệm trong trường hợp có sự truy cập trái phép thông tin cá nhân của bạn, như các trường hợp bạn tự ý chia sẻ thông tin với người khác.