Thỏa thuận người dùng Remitly

Ngày có hiệu lực: 23/02/2026

Cảm ơn bạn đã lựa chọn Remitly. Tôn chỉ của chúng tôi là nỗ lực thay đổi cuộc sống bằng các dịch vụ tài chính đáng tin cậy vượt qua biên giới. Thỏa thuận người dùng ("**Thỏa thuận**") này là hợp đồng giữa Remitly và bạn. Thỏa thuận mô tả các điều khoản và điều kiện áp dụng cho việc bạn sử dụng (i) trang web có địa chỉ tại www.remitly.com cùng các miền phụ của trang web này; (ii) bất kỳ ứng dụng di động nào mà chúng tôi cung cấp theo Thỏa thuận người dùng này (mỗi ứng dụng được gọi riêng là "**Ứng dụng di động**"); và (iii) các dịch vụ, nội dung và tài nguyên khác hiện có trên hoặc có thể được sử dụng thông qua trang web hoặc Ứng dụng di động của chúng tôi (cùng với Ứng dụng di động và trang web của chúng tôi, gọi chung là "**Dịch vụ**"). Thỏa thuận này chỉ áp dụng cho Tài khoản Remitly tại Hoa Kỳ.

VUI LÒNG ĐỌC KỸ THỎA THUẬN NÀY. Các điều khoản của Thỏa thuận này có tính ràng buộc về mặt pháp lý.

Thỏa thuận này điều chỉnh Tài khoản Remitly của bạn và việc bạn sử dụng các Dịch vụ Remitly mà chúng tôi cung cấp thông qua Tài khoản đó. Các điều khoản bổ sung hoặc phụ trợ có thể áp dụng cho các Dịch vụ Remitly cụ thể, được kết hợp bằng cách nhắc đến. Trong trường hợp có mâu thuẫn, các điều khoản theo dịch vụ cụ thể sẽ ưu tiên áp dụng.

THỎA THUẬN NÀY ĐIỀU CHỈNH VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ REMITLY VÀ ÁP DỤNG CHO MỌI NGƯỜI DÙNG TRUY CẬP HOẶC SỬ DỤNG DỊCH VỤ REMITLY. KHI TRUY CẬP HOẶC SỬ DỤNG DỊCH VỤ REMITLY THEO BẤT KỲ CÁCH NÀO, HOÀN TẤT QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN, DUYỆT TRANG WEB HOẶC TẢI XUỐNG ỨNG DỤNG, BẠN CAM ĐOAN RẰNG: (1) BẠN ĐÃ ĐỌC, HIỂU VÀ ĐỒNG Ý CHỊU SỰ RÀNG BUỘC CỦA THỎA THUẬN NÀY; (2) BẠN ĐỦ TUỔI HỢP PHÁP ĐỂ XÁC LẬP HỢP ĐỒNG CÓ TÍNH RÀNG BUỘC VỚI REMITLY; VÀ (3) BẠN KHÔNG BỊ CẤM SỬ DỤNG DỊCH VỤ REMITLY THEO CÁC LUẬT CỦA HOA KỲ, NƠI CƯ TRÚ CỦA BẠN HOẶC BẤT KỲ KHU VỰC TÀI PHÁN ÁP DỤNG NÀO KHÁC. Vui lòng không sử dụng Dịch vụ Remitly nếu bạn không đồng ý chịu sự ràng buộc của các điều khoản trong Thỏa thuận này. Nếu muốn chấm dứt Thỏa thuận này sau khi mở Tài khoản Remitly, bạn có thể chấm dứt Thỏa thuận bằng cách đóng Tài khoản Remitly của mình.

THỎA THUẬN NGƯỜI DÙNG NÀY ("THỎA THUẬN") BAO GỒM MỘT ĐIỀU KHOẢN GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ PHÂN XỬ CÓ TÍNH RÀNG BUỘC, TỪ BỎ QUYỀN KHỞI KIỆN TẬP THỂ VÀ TỪ BỎ QUYỀN ĐƯỢC XÉT XỬ TRƯỚC BỒI THẨM ĐOÀN. ĐÂY LÀ NHỮNG ĐIỀU KHOẢN ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÁC QUYỀN CỦA BẠN KHI XẢY RA TRANH CHẤP VỚI REMITLY VÀ BẤT KỲ BÊN LIÊN QUAN NÀO. VUI LÒNG XEM XÉT KỸ PHẦN 19 BÊN

DƯỚI.

Các Thỏa thuận và Chính sách khác bạn phải tuân thủ. Khi sử dụng Dịch vụ Remitly, bạn cũng chấp nhận những văn bản sau của chúng tôi: (i) [Chính sách quyền riêng tư](https://www.remitly.com/us/en/home/policy); (ii) [Chấp thuận và tiết lộ thông tin với chữ ký điện tử](https://www.remitly.com/us/en/home/esign); và (iii) [Chính sách Cookie](https://www.remitly.com/us/en/home/cookies).

Sử dụng Dịch vụ Remitly. Để truy cập Dịch vụ Remitly và một số tính năng nhất định, bạn bắt buộc phải đăng ký một tài khoản (**"Tài khoản Remitly"**). Để mở Tài khoản Remitly, bạn phải cung cấp cho chúng tôi địa chỉ email của mình và tạo mật khẩu thông qua trang web hoặc Ứng dụng di động của Remitly. Sau khi chờ hoàn tất thành công bất kỳ bước cần thiết nào mà chúng tôi bắt buộc phải thực hiện để xác minh danh tính của bạn, bạn sẽ có quyền truy cập vào Tài khoản Remitly của riêng mình, tại đây bạn có thể sử dụng Dịch vụ Remitly, xem lại lịch sử giao dịch tài khoản của mình, v.v.

Bảo mật tài khoản. Bạn chỉ được phép sử dụng Dịch vụ Remitly cho chính mình. Điều này có nghĩa là bạn không được phép tạo Tài khoản Remitly hoặc sử dụng Dịch vụ Remitly thay người khác và bạn không được phép chia sẻ thông tin Tài khoản Remitly của mình, đặc biệt là mật khẩu Tài khoản Remitly, với bất kỳ ai khác để cho phép họ sử dụng Dịch vụ Remitly thay bạn. Nếu cho rằng có lẽ đã có người truy cập vào Tài khoản Remitly của bạn, bạn phải thông báo cho chúng tôi càng sớm càng tốt. **Ngoài ra, xin lưu ý rằng chúng tôi sẽ không bao giờ yêu cầu bạn cung cấp mật khẩu Tài khoản Remitly của bạn.** Để biết thêm thông tin về cách chúng tôi thu thập, lưu trữ và chia sẻ thông tin của bạn, vui lòng tham khảo [Chính sách quyền riêng tư](https://www.remitly.com/us/en/home/policy) của chúng tôi.

Cách liên hệ với chúng tôi khi có khiếu nại, tranh chấp hoặc các vấn đề khác. Chúng tôi hy vọng bạn sẽ hài lòng khi sử dụng Tài khoản Remitly và các Dịch vụ chúng tôi cung cấp luôn đáp ứng được kỳ vọng của bạn. Nếu chúng tôi không đáp ứng được kỳ vọng của bạn, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua [Trang khiếu nại](https://www.remitly.com/us/vi/help/article/complaints-process?language=en*US), gọi cho chúng tôi theo số 1-844-604-0924 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ us-complaints@remitly.com để chúng tôi có thể cố gắng tìm cách giải quyết vấn đề. Nếu bất cứ lúc nào bạn muốn ngừng sử dụng Dịch vụ, vui lòng đóng tài khoản của mình hoặc liên hệ với chúng tôi để được hỗ trợ.*

1\. VỀ THỎA THUẬN NGƯỜI DÙNG NÀY

1. Về chúng tôi. Chúng tôi là Remitly, Inc., còn được gọi là **“Remitly”**, **“chúng tôi”** và **“của chúng tôi”** trong Thỏa thuận này, là một công ty tại Delaware, Hoa Kỳ có trụ sở tại Seattle, Washington, cùng với các nhân viên, giám đốc, chi nhánh, đối tượng kế

nhiệm và đối tượng nhận chuyển nhượng của công ty.

2. Về bạn. Khi nhắc tới **“bạn”** và **“của bạn”** trong Thỏa thuận này, chúng tôi muốn đề cập đến bạn với tư cách là chủ Tài khoản Remitly và người dùng Dịch vụ.

3. Tài khoản Remitly của bạn. Tài khoản Remitly là tài khoản do Remitly cung cấp để cho phép khách hàng truy cập các Dịch vụ của Remitly. Một trong các dịch vụ đó là cho phép chuyển tiền đến những người ở các quốc gia và khu vực khác. Trong trường hợp có ghi chú, một số điều khoản trong Thỏa thuận này sẽ áp dụng cho Dịch vụ chuyển tiền Remitly ("**Dịch vụ chuyển tiền**") như nêu dưới đây. Để sử dụng các Dịch vụ Remitly khác trong Tài khoản Remitly của bạn, chẳng hạn như để cất trữ tiền trong tài khoản Remitly, bạn cần đáp ứng các yêu cầu về điều kiện của chúng tôi và đồng ý với từng điều khoản và điều kiện của mỗi Dịch vụ trong số đó. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa điều khoản theo dịch vụ cụ thể cho các Dịch vụ Remitly khác và điều khoản trong Thỏa thuận này, điều khoản theo dịch vụ cụ thể sẽ ưu tiên áp dụng.

4. Bạn chấp nhận và đồng ý với những điều khoản của Thỏa thuận này (bao gồm tất cả Chính sách) khi bạn:

- chấp nhận phiên bản điện tử của Thỏa thuận này khi tùy chọn được cung cấp cho bạn, chẳng hạn như khi bạn đăng ký Dịch vụ Remitly thông qua trang web hoặc Ứng dụng di động của chúng tôi bằng cách tạo Tài khoản Remitly; hoặc
- bắt đầu sử dụng hoặc cố gắng sử dụng Dịch vụ Remitly, bao gồm cả khi bạn truy cập, tải xuống và/hoặc sử dụng bất kỳ Dịch vụ Remitly nào hoặc tạo Tài khoản Remitly. Trong những trường hợp như vậy, chúng tôi sẽ coi việc bạn sử dụng Dịch vụ Remitly là bạn đã chấp nhận Thỏa thuận này.

5. Khi chấp nhận Thỏa thuận này, bạn đồng ý và chấp thuận tuân thủ các chính sách bổ sung ("**Chính sách**") sau đây:

- [Chính sách cung cấp thông tin liên lạc điện tử](https://www.remitly.com/us/en/home/esign)
- [Chính sách quyền riêng tư](https://www.remitly.com/us/en/home/policy)
- [Chính sách Cookie](https://www.remitly.com/gb/en/home/cookies).

6. Bất cứ lúc nào, Remitly đều bảo lưu quyền sửa đổi Thỏa thuận này hoặc Chính sách bất kỳ được liệt kê ở trên, trong đó bao gồm việc thay đổi, thêm hoặc xóa các phần của Thỏa thuận này theo quyết định riêng của mình. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn trước 30 ngày nếu những thay đổi của chúng tôi làm giảm quyền của bạn hoặc tăng trách nhiệm của bạn theo Thỏa thuận này. Khi tiếp tục sử dụng bất kỳ Dịch vụ Remitly nào sau thời điểm bất kỳ thay đổi nào đối với Thỏa thuận này có hiệu lực, bạn đồng ý và chấp nhận các thay đổi đó. Bạn có thể xem phiên bản mới nhất của Thỏa thuận này bất cứ lúc nào trên trang web của chúng tôi tại mục [Thỏa thuận người dùng](https://www.remitly.com/us/en/home/agreement). Bạn đồng ý rằng bạn sẽ không sửa đổi Thỏa thuận này và thừa nhận rằng dù bạn cố gắng sửa đổi Thỏa thuận này, những

nỗ lực đó đều sẽ vô hiệu.

2\. DỊCH VỤ

1. Dịch vụ chuyển tiền được nêu chi tiết trong các điều khoản này cho phép người dùng đã đăng ký thực hiện giao dịch chuyển tiền quốc tế từ Hoa Kỳ đến Người nhận ở các quốc gia khác mà Remitly hoạt động. Danh sách các quốc gia mà Remitly có thể hoàn tất giao dịch chuyển tiền được đăng tải trên trang web và Ứng dụng di động của chúng tôi. Bất cứ lúc nào, Remitly đều bảo lưu quyền tạm thời hoặc vĩnh viễn ngừng cung cấp giao dịch chuyển tiền đến quốc gia bất kỳ mà không cần thông báo trước cho bạn.

2. "Người gửi" sử dụng Dịch vụ chuyển tiền để gửi tiền và **"Người nhận"** sẽ nhận tiền được gửi thông qua Dịch vụ chuyển tiền. "**Giao dịch**" đề cập đến một lệnh từ Người gửi yêu cầu chúng tôi gửi tiền cho Người nhận thông qua Dịch vụ chuyển tiền. **"Số tiền giao dịch"** là số tiền tính bằng đô la Mỹ mà Người gửi cung cấp cho Remitly để chuyển đến Người nhận. **"Số tiền thanh toán"** là số tiền xuất cho Người nhận.

3. Bạn chỉ nên sử dụng Dịch vụ chuyển tiền để gửi tiền cho những người mà bạn quen biết và tin tưởng, chẳng hạn như gia đình và bạn bè. Không sử dụng Dịch vụ chuyển tiền để gửi tiền cho những người mà bạn không quen biết, không quen thuộc hoặc không tin tưởng.

Luôn cảnh giác với hành vi gian lận. Chúng tôi khuyên bạn nên suy nghĩ cẩn thận trước khi gửi tiền cho bất kỳ ai bạn không quen biết. Bạn nên thận trọng với những ưu đãi hoặc giao dịch hấp dẫn đến mức đáng ngờ. Nếu bạn cho rằng mình đã hoặc có nguy cơ là nạn nhân của hành vi gian lận, vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi bằng cách gọi theo số 1-844-604-0924.

Nếu bạn biết cá nhân hay đơn vị bất kỳ đang sử dụng Dịch vụ chuyển tiền theo cách không phù hợp, vui lòng gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ abuse@remitly.com. Nếu bạn nhận được bất kỳ email giả mạo (lừa đảo) nào mạo danh Remitly, vui lòng chuyển tiếp email đó đến địa chỉ abuse@remitly.com.

4. Remitly, Inc. là đơn vị chuyển tiền được cấp phép trên khắp Hoa Kỳ. Bạn có thể tìm thông tin bổ sung về giấy phép chuyển tiền của Remitly tại [trang giấy phép của tiểu bang trên trang web của chúng tôi](https://www.remitly.com/us/en/home/licenses). Remitly, Inc. không được cấp phép để cung cấp Dịch vụ ngoài phạm vi Hợp chủng quốc Hoa Kỳ. Do đó, bạn không thể sử dụng Dịch vụ tại các quốc gia khác ngoài Hoa Kỳ.

3\. BẮT ĐẦU VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI

1. Tạo tài khoản. Để sử dụng Dịch vụ, bạn bắt buộc phải tạo một **Tài khoản Remitly**. Khi tạo Tài khoản Remitly và sử dụng Dịch vụ Remitly, bao gồm Dịch vụ chuyển

tiền, bạn có thể được yêu cầu cung cấp cho chúng tôi thông tin về bản thân, bao gồm nhưng không giới hạn ở tên, địa chỉ, địa chỉ email, số điện thoại, địa chỉ đường phố, mã bưu chính, ngày sinh, số an sinh xã hội hoặc giấy tờ tùy thân do chính phủ cấp. Với Tài khoản Remitly của bạn, chúng tôi có thể ghi lại một số thông tin nhất định về bạn, như được giải thích trong [Chính sách quyền riêng tư](https://www.remitly.com/us/en/home/policy) của chúng tôi.

Khi tạo Tài khoản Remitly, bạn có trách nhiệm và phải:

a. Cung cấp cho chúng tôi thông tin hoàn chỉnh, chính xác và đúng sự thật theo yêu cầu của chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ sử dụng thông tin do bạn cung cấp để xác định xem bạn có đủ điều kiện sử dụng Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi hay không;

b. Tạo thông tin xác thực bảo mật, chẳng hạn như mật khẩu hoặc mã số nhận dạng cá nhân mà Remitly cho là cần thiết (**“Thông tin xác thực bảo mật”**);

c. Trong trường hợp thích hợp để thực hiện thanh toán thông qua bất kỳ Dịch vụ Remitly nào, bạn cũng phải cung cấp cho chúng tôi thông tin về các công cụ thanh toán của bạn như tài khoản ngân hàng, thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng (gọi chung và gọi riêng là "**Công cụ thanh toán**"). Khi cung cấp cho chúng tôi thông tin về Công cụ thanh toán nhằm mục đích sử dụng Dịch vụ, bạn đồng ý cho phép Remitly lưu trữ thông tin đó trong hồ sơ để sử dụng cho các Dịch vụ Remitly, bao gồm Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi. Ngoài ra, bạn cam đoan và bảo đảm rằng:

i. the Payment Instrument is valid, has not expired, and is otherwise in good standing

ii. you are an authorized and lawful user of the Payment Instrument(s); and

iii. each Transaction that you request through the Money Transfer Service complies with this Agreement and applicable laws, regulations, and rules;

and

d. carry out any other action which we, or our third-party Service Providers, may reasonably require for you to access and use the Money Transfer Service.

2. Bảo mật Tài khoản Remitly của bạn. Bạn chịu toàn bộ trách nhiệm bảo vệ Thông tin xác thực bảo mật của mình. Nếu phát hiện bất kỳ trường hợp sử dụng trái

phép nào đối với mật khẩu hoặc Tài khoản Remitly của bạn hoặc bất kỳ hành vi vi phạm bảo mật nào khác, bạn sẽ liên hệ thông qua [Trung tâm trợ giúp](https://www.remitly.com/us/en/help/contact) để thông báo ngay cho chúng tôi.

3. Bạn chỉ được phép sử dụng Dịch vụ chuyển tiền cho chính mình. Bạn không được tạo Tài khoản Remitly cũng như không gửi Giao dịch với vai trò đại diện cho bất kỳ người nào khác. Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi theo Thỏa thuận này chỉ được cung cấp cho người tiêu dùng, tức là để cá nhân sử dụng nhằm phục vụ các mục đích dành cho cá nhân, gia đình hoặc hộ gia đình. Khi sử dụng Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi theo các điều khoản của Thỏa thuận này để phục vụ bất kỳ mục đích nào khác, bao gồm cả mục đích kinh doanh, bạn sẽ vi phạm Thỏa thuận này. Để sử dụng dịch vụ chuyển tiền quốc tế của chúng tôi cho doanh nghiệp của bạn, xin hãy mở Tài khoản Business như đã nêu chi tiết trong [Thỏa thuận tài khoản Business](https://www.remitly.com/us/en/home/agreement-business) của chúng tôi. Bất cứ lúc nào, chúng tôi đều bảo lưu quyền chấm dứt Tài khoản Remitly của bạn, tạm ngưng hoặc ngừng cung cấp Dịch vụ Remitly cho bạn hoặc ngăn bạn sử dụng Dịch vụ Remitly của chúng tôi mà không phải chịu trách nhiệm pháp lý với bạn.

4\. YÊU CẦU VỀ TÍNH ĐỦ ĐIỀU KIỆN ĐỂ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN

1. Độ tuổi và Năng lực. Để có thể tạo Tài khoản Remitly hoặc sử dụng Dịch vụ chuyển tiền trong vai trò Người gửi, bạn phải từ mười tám (18) tuổi trở lên. Khi mở Tài khoản Remitly, bạn tuyên bố rằng bạn đủ từ 18 tuổi trở lên. Bạn phải có khả năng xác lập hợp đồng có tính ràng buộc về mặt pháp lý theo luật áp dụng. Có thể áp dụng các điều hạn chế khác.

2. Cư trú tại Hoa Kỳ. Dịch vụ chuyển tiền chỉ được cung cấp cho cư dân Hoa Kỳ, trừ trường hợp Remitly có quyết định đồng ý cụ thể. Nếu bạn đang sinh sống ngoài phạm vi Hoa Kỳ trong thời gian dài, chúng tôi có thể tạm ngưng quyền truy cập của bạn vào Dịch vụ chuyển tiền.

3. Đề nghị và Chấp nhận. Khi bạn gửi một Giao dịch nghĩa là bạn đang yêu cầu chúng tôi xử lý Giao dịch của bạn. Chúng tôi có thể chấp nhận hoặc từ chối đề nghị này theo quyết định riêng của mình.

4. Nhiều tài khoản. Bạn chỉ được phép có một Tài khoản Remitly dành cho người tiêu dùng đang hoạt động để sử dụng Dịch vụ Remitly. Nếu chúng tôi xác định rằng bạn đang sử dụng nhiều Tài khoản Remitly, chúng tôi bảo lưu quyền hợp nhất hoặc chấm dứt một hoặc nhiều Tài khoản Remitly, giới hạn việc bạn sử dụng Dịch vụ Remitly hoặc tạm ngưng việc bạn sử dụng Tài khoản Remitly.

5\. XÁC MINH DANH TÍNH CỦA BẠN

1. Tổng quát. Theo quy định của luật tiểu bang và liên bang cũng như để đảm bảo an toàn cho hệ thống của chúng tôi, chúng tôi bắt buộc phải xác minh danh tính của bạn và lưu giữ một số thông tin nhất định bạn cung cấp cho chúng tôi, phù hợp với

[Chính sách quyền riêng tư](https://www.remitly.com/us/vi/home/policy) của chúng tôi.

2. Yêu cầu về nhận dạng khách hàng. Để tuân thủ các nghĩa vụ của luật áp dụng về chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố, chúng tôi có thể được yêu cầu thu thập, xác minh và ghi lại thông tin xác định danh tính về bạn. Để tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý và theo quy định, chúng tôi có thể yêu cầu bạn cung cấp cho chúng tôi thông tin cá nhân, không công khai để xác định danh tính. Chúng tôi cũng có thể thu thập thông tin về bạn từ các nguồn khác theo cách hợp pháp.

3. Cho phép. Bạn cho phép chúng tôi tiến hành bất kỳ sự thẩm tra nào, với bạn hoặc với người khác, mà chúng tôi xác định là cần thiết một cách hợp lý để xác thực thông tin bạn cung cấp cho chúng tôi. Chúng tôi bảo lưu quyền yêu cầu bạn cung cấp thêm thông tin để xác minh danh tính của bạn dựa trên cơ sở dữ liệu của bên thứ ba hoặc thông qua các nguồn khác và yêu cầu bạn thực hiện các bước để xác nhận quyền sở hữu địa chỉ email hoặc Công cụ thanh toán của bạn.

6\. GỬI GIAO DỊCH

1. Tổng quát. Bằng Tài khoản Remitly, bạn có thể gửi tiền cho Người nhận bằng cách cung cấp cho chúng tôi thông tin về bạn và Người nhận. Bạn có thể gửi tiền cho Người nhận và Người nhận có thể nhận được số tiền bạn gửi, ngay cả khi họ không có Tài khoản Remitly hoặc không sử dụng Dịch vụ Remitly.

2. Xử lý Giao dịch của bạn. Khi bạn gửi một Giao dịch nghĩa là bạn đang yêu cầu chúng tôi xử lý Giao dịch đó. Để bạn có thể khởi tạo Giao dịch thông qua Dịch vụ chuyển tiền và để chúng tôi có thể xử lý Giao dịch với vai trò đại diện cho bạn, bạn phải cung cấp cho chúng tôi thông tin về Công cụ thanh toán hợp lệ mà bạn muốn sử dụng để cấp tiền cho Giao dịch của mình thông qua Tài khoản Remitly. Nếu chúng tôi không thể xử lý Giao dịch của bạn bằng Công cụ thanh toán bạn chọn, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn và yêu cầu bạn chọn Công cụ thanh toán khác để hoàn tất giao dịch. Bạn đồng ý rằng chúng tôi có thể chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu xử lý Giao dịch của bạn theo các điều khoản của Thỏa thuận này. Chúng tôi không có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ Giao dịch nào mà bạn yêu cầu, chẳng hạn như trong trường hợp bạn đã vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào được đề ra trong Thỏa thuận này.

3. Cho phép thanh toán bằng tài khoản ngân hàng. Khi cấp tiền cho một Giao dịch và/hoặc thanh toán bất kỳ Phí dịch vụ nào bằng tài khoản ngân hàng của mình làm Công cụ thanh toán thì bạn cho phép bắt đầu khởi tạo khoản ghi nợ hoặc khoản ghi có ACH (tùy theo trường hợp cụ thể) vào tài khoản ngân hàng đó, phù hợp với bất kỳ lệnh thanh toán nào bạn đưa ra; và cho phép ghi có tiền vào tài khoản ngân hàng của bạn đối với các Giao dịch được hoàn tiền, bị hủy hoặc trả về.

4. Cho phép thanh toán bằng thẻ. Khi cấp tiền cho một Giao dịch và/hoặc thanh toán bất kỳ Phí dịch vụ nào bằng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ thì nhằm mục đích xử lý Giao dịch của bạn, bạn cho phép chúng tôi ghi nợ hoặc trừ tiền từ Công cụ thanh toán đó để cấp tiền cho Giao dịch theo số tiền bạn chỉ định rõ, cộng với bất kỳ Phí dịch vụ nào; và cho phép chúng tôi gửi những khoản tiền đó cho Người nhận được chỉ định ngay khi chúng tôi tiếp nhận Giao dịch. Bạn có thể rút lại việc cho phép chúng tôi trừ

tiền từ thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng của bạn bằng cách xóa thẻ đó khỏi Tài khoản Remitly của bạn. Nếu thanh toán không thành công, bạn cho phép chúng tôi thử lại một hoặc nhiều lần trên chính thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng đó, có xét đến các giới hạn theo luật áp dụng.

5. Trách nhiệm pháp lý của Remitly. Khi gửi Giao dịch thông qua Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi, bạn có trách nhiệm đảm bảo rằng tất cả các thông tin chi tiết của Giao dịch đều hoàn chỉnh, chính xác và đúng (bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin của Người nhận và thông tin chi tiết về tài khoản khác hoặc ngân hàng của Người nhận) vì có khả năng chúng tôi sẽ không thể cho phép bạn thay đổi thông tin chi tiết Giao dịch của bạn sau khi giao dịch đã được gửi đi để chúng tôi xử lý.

Trong phạm vi pháp luật cho phép, bạn đồng ý chịu ràng buộc của tất cả các lệnh thanh toán hoặc Giao dịch được khởi tạo thông qua Dịch vụ chuyển tiền từ Tài khoản Remitly của bạn. Bạn phải đảm bảo rằng tất cả lệnh thanh toán cho Giao dịch của bạn đều đúng và chính xác.

Bạn chịu toàn bộ trách nhiệm đối với việc nhập đúng thông tin của Người nhận là đối tượng mà bạn muốn gửi tiền. Có xét đến luật áp dụng, bạn, không phải Remitly, là bên chịu trách nhiệm đối với bất kỳ số tiền nào được chuyển cho không đúng người do bạn đã nhập không đúng thông tin liên quan đến Người nhận của một Giao dịch.

Có xét đến các giới hạn theo luật áp dụng, Remitly không thực hiện trách nhiệm pháp lý đối với những trường hợp không hoàn tất Giao dịch như sau:

- lệnh thanh toán của bạn có lệnh không chính xác, lỗi hoặc thông tin không đầy đủ; hoặc
- Công cụ thanh toán bạn chọn không có đủ tiền để thanh toán cho Giao dịch bạn khởi tạo thông qua Dịch vụ chuyển tiền.

7\. THANH TOÁN DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN

1. Phí dịch vụ của chúng tôi. Về việc cung cấp cho bạn Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi thì với mỗi Giao dịch mà bạn gửi đi, ngoài Số tiền giao dịch, bạn đồng ý thanh toán cho chúng tôi một khoản phí dịch vụ (“**Phí dịch vụ**”). Thông tin chi tiết về số tiền Phí dịch vụ riêng biệt liên quan đến một Giao dịch cụ thể sẽ được cung cấp cho bạn trên Ứng dụng di động hoặc trang web của chúng tôi trước khi bạn đồng ý cho phép chúng tôi thực hiện Giao dịch của bạn. Khoản thanh toán bằng đô la Mỹ sẽ đến hạn và do bạn trả cho chúng tôi tại thời điểm Giao dịch được gửi đi để xử lý. Phí dịch vụ có thể khác nhau tùy thuộc vào quốc gia của Người nhận cùng các yếu tố khác và có thể thay đổi.

2. Phí phải trả khác. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với các khoản phí mà

những tổ chức tài chính liên kết với Công cụ thanh toán của bạn có thể áp dụng. Ví dụ: một số đơn vị phát hành thẻ tín dụng có thể coi việc bạn dùng thẻ tín dụng để sử dụng Dịch vụ chuyển tiền là một khoản **"tiền mặt ứng trước"** và có thể áp dụng thêm phí và lãi cho giao dịch. Remitly không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khoản phí nào do không đủ tiền (**"Phí NSF"**), phí bồi hoàn hay phí khác tương tự mà ngân hàng, đơn vị phát hành thẻ tín dụng hoặc nhà cung cấp khác của bạn có thể áp dụng. Nếu bạn gửi Giao dịch khiến Remitly bị tính phí hoặc chịu một số tiền khác do cách sử dụng Công cụ thanh toán của bạn không hợp thức; hoặc Công cụ thanh toán của bạn không đủ tiền hoặc không đủ số dư khả dụng, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về khoản phí chúng tôi đã bị tính và bạn đồng ý thanh toán cho chúng tôi số tiền tương đương.

3. Ngoại hối. Chúng tôi và Nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi (được định nghĩa bên dưới) có thể kiếm được tiền khi bạn thanh toán cho Giao dịch bằng một loại đơn vị tiền tệ và Giao dịch được xuất bằng một loại đơn vị tiền tệ khác do có sự chênh lệch giữa tỷ giá mà chúng tôi mua ngoại tệ và tỷ giá được cung cấp cho bạn tại thời điểm Giao dịch của bạn. Tỷ giá có thể khác nhau tùy thuộc vào quốc gia của Người nhận cùng các yếu tố khác và có thể thay đổi. Nếu tỷ giá ngoại hối được áp dụng cho Giao dịch mà bạn yêu cầu, chúng tôi sẽ tiết lộ cho bạn thông tin này trước khi bạn cho phép thực hiện Giao dịch.

4. Phí và khoản phí phải trả của bên thứ ba. Khi bạn sử dụng Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi, các bên thứ ba khác có thể thu phí, chi phí hoặc các khoản nợ khác đối với bạn. Các bên thứ ba này có thể bao gồm ngân hàng, đơn vị phát hành thẻ, nhà cung cấp dịch vụ điện thoại hoặc nhà cung cấp dịch vụ Internet của bạn. Ví dụ: nhà cung cấp dịch vụ điện thoại và/hoặc Internet của bạn có thể tính phí liên quan đến dịch vụ dữ liệu hoặc nhắn tin. Bạn (mà không phải Remitly) là bên chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khoản phí, phí phải trả và/hoặc chi phí nào từ bên thứ ba vừa nêu liên quan đến việc bạn sử dụng Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi. Vui lòng kiểm tra thỏa thuận của bạn với các nhà cung cấp bên thứ ba này để biết thêm thông tin chi tiết về những khoản chi phí bổ sung này.

8\. NHẬN GIAO DỊCH CHUYỂN TIỀN

1. Nhà cung cấp dịch vụ. Chúng tôi phối hợp với các ngân hàng địa phương và các đại lý của bên thứ ba khác (mỗi đơn vị được gọi riêng là **"Nhà cung cấp dịch vụ"**) để chuyển tiền cho Người nhận. Chúng tôi cố gắng cung cấp thông tin cập nhật trên trang web của mình về địa điểm, khả năng đáp ứng và giờ hoạt động của các Nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi. Xin lưu ý rằng những thông tin này có thể thay đổi mà chúng tôi không được biết và chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin không chính xác hoặc không hoàn chỉnh nào có thể được đăng trên trang web.

2. Xác minh Người nhận. Người nhận có thể được yêu cầu cung cấp thông tin, chẳng hạn như giấy tờ tùy thân hợp lệ để xác minh danh tính của họ với Nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi trước khi nhận tiền. Người nhận cũng có thể được yêu cầu cung cấp số tham chiếu hoặc thông tin định danh tương tự gắn liền với Giao dịch áp dụng.

3. Giao dịch bị hết hạn. Chúng tôi sẽ hủy các Giao dịch mà trong đó tiền được chuyển cho Người nhận bằng hình thức nhận tiền mặt nếu họ không nhận tiền một cách

hợp lệ trong vòng 60 ngày dương lịch kể từ ngày đầu tiên Người nhận có thể đến nhận tiền (hoặc trong khoảng thời gian khác do Nhà cung cấp dịch vụ hoặc quy định địa phương đặt ra tùy thời điểm). Trong phạm vi có khả năng chấp nhận được đối với các giao dịch bị hết hạn này, chúng tôi sẽ hoàn lại toàn bộ Số tiền giao dịch, thuế cùng bất kỳ khoản Phí dịch vụ nào mà bạn đã thanh toán như một phần của Giao dịch. Nếu chúng tôi không thể trả lại tiền vào Công cụ thanh toán này sau thời gian theo quy định của pháp luật, số tiền đó sẽ được sung công cho tiểu bang có thẩm quyền.

9\. CÁC HẠN CHẾ QUAN TRỌNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ

1. Quyền giới hạn việc bạn sử dụng Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi. Ngoài những giới hạn được mô tả tại những mục khác trong Thỏa thuận này, chúng tôi có thể từ chối xử lý bất kỳ Giao dịch nào theo quyết định riêng của mình khi chúng tôi có lý lẽ hoặc căn cứ hợp lý để cho rằng đó là điều cần thiết để bảo vệ bạn và/hoặc chúng tôi hoặc khi điều đó là cần thiết để chúng tôi có thể tuân thủ các yêu cầu pháp lý hoặc theo quy định. Bạn đồng ý rằng chúng tôi cũng có thể đặt ra hạn mức chuyển tiền của từng giao dịch hoặc trên cơ sở tổng hợp các giao dịch. Những hạn mức này có thể được áp dụng cho từng Tài khoản Remitly riêng lẻ hoặc Công cụ thanh toán cụ thể trong Tài khoản Remitly của bạn. Bất cứ lúc nào, chúng tôi cũng bảo lưu quyền sửa đổi hoặc ngừng toàn bộ hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ chuyển tiền.

2. Trì hoãn. Phù hợp với luật áp dụng và theo quyết định riêng của mình, chúng tôi có thể trì hoãn Giao dịch của bạn để xác minh danh tính của bạn, xác thực Công cụ thanh toán của bạn, quản lý rủi ro tài chính của chúng tôi; hoặc nếu chúng tôi cho rằng Giao dịch có thể liên quan đến hành vi gian lận hoặc đã xảy ra, đang xảy ra hoặc có thể xảy ra hành vi phạm tội hoặc vi phạm pháp luật, quy tắc hoặc quy định. Tùy thuộc vào lý do xảy ra tình trạng trì hoãn hoặc không thể chuyển tiền cho Người nhận, bạn có thể có quyền được hoàn tiền hoặc hưởng các biện pháp khắc phục khác trong một số trường hợp nhất định.

3. Tốc độ chuyển tiền. Bất kỳ thông tin hoặc ước tính nào về tốc độ chuyển tiền đối với Giao dịch bất kỳ mà chúng tôi cung cấp cho bạn trên trang web hoặc trong Ứng dụng di động của chúng tôi đều là ước tính về thời gian nhận tiền dựa trên phương thức thanh toán, phương thức nhận tiền, xét duyệt giao dịch và khả năng đáp ứng của hệ thống Remitly, các đối tác và Nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi. Ngoài bất kỳ thông tin và ước tính nào về tốc độ chuyển tiền mà chúng tôi cung cấp trong quá trình gửi, trước khi bạn gửi một Giao dịch cũng như trên biên lai Giao dịch của bạn, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn thời gian chính xác mà chúng tôi dự kiến tiền được chuyển đến Người nhận của bạn.

4. Giao dịch thương mại. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với chất lượng hoặc việc giao nhận hàng hóa hoặc dịch vụ mà bạn sử dụng Dịch vụ chuyển tiền để thanh toán cho Người nhận. Bạn chấp nhận tự chịu rủi ro khi sử dụng Dịch vụ chuyển tiền để chuyển tiền thanh toán cho hàng hóa và dịch vụ.

5. Trường hợp không đủ điều kiện. Để tuân thủ các luật và quy định áp dụng, chúng tôi có thể từ chối Giao dịch từ những Người gửi và tới những Người nhận nhất định có trong danh sách Công dân bị chỉ định trừng phạt đặc biệt và người bị ngăn

chặn, danh sách Quốc gia và vùng lãnh thổ bất hợp tác cùng những danh sách khác có tính chất tương tự do các cơ quan chính phủ khác nhau ban hành.

6. Không thay đổi. Chúng tôi thường không cho phép bạn thay đổi thông tin chi tiết Giao dịch của bạn sau khi Giao dịch đã được gửi đi để chúng tôi xử lý. Bạn có trách nhiệm đảm bảo rằng các thông tin chi tiết Giao dịch của mình là chính xác. Theo Phần 6.5 và các Phần khác của Thỏa thuận này, bạn, không phải Remitly, là bên sẽ chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin không đúng hoặc lỗi nào do bạn gây ra khi nhập thông tin về Người nhận của một Giao dịch. Tuy nhiên, không có nội dung nào trong Thỏa thuận này sẽ được hiểu là giới hạn quyền của bạn liên quan đến việc hủy Giao dịch hoặc khẳng định sai sót liên quan đến Giao dịch theo luật áp dụng.

7. Hoạt động bị cấm. Liên quan đến việc bạn sử dụng trang web hoặc Dịch vụ chuyển tiền của chúng tôi hoặc bất kỳ Dịch vụ Remitly nào, hoặc trong quá trình bạn tương tác với Remitly, chúng tôi coi những hoạt động sau đây là **Hoạt động bị cấm** (mỗi hoạt động được gọi riêng là **"Hoạt động bị cấm"**) và bạn sẽ không:

- vi phạm Thỏa thuận này hay bất kỳ thỏa thuận nào khác giữa bạn và Remitly;
- sử dụng Dịch vụ của chúng tôi cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào hoặc vi phạm bất kỳ luật áp dụng nào tác động đến chúng tôi hoặc việc bạn sử dụng Dịch vụ chuyển tiền (bao gồm nhưng không giới hạn ở hành vi gian lận, tài trợ tiền cho các tổ chức khủng bố và/hoặc rửa tiền);
- sử dụng Dịch vụ chuyển tiền cho bất kỳ mục đích nào sau đây: tài liệu hoặc dịch vụ chứa nội dung khiêu dâm, **hoạt động cờ bạc**, gian lận, rửa tiền, tài trợ tiền cho các tổ chức khủng bố hoặc mua bán thuốc lá, đồ dùng liên quan đến thuốc lá, súng cầm tay các loại, thuốc kê đơn hoặc những chất thuộc diện bị kiểm soát khác;
- cung cấp thông tin giả, không chính xác hoặc gây hiểu nhầm nghiêm trọng (bao gồm nhưng không giới hạn ở bất kỳ thông tin nào nằm trong quy trình tạo Tài khoản Remitly của chúng tôi và/hoặc thông tin chúng tôi yêu cầu bạn cung cấp để thực hiện Giao dịch);
- từ chối hợp tác trong bất kỳ cuộc điều tra nào hoặc từ chối cung cấp cho chúng tôi thêm thông tin hoặc xác nhận về bạn, danh tính của bạn hoặc việc bạn sử dụng Dịch vụ của chúng tôi mà chúng tôi có thể yêu cầu;
- sử dụng proxy ẩn danh;
- tự ứng trước tiền mặt cho bản thân từ thẻ tín dụng của bạn (hoặc giúp người khác thực hiện điều này);
- cố gắng lấy nhiều tiền hơn số tiền bạn được quyền hưởng trong một cuộc tranh chấp bằng cách nhận hoặc cố gắng nhận tiền hoàn lại hoặc khoản hoàn trả khác cho cùng một Giao dịch từ phía chúng tôi, người dùng khác của Dịch vụ của chúng tôi, ngân hàng hoặc đơn vị phát hành thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng của bạn; hoặc
- sử dụng bất kỳ robot, bọ thu thập thông tin, bot quét mạng, thiết bị tự động hoặc quá trình thủ công để giám sát hoặc sao chép trang web hoặc ứng dụng của

chúng tôi hay hiển thị, sử dụng, sao chép hoặc sửa đổi Tài sản trí tuệ của Remitly theo bất kỳ cách nào.

8. Nếu bạn tham gia bất kỳ Hoạt động bị cấm nào hoặc trong trường hợp chúng tôi cho rằng có thể bạn đã tham gia một Hoạt động bị cấm có liên quan đến Dịch vụ chuyển tiền hoặc bất kỳ Dịch vụ Remitly nào, Remitly bảo lưu quyền thực hiện các hành động sau theo quyết định riêng của mình:

- trì hoãn, đảo ngược, hủy hoặc từ chối xử lý Giao dịch và/hoặc sửa đổi thông tin Giao dịch (hoặc thực hiện những hành động tương tự qua Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán khác);
- đóng hoặc tạm ngưng Tài khoản Remitly của bạn, tạm thời hoặc vĩnh viễn tạm ngưng việc bạn sử dụng bất kỳ Công cụ thanh toán cụ thể nào cho Dịch vụ của chúng tôi và/hoặc hạn chế toàn bộ hoặc một phần việc bạn sử dụng Dịch vụ của chúng tôi, bao gồm cả việc không cung cấp Dịch vụ Remitly cho bạn trong tương lai;
- chỉnh sửa, điều chỉnh hoặc từ chối đăng bất kỳ nội dung nào và/hoặc từ chối thực hiện bất kỳ lệnh thanh toán hoặc lượt chuyển dữ liệu nào gắn liền với Hoạt động bị cấm bất kỳ; và/hoặc
- báo cáo Giao dịch và bất kỳ thông tin liên quan nào khác về bạn và việc bạn sử dụng Dịch vụ của chúng tôi cho các đối tác là tổ chức tài chính, cơ quan quản lý, cảnh sát hoặc cơ quan thi hành luật khác và/hoặc ban ngành hoặc cơ quan chính phủ.

Nếu chúng tôi tạm ngưng, từ chối thực hiện lệnh thanh toán và/hoặc hạn chế việc bạn sử dụng Dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi sẽ cố gắng thông báo cho bạn bằng phương thức điện tử hoặc các phương thức khác nếu được pháp luật cho phép.

10. ĐIỀU KHOẢN THEO QUỐC GIA CỤ THỂ

1. Giao dịch đến Ấn Độ. Remitly xử lý các giao dịch đến Ấn Độ theo Thỏa thuận rút tiền Rupee do Ngân hàng Dự trữ Ấn Độ xác lập. Bạn hiểu rằng việc sử dụng Dịch vụ chuyển tiền theo Thỏa thuận này khi chuyển tiền theo những cách sau là bị cấm:

- tới các Quỹ chơi hụi, Quỹ tín thác từ thiện, Đền chùa, Tổ chức phi chính phủ, Quỹ và các thực thể có tính chất tương tự;
- tới hoặc cho các đảng chính trị;
- để mua cổ phần/lợi ích thụ hưởng trong một thực thể của Ấn Độ;
- liên quan đến khoản vay được cấp cho người thụ hưởng;
- khi nguồn tiền xuất phát từ các hoạt động bất hợp pháp tại Ấn Độ, bao gồm các hoạt động cá cược và trò chơi.
- Bạn đồng ý rằng bạn sẽ cung cấp tất cả giấy tờ, sự hỗ trợ và hợp tác

thích hợp (dưới bất kỳ hình thức nào theo yêu cầu) cho chúng tôi, Nhà cung cấp dịch vụ chuyển tiền, kiểm toán viên hoặc kiểm tra viên để thực hiện tất cả các cuộc kiểm tra cần thiết, bao gồm cả các cuộc kiểm tra về xác minh danh tính khách hàng theo quy định của các luật áp dụng. Nếu bạn không hỗ trợ như đã nêu trên khi nhận được yêu cầu, bạn đồng ý và hiểu rằng chúng tôi có thể hủy giao dịch của bạn.

2. Giao dịch đến Brazil. Nếu bạn sử dụng Dịch vụ của chúng tôi để gửi tiền đến Brazil bằng đồng Real Brazil, cùng với đó, chúng tôi thực hiện giao dịch thông qua đơn vị được cấp phép tại Brazil (Remitly Corretora de Cambio Ltda), các điều khoản của [Phụ lục Brazil](https://www.remitly.com/us/en/brazil/addendum) này sẽ áp dụng cho Giao dịch của bạn. Vui lòng đọc kỹ Phụ lục Brazil.

3. Các quốc gia nhận khác. Có thể có các yêu cầu hoặc hạn chế khác đối với việc gửi tiền đến các quốc gia khác hoặc cho các mục đích cụ thể đối với các quốc gia khác, do Nhà cung cấp dịch vụ hoặc cơ quan quản lý đặt ra tùy từng thời điểm. Chúng tôi cố gắng cung cấp thông tin mới nhất trên trang web của Remitly, nhưng xin lưu ý rằng những thông tin này có thể không chính xác hoặc có thể thay đổi mà chúng tôi không được biết và chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin không chính xác hoặc không hoàn chỉnh nào có thể được đăng trên trang web.

11. THÔNG TIN LIÊN LẠC VÀ THIẾT BỊ

1. Để gửi Giao dịch thông qua Dịch vụ chuyển tiền và Tài khoản Remitly của bạn, bạn sẽ bắt buộc phải cung cấp cho Remitly số điện thoại di động và địa chỉ email. Khi sử dụng Dịch vụ chuyển tiền hoặc bất kỳ Dịch vụ Remitly nào, bạn cam đoan rằng bạn là chủ sở hữu của địa chỉ email và số điện thoại di động này.

2. Khi cung cấp cho chúng tôi số điện thoại di động hoặc địa chỉ email của bạn, bạn đồng ý nhận các cuộc gọi hoặc tin nhắn văn bản (SMS) liên quan đến giao dịch và tài khoản cũng như thông báo đẩy từ chúng tôi về Tài khoản Remitly hoặc Giao dịch Remitly của bạn. Chúng tôi có thể liên hệ với bạn bằng cách gọi điện hoặc gửi tin nhắn văn bản nhằm phục vụ bất kỳ mục đích nào phù hợp với các điều khoản của Thỏa thuận này và Thông báo về quyền riêng tư của chúng tôi, bao gồm nhưng không giới hạn ở biên lai Giao dịch và thông báo về các cập nhật đối với tài khoản của bạn. Có thể áp dụng cước phí tiêu chuẩn về tin nhắn và dữ liệu dựa trên hợp đồng với nhà mạng di động của bạn.

3. Bạn cần và bắt buộc phải luôn cập nhật email cùng số điện thoại trong Tài khoản Remitly của mình. Bạn cũng cần kiểm tra email thường xuyên để xem tin nhắn từ Remitly nhằm đảm bảo rằng bạn không bỏ lỡ bất kỳ email nào về Giao dịch hoặc Dịch vụ của chúng tôi. Remitly sẽ không thực hiện trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ tổn thất hoặc hậu quả nào khác nếu bạn không thường xuyên kiểm tra email đăng ký của mình.

12. GIẢI QUYẾT SAI SÓT, TRƯỜNG HỢP HỦY VÀ TRƯỜNG HỢP HOÀN TIỀN

1. Giải quyết sai sót. Bạn có quyền tranh chấp khi Giao dịch của bạn có sai sót.

Nếu bạn cho rằng lỗi đã xảy ra với Giao dịch của mình hoặc bạn không hài lòng với Dịch vụ chuyển tiền, bạn phải liên hệ với chúng tôi trong vòng 180 ngày kể từ ngày bạn thực hiện Giao dịch bằng cách:

- gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ us-complaints@remitly.com;
- liên hệ với chúng tôi qua [Trang khiếu nại](https://www.remitly.com/us/vi/help/article/complaints-process?language=en*US);*
- gọi điện thoại cho chúng tôi theo số 1-844-604-0924; hoặc
- gửi thư cho chúng tôi qua đường bưu điện theo địa chỉ Remitly, Inc. Attn: Customer Service, 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101, USA.

Để biết thông tin về Thông báo công khai giải quyết sai sót và trường hợp hủy của Remitly, hãy [nhấp vào đây](https://www.remitly.com/us/en/home/errors).

3. Trường hợp hủy. Bạn có thể thử hủy giao dịch của mình bất cứ lúc nào trước khi giao dịch hoàn tất. Hoàn tất Giao dịch có nghĩa là người nhận đã nhận được số tiền bạn gửi theo hình thức nhận tiền mặt hoặc số tiền đã được gửi vào tài khoản ngân hàng của Người nhận tại thời điểm bạn yêu cầu hủy. Khi tiếp nhận yêu cầu hủy, chúng tôi sẽ xác nhận xem giao dịch đã hoàn tất hay chưa, trong đó có thể bao gồm việc liên lạc với Nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi để xác định xem giao dịch đã hoàn tất chưa trước khi khởi tạo lượt hoàn tiền. Khả năng của Remitly trong việc ngừng hoặc hủy Giao dịch phụ thuộc vào phương thức bạn chọn để giải ngân tiền cho Người nhận và thời điểm bạn gửi yêu cầu hủy. Nếu có thể hủy Giao dịch, chúng tôi sẽ hoàn lại Số tiền giao dịch, thuế cùng bất kỳ khoản Phí dịch vụ nào mà chúng tôi đã tính cho bạn như một phần của Giao dịch. **Số tiền giao dịch sẽ không được hoàn lại sau khi Giao dịch hoàn tất**.

4. Giao dịch không thể thực hiện. Chúng tôi có thể xác định, hoặc Đối tác của chúng tôi có thể thông báo cho chúng tôi, rằng không thể hoàn tất Giao dịch của bạn do lỗi bạn đã gây ra hoặc vấn đề phát sinh với thông tin đã được bạn cung cấp cho chúng tôi. Trong những trường hợp như vậy, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về việc không thể hoàn tất giao dịch của bạn và yêu cầu bạn sửa đổi thông tin đã cung cấp cho chúng tôi và gửi lại Giao dịch. Chúng tôi bảo lưu quyền hủy Giao dịch của bạn nếu bạn không thực hiện hành động để sửa lỗi hoặc khắc phục vấn đề phát sinh với Giao dịch trong vòng 72 giờ. Nếu hủy Giao dịch vì bạn không thực hiện hành động để chỉnh sửa lỗi hoặc khắc phục vấn đề, chúng tôi sẽ hoàn lại toàn bộ Số tiền giao dịch, thuế cùng bất kỳ khoản Phí dịch vụ nào mà bạn đã thanh toán như một phần của Giao dịch.

5. Trường hợp hoàn tiền.

a. Vui lòng tham khảo [Thông báo công khai giải quyết sai sót và trường hợp hủy của Remitly](https://www.remitly.com/us/en/home/errors) để biết thông tin về những điều cần làm nếu bạn cho rằng giao dịch của mình có sai sót cũng như để biết thông tin về các trường hợp mà trong đó bạn có thể được hoàn lại số tiền Giao dịch của mình

cùng bất kỳ khoản phí và thuế áp dụng nào. Nếu Remitly xác định rằng bạn có quyền được hoàn tiền cho một Giao dịch cụ thể, cho dù phù hợp với nghĩa vụ của chúng tôi theo luật áp dụng hay cách khác, chúng tôi sẽ hoàn lại toàn bộ Số tiền giao dịch, thuế cùng bất kỳ khoản Phí dịch vụ nào mà bạn đã thanh toán như một phần của Giao dịch.

b. Mọi khoản tiền hoàn lại sẽ được ghi có vào chính Công cụ thanh toán được sử dụng để thanh toán cho Giao dịch. Việc hoàn tiền chỉ được thực hiện bằng đồng đô la Mỹ và sẽ không được điều chỉnh theo những thay đổi về giá trị của đô la Mỹ hoặc ngoại tệ kể từ thời điểm bạn gửi Giao dịch. Nếu Công cụ thanh toán bạn sử dụng để thanh toán cho Giao dịch ban đầu không còn hiệu lực và chúng tôi không thể tìm ra giải pháp có thể chấp nhận được cho cả hai bên, lượt hoàn tiền của bạn có thể bị trì hoãn cho đến khi chúng tôi có thể xử lý theo cách hợp lý về mặt thương mại.

c. **Cam kết thời gian nhận tiền không có sai sót.** Trước khi bạn gửi một Giao dịch cũng như trên biên lai Giao dịch của bạn, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn thời gian chính xác mà chúng tôi dự kiến tiền được chuyển đến Người nhận của bạn. Nếu tiền của bạn được chuyển đến nơi sau thời gian chúng tôi cung cấp trước khi gửi Giao dịch cũng như trên biên lai của bạn, bạn sẽ đủ điều kiện được hoàn lại Phí dịch vụ chúng tôi đã tính cho Giao dịch đó. Để nhận khoản Phí dịch vụ được hoàn lại này, bạn phải liên hệ với chúng tôi thông qua các phương thức được liệt kê bên dưới và yêu cầu hoàn lại Phí dịch vụ đã tính cho Giao dịch đang được đề cập.

• Gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ us-complaints@remitly.com;

• liên hệ với chúng tôi tại [Trang khiếu nại;](https://www.remitly.com/us/vi/help/article/complaints-process?language=en*US)*

• gọi cho chúng tôi theo số 1-844-604-0924; hoặc

• gửi thư cho chúng tôi qua đường bưu điện theo địa chỉ Remitly, Inc. Attn: Customer Service, 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101, USA.

• d. Nếu bạn không hài lòng với Dịch vụ của chúng tôi khi liên quan đến một Giao dịch cụ thể vì lý do nào đó không được mô tả trong Phần 12.4 hoặc không được đề cập trong Thông báo công khai giải quyết sai sót và trường hợp hủy của chúng tôi, bạn có thể [liên hệ với chúng tôi](https://www.remitly.com/us/en/help#contact) để yêu cầu hoàn lại Phí dịch vụ cho giao dịch đó.

13. QUYỀN ĐƯỢC HOÀN TIỀN VÀ THỦ TỤC KHIẾU NẠI CHO GIAO DỊCH CHUYỂN TIỀN THEO TIỂU BANG CỤ THỂ

1. Xin lưu ý rằng ngoài các quyền theo luật liên bang, cư dân của một số khu vực tài phán nhất định có thể có quyền được hoàn tiền và tuân thủ thủ tục khiếu nại

nhất định theo luật chuyển tiền của tiểu bang như được mô tả trong phần này. **Bạn có thể tìm thông tin về quyền được hoàn tiền và thủ tục khiếu nại theo tiểu bang cụ thể [TẠI ĐÂY](https://www.remitly.com/us/en/home/complaints)**

- **Texas.** Nếu là một Người gửi sinh sống tại tiểu bang Texas, bạn có quyền hủy giao dịch và được hoàn lại ngay tất cả số tiền đã trả để chuyển tiền, bao gồm bất kỳ khoản phí nào được thanh toán cho Remitly, trong vòng ba mươi phút kể từ khi nhận được biên lai, trừ khi người nhận dự định của giao dịch đã nhận được số tiền hoặc khoản tương đương.

2. Khiếu nại theo tiểu bang cụ thể. Mặc dù chúng tôi khuyến khích bạn nên chia sẻ với chúng tôi bất kỳ điều gì bạn có thể lo ngại hoặc thắc mắc về Dịch vụ của chúng tôi, bao gồm Tài khoản Remitly hoặc Giao dịch cụ thể của bạn, bạn cũng nên liên hệ với cơ quan cấp phép chuyển tiền tại tiểu bang của mình. **[Bạn có thể tìm thông tin về cách tốt nhất để thực hiện điều đó tại đây](https://www.remitly.com/us/en/home/complaints).**

14. THỜI HẠN VÀ CHẤM DỨT

1. Thời hạn của Thỏa thuận này. Thỏa thuận này có hiệu lực kể từ thời điểm bạn chấp nhận Thỏa thuận, như được mô tả trong phần mở đầu. Thỏa thuận này vẫn duy trì hiệu lực cho đến khi chấm dứt, phù hợp với các điều khoản của Thỏa thuận này.

2. Thời điểm bạn có thể chấm dứt Thỏa thuận này tùy ý. Bạn có thể chấm dứt Thỏa thuận này bất cứ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì bằng cách liên hệ với chúng tôi qua điện thoại theo số 1-844-604-0924 hoặc qua tính năng trò chuyện trong Ứng dụng di động của bạn và đóng Tài khoản Remitly của bạn.

3. Thời điểm Remitly có thể chấm dứt Thỏa thuận này tùy ý. Chúng tôi cũng có thể chấm dứt Thỏa thuận này bất cứ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì bằng cách thông báo cho bạn trước ít nhất 15 ngày. Chúng tôi có thể chấm dứt Thỏa thuận này ngay lập tức nếu bạn vi phạm các điều khoản này hoặc bất kỳ chính sách nào của chúng tôi, bao gồm cả Hoạt động bị cấm.

4. Chuyện gì sẽ xảy ra sau khi Tài khoản Remitly của tôi bị đóng hoặc Thỏa thuận này bị chấm dứt? Nếu Tài khoản Remitly của bạn bị đóng và/hoặc Thỏa thuận này bị chấm dứt, bạn đồng ý:

- ngừng sử dụng Dịch vụ Remitly của chúng tôi ngay lập tức;
- rằng các giấy phép được cung cấp theo Thỏa thuận này sẽ chấm dứt;
- rằng chúng tôi bảo lưu quyền lưu giữ thông tin đó, phù hợp với nghĩa vụ lưu giữ hồ sơ của chúng tôi theo luật áp dụng; ngoại trừ điều vừa nêu, chúng tôi bảo lưu quyền xóa tất cả thông tin và dữ liệu tài khoản của bạn được lưu trữ như một phần của việc bạn sử dụng Dịch vụ Remitly của chúng tôi; và
- rằng chúng tôi không thực hiện trách nhiệm pháp lý với bạn hoặc bất

kỳ bên thứ ba nào trong việc chấm dứt truy cập vào Dịch vụ của chúng tôi hoặc đối với việc xóa thông tin hoặc dữ liệu tài khoản của họ.

5. Phí. Mặc dù Thỏa thuận này bị chấm dứt trong bất kỳ trường hợp nào, bạn sẽ không được miễn trừ nghĩa vụ bất kỳ là thanh toán bất kỳ khoản Phí dịch vụ hoặc chi phí nào mà bạn nợ trước khi chấm dứt Thỏa thuận và bất kỳ số tiền nào khác mà bạn nợ theo Thỏa thuận này.

6. Hiệu lực sau khi chấm dứt. Những phần trong Thỏa thuận này – mang tính cần thiết một cách hợp lý để hoàn thành hoặc thực thi mục đích của Thỏa thuận này sau khi Thỏa thuận này chấm dứt – sẽ tiếp tục còn hiệu lực, phù hợp với những điều khoản của chúng khi Thỏa thuận này bị chấm dứt.

15. GIẤY PHÉP; TÀI SẢN TRÍ TUỆ CỦA REMITLY

1. Truy cập vào Dịch vụ. Theo đây, bạn được cấp quyền truy cập và sử dụng Dịch vụ Remitly; quyền này luôn tuân theo Thỏa thuận này.

2. Giấy phép ứng dụng. Có xét đến việc bạn tuân thủ Thỏa thuận này, Remitly cấp cho bạn giấy phép có giới hạn, không độc quyền, không thể chuyển nhượng, không thể cấp phép lại, có thể thu hồi để tải xuống, cài đặt và sử dụng bản sao của Ứng dụng di động trên thiết bị do bạn sở hữu hoặc kiểm soát cũng như chạy bản sao đó của Ứng dụng di động chỉ nhằm phục vụ mục đích nội bộ của riêng bạn.

3. Quyền sở hữu. Bạn thừa nhận rằng Dịch vụ Remitly, bao gồm nội dung của trang web này, văn bản, đồ họa, logo và hình ảnh, cũng như mọi bản quyền, nhãn hiệu, logo cùng tên dịch vụ và sản phẩm khác của Remitly đều thuộc sở hữu độc quyền của Remitly, Inc. (“**Tài sản trí tuệ của Remitly**”).

4. Sử dụng. Bạn đồng ý không để lộ, sử dụng, sao chép hay sửa đổi Tài sản trí tuệ của Remitly theo bất kỳ cách thức nào. Bạn chỉ được phép xem và lưu giữ bản sao các trang của trang web này cho mục đích sử dụng cá nhân, phi thương mại của riêng bạn. Bạn cũng đồng ý không: (i) sử dụng bất kỳ robot, bọ thu thập thông tin, bot quét mạng hay bất kỳ thiết bị tự động nào khác để truy cập vào Dịch vụ; (ii) xóa hay chỉnh sửa bất kỳ tác giả, nhãn hiệu hay chú thích hoặc thông báo quyền tư hữu nào khác được hiển thị trên trang web này (hoặc trên các trang được in ra từ trang web); hoặc (iii) vi phạm bản quyền, bằng sáng chế, nhãn hiệu, bí mật thương mại hay bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ nào khác hay quyền riêng tư hoặc quyền nhân thân của Remitly hoặc bên thứ ba bất kỳ.

5. Phản hồi. Nếu bạn cung cấp cho chúng tôi bất kỳ đề xuất, phản hồi, đánh giá hoặc ý kiến đóng góp nào (**"Ý kiến đóng góp của khách hàng"**) liên quan đến các dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi sẽ có mọi quyền, quyền sở hữu và quyền lợi đối với Ý kiến đóng góp của khách hàng, ngay cả khi bạn đã chỉ định Ý kiến đóng góp của khách hàng là bí mật. Chúng tôi sẽ có quyền sử dụng Ý kiến đóng góp của khách hàng không hạn chế, bao gồm cả phục vụ các mục đích tiếp thị hoặc kinh doanh. Bạn chuyển nhượng cho chúng tôi tất cả các quyền, quyền sở hữu và quyền lợi đối với Ý kiến đóng góp của khách hàng và đồng ý cung cấp cho chúng tôi bất kỳ sự hỗ trợ nào cần thiết để ghi lại, hoàn thiện và duy trì các quyền của chúng tôi đối với Ý kiến đóng góp của khách hàng.

Để phục vụ mục đích này, từ "chuyển nhượng" là một thuật ngữ pháp lý chỉ việc chuyển nhượng hợp pháp lợi ích, chẳng hạn như bạn chuyển nhượng hợp pháp lợi ích của Ý kiến đóng góp của khách hàng cho chúng tôi.

16. TUYÊN BỐ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM; BẢO ĐẢM CÓ GIỚI HẠN VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

BẠN HIỂU RÕ VÀ ĐỒNG Ý RẰNG TRONG PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC LUẬT ÁP DỤNG CHO PHÉP, BẠN TỰ CHỊU HOÀN TOÀN RỦI RO KHI SỬ DỤNG TÀI KHOẢN REMITLY VÀ DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN; VÀ TÀI KHOẢN REMITLY VÀ DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN ĐƯỢC CUNG CẤP TRÊN CƠ SỞ "NGUYÊN TRẠNG" VÀ "SẴN CÓ", VỚI LỖI NGUYÊN TRẠNG. REMITLY TUYÊN BỐ RÕ VIỆC MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI TẤT CẢ CÁC BẢO ĐẢM, CAM ĐOAN VÀ ĐIỀU KIỆN DƯỚI BẤT KỲ HÌNH THỨC NÀO, DÙ RÕ RÀNG HAY NGỤ Ý, BAO GỒM NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN Ở, CÁC BẢO ĐẢM HOẶC ĐIỀU KIỆN NGỤ Ý VỀ KHẢ NĂNG THƯƠNG MẠI, SỰ PHÙ HỢP CHO MỘT MỤC ĐÍCH CỤ THỂ VÀ KHẢ NĂNG KHÔNG VI PHẠM PHÁT SINH TỪ VIỆC SỬ DỤNG TÀI KHOẢN REMITLY VÀ DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN. Một số khu vực tài phán không cho phép tuyên bố miễn trừ trách nhiệm đối với các bảo đảm ngụ ý, do đó tuyên bố miễn trừ trách nhiệm đã đề cập có thể không áp dụng cho bạn nếu bạn cư trú tại một trong những khu vực tài phán đó. Bạn có thể có quyền được hoàn tiền hoặc hưởng các biện pháp khắc phục khác như được mô tả rõ ràng trong Thỏa thuận này hoặc theo luật tiểu bang hoặc liên bang áp dụng. Theo luật liên bang, nếu Số tiền thanh toán không được chuyển cho Người nhận chậm nhất vào ngày có thể nhận tiền được ghi trên biên lai Giao dịch của bạn, bạn có thể sử dụng quy trình giải quyết sai sót được mô tả trong Phần 12 ở trên để thông báo cho chúng tôi về vấn đề này và bạn có thể có quyền hưởng các biện pháp khắc phục theo luật liên bang, bao gồm cả việc được hoàn lại Phí dịch vụ của chúng tôi.

17. BỒI THƯỜNG

Trừ khi trong phạm vi được quy định khác theo Đạo luật chuyển tiền điện tử và Quy định E theo đó, 12 C.F.R. § 1005.1 và các phần tiếp theo có liên quan, bạn đồng ý bồi thường và giữ cho Remitly, Nhà cung cấp dịch vụ cùng các công ty con, cán bộ, đại lý, đối tác và nhân viên tương ứng của họ không bị thiệt hại từ bất kỳ Khiếu nại hay yêu cầu nào, bao gồm phí luật sư hợp lý, được bất kỳ bên thứ ba nào đưa ra do hoặc phát sinh từ việc bạn sử dụng Dịch vụ Remitly, bao gồm Dịch vụ chuyển tiền, kết nối với Dịch vụ, vi phạm Thỏa thuận này hoặc vi phạm bất kỳ quyền nào của người khác.

18. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ

TRONG PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC LUẬT ÁP DỤNG CHO PHÉP, TRONG BẤT KỲ TRƯỜNG HỢP NÀO, REMITLY, NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HAY CÁC CÔNG TY CON, CÁN BỘ, ĐẠI LÝ, ĐỐI TÁC HOẶC NHÂN VIÊN TƯƠNG ỨNG CỦA HỌ ĐỀU KHÔNG THỰC HIỆN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ ĐỐI VỚI BẤT KỲ THIỆT HẠI NÀO CÓ TÍNH TRỰC TIẾP, GIÁN TIẾP, NGẪU NHIÊN, ĐẶC BIỆT, DO HẬU QUẢ HOẶC RĂN ĐE VƯỢT QUÁ TỔNG SỐ TIỀN

$500,00 (NGOÀI VIỆC HOÀN LẠI SỐ TIỀN GIAO DỊCH VÀ PHÍ DỊCH VỤ), BAO GỒM NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN Ở THIỆT HẠI DO TỔN THẤT LỢI NHUẬN, LỢI THẾ THƯƠNG MẠI, VIỆC SỬ DỤNG, DỮ LIỆU HOẶC NHỮNG TỔN THẤT VÔ HÌNH KHÁC (NGAY CẢ KHI REMITLY ĐÃ ĐƯỢC THÔNG BÁO VỀ KHẢ NĂNG XẢY RA NHỮNG THIỆT HẠI NHƯ VẬY) BẮT NGUỒN TỪ SƠ SUẤT CỦA PHÍA REMITLY, ĐỐI TÁC GIẢI NGÂN HOẶC CÁC CÔNG TY CON, CÁN BỘ, ĐẠI LÝ, ĐỐI TÁC HOẶC NHÂN VIÊN TƯƠNG ỨNG CỦA HỌ. ĐỂ TRÁNH HIỂU NHẦM, KHÔNG CÓ NỘI DUNG NÀO TRONG CÂU TRƯỚC GIỚI HẠN CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC BẰNG TIỀN MÀ BẠN CÓ QUYỀN ĐƯỢC HƯỞNG THEO 15 U.S.C. § 1693m(a).

19. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ THỎA THUẬN PHÂN XỬ

1. Tranh chấp với Remitly PHẦN NÀY ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÁC QUYỀN CỦA BẠN, VUI LÒNG ĐỌC KỸ TRƯỚC KHI ĐỒNG Ý VỚI THỎA THUẬN NÀY.

Khi được sử dụng trong Thỏa thuận này, “Khiếu nại” sẽ bao gồm bất kỳ khiếu nại, tranh chấp hoặc tranh cãi nào trong quá khứ, hiện tại hoặc tương lai giữa bạn và Remitly, liên quan đến hoặc phát sinh từ Thỏa thuận này và/hoặc các hoạt động hoặc mối quan hệ liên quan tới, dẫn đến hoặc xuất phát từ Thỏa thuận này.

Nếu bạn cho rằng bạn sẽ Khiếu nại Remitly hoặc Remitly cho rằng Remitly sẽ khiếu nại bạn, cả bạn và Remitly đều đồng ý thảo luận về Khiếu nại theo hướng không chính thức trong khoảng thời gian sáu mươi (60) ngày để tìm hiểu xem có thể giải quyết khiếu nại không. Trong thời gian này, Bạn và Remitly đồng ý rằng sẽ tạm dừng bất kỳ thời hiệu áp dụng nào. Khoảng thời gian sáu mươi (60) ngày này sẽ bắt đầu bằng việc gửi Thông báo khiếu nại, trong đó phải trình bày phần mô tả ngắn gọn về Khiếu nại cáo buộc cùng các dữ kiện thực tế và luật là cơ sở chứng minh cho Khiếu nại cáo buộc bên còn lại. Bạn đồng ý rằng bạn sẽ gửi thông báo cho chúng tôi theo địa chỉ **Attn: Legal**, 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101. Nếu Remitly cho rằng Remitly sẽ Khiếu nại Bạn, Remitly sẽ thông báo cho bạn về Khiếu nại đó bằng cách gửi email đến địa chỉ email được cung cấp ở phần Hồ sơ trong Tài khoản Remitly của bạn.

Nếu bạn và Remitly không thể giải quyết Khiếu nại cáo buộc trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ khi chúng tôi tiếp nhận Thông báo khiếu nại, bên khẳng định Khiếu nại có thể bắt đầu quy trình phân xử hoặc khởi kiện tại tòa án xét xử các khiếu nại nhỏ, như được mô tả bên dưới.

Bạn và Remitly đồng ý rằng việc gửi Thông báo khiếu nại và tham gia các quy trình giải quyết tranh chấp không chính thức được thảo luận bên trên là điều kiện tiên quyết trước khi bắt đầu bất kỳ quy trình phân xử hoặc khởi kiện tại tòa án xét xử các khiếu nại nhỏ nào. Việc không tuân thủ yêu cầu Thông báo khiếu nại sẽ là căn cứ để bác bỏ bất kỳ quy trình phân xử hoặc khởi kiện tại tòa án xét xử các khiếu nại nhỏ nào.

2. Thỏa thuận phân xử. BẠN VÀ REMITLY ĐỒNG Ý RẰNG BẤT KỲ KHIẾU NẠI NÀO ĐỀU SẼ ĐƯỢC GIẢI QUYẾT THÔNG QUA QUY TRÌNH PHÂN XỬ RIÊNG LẺ, CÓ TÍNH RÀNG BUỘC. TỪ ĐÓ, BẠN VÀ REMITLY ĐỀU ĐỒNG Ý TỪ BỎ BẤT KỲ QUYỀN ĐƯỢC XÉT XỬ TRƯỚC BỒI THẨM ĐOÀN NÀO; VÀ ĐỒNG Ý RẰNG CẢ HAI BÊN CHỈ ĐƯỢC KHIẾU NẠI BÊN CÒN LẠI VỚI TƯ CÁCH RIÊNG LẺ, KHÔNG PHẢI VỚI TƯ CÁCH NGUYÊN ĐƠN HOẶC THÀNH VIÊN NHÓM KHỞI KIỆN TẬP THỂ TRONG BẤT KỲ VỤ KIỆN NÀO ĐƯỢC CHO LÀ MANG TÍNH CHẤT TẬP THỂ HAY THAY MẶT TẬP THỂ. Bên theo đuổi việc phân xử sẽ khởi xướng phân xử như vậy tại [JAMS](https://www.jamsadr.com/) – một nhà cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp thay thế (ADR) uy tín. Bạn có thể tìm thông tin về JAMS trên trang web của nhà cung cấp này tại https://www.jamsadr.com/. Ngoài ra, bạn và Remitly đồng ý rằng bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến khả năng áp dụng Phần 19 này, khả năng phân xử Khiếu nại hoặc phạm vi hoặc khả năng thực thi Phần 19 này sẽ do trọng tài viên quyết định.

Các quy tắc điều chỉnh bất kỳ hoạt động phân xử nào giữa Bạn và Remitly sẽ phụ thuộc vào số tiền trong vụ tranh cãi. Đối với các Khiếu nại giữa Bạn và Remitly, trong đó tổng giá trị của tất cả các Khiếu nại (bao gồm cả phí luật sư trong phạm vi luật áp dụng quy định) vượt quá $250.000, JAMS sẽ tiến hành phân xử theo Quy tắc và thủ tục phân xử toàn diện của JAMS. Bản sao Quy tắc và thủ tục phân xử toàn diện của JAMS được đăng tải tại https://www.jamsadr.com/rules-comprehensive-arbitration/. Đối với các Khiếu nại giữa Bạn và Remitly, trong đó tổng giá trị của tất cả các Khiếu nại (bao gồm cả phí luật sư trong phạm vi luật áp dụng quy định) không vượt quá $250.000, JAMS sẽ tiến hành phân xử theo Quy tắc và thủ tục phân xử giản lược của JAMS. Bản sao Quy tắc và thủ tục phân xử giản lược của JAMS được đăng tải tại https://www.jamsadr.com/rules-streamlined-arbitration/#Rule-1.

Quá trình phân xử sẽ không có thẩm phán hoặc bồi thẩm đoàn, cùng với đó, việc tòa án xét lại phán quyết phân xử sẽ bị hạn chế theo Đạo luật phân xử liên bang, 9 U.S.C. § 1 và các phần tiếp theo có liên quan. Tuy nhiên, trọng tài viên có thể phán quyết phương án bồi thường thiệt hại và biện pháp khắc phục trên cơ sở riêng lẻ tương tự như mức của tòa án (bao gồm các biện pháp khắc phục khẩn cấp và quy định quyền – trách nhiệm của các bên tham gia tranh chấp hoặc bồi thường thiệt hại theo luật định) và phải tuân thủ các điều khoản giống như tòa án. Để tránh hiểu nhầm, trọng tài viên có thể phán quyết biện pháp khắc phục khẩn cấp công khai nếu pháp luật cho phép và được chứng thực nhờ (các) khiếu nại riêng lẻ.

a. **Phân xử hàng loạt.** Bất kể những điều đã đề cập ở trên, trong trường hợp số lượng người tiêu dùng lớn hơn 75, khởi xướng phân xử để khiếu nại Remitly, trong đó đề ra các Khiếu nại tương tự hoặc có liên quan, với bên đại diện là cùng một luật sư hoặc công ty luật, có liên quan hoặc mang tính chất phối hợp thì các Khiếu nại đó sẽ được tiến hành dưới hình thức phân xử hàng loạt theo Thủ tục và hướng dẫn phân xử hàng loạt của JAMS (**Thủ tục**). Theo Thủ tục, có thể hợp nhất hoặc gộp lại các Khiếu nại theo quyết định của trọng tài viên JAMS hoặc Bên quản lý quy trình. Khi nộp hồ sơ phân xử

hàng loạt theo Thủ tục, các bên phải thanh toán phí nộp hồ sơ ban đầu của JAMS như được đặt ra trong Biểu phí thủ tục phân xử hàng loạt của JAMS. Bản sao Thủ tục và hướng dẫn phân xử hàng loạt của JAMS được đăng tải tại https://www.jamsadr.com/mass-arbitration-procedures. Bản sao Biểu phí thủ tục phân xử hàng loạt của JAMS được đăng tải tại https://www.jamsadr.com/files/uploads/documents/massarbitrationprocedures-fs*4.29.24.pdf. (https://www.jamsadr.com/files/uploads/documents/massarbitrationprocedures-fs 4.29.24.pdf).

b. **TỪ BỎ QUYỀN ĐƯỢC XÉT XỬ TRƯỚC BỒI THẨM ĐOÀN VÀ TỪ BỎ QUYỀN KHỞI KIỆN TẬP THỂ.** TRONG PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC LUẬT ÁP DỤNG CHO PHÉP, BẠN THỪA NHẬN VÀ ĐỒNG Ý RẰNG KHI ĐỒNG Ý PHÂN XỬ KHIẾU NẠI NHƯ ĐƯỢC QUY ĐỊNH TRONG THỎA THUẬN NÀY, BẠN VÀ REMITLY ĐỀU SẼ TỪ BỎ QUYỀN ĐƯỢC XÉT XỬ TRƯỚC BỒI THẨM ĐOÀN HOẶC TỪ BỎ QUYỀN THAM GIA VỚI TƯ CÁCH NGUYÊN ĐƠN HOẶC THÀNH VIÊN NHÓM KHỞI KIỆN TẬP THỂ TRONG BẤT KỲ VỤ KIỆN NÀO ĐƯỢC CHO LÀ MANG TÍNH CHẤT TẬP THỂ HAY THAY MẶT TẬP THỂ.

c. **Từ chối tuân thủ.** Bạn có thể từ chối tuân thủ Phần 19 này bằng cách thông báo cho chúng tôi qua văn bản khẳng định việc từ chối tuân thủ trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ khi chấp nhận Thỏa thuận này; bằng cách gửi cho chúng tôi thư thông báo qua đường bưu điện theo địa chỉ sau: Remitly, Inc., **Attn: Legal**, 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101. Thông báo đó phải có phần tuyên bố kèm theo chữ ký về Ý định từ chối tuân thủ Phần 19 này của bạn. Thông báo được cho là kịp thời nếu có dấu bưu điện vào hoặc trước ngày thứ 30 dương lịch kể từ khi bạn chấp nhận Thỏa thuận này.

d. **Ngoại lệ dành cho tòa án xét xử các khiếu nại nhỏ.** Bất kể những điều đã đề cập ở trên, Bạn và Remitly đồng ý rằng nếu tổng giá trị của tất cả các Khiếu nại giữa bạn và Remitly thấp hơn giới hạn quyền tài phán của tòa án xét xử các khiếu nại nhỏ tại tiểu bang bạn cư trú, bên khẳng định các Khiếu nại như vậy có thể giải quyết theo hướng khởi kiện tại tòa án xét xử các khiếu nại nhỏ tại tiểu bang bạn cư trú.

e. **Chi phí và phí** Việc thanh toán tất cả các khoản phí nộp hồ sơ, tiến hành/quản lý và phí dành cho trọng tài viên sẽ chịu sự điều chỉnh từ các quy tắc của JAMS áp dụng, có xét đến bất kỳ giới hạn nào về chi phí phân xử của tiểu bang. Nếu được phân xử thắng, bạn có thể có quyền được phán quyết nhận bồi thường phí và chi phí luật sư, trong phạm vi luật áp dụng quy định. Remitly sẽ không yêu cầu được bồi thường phí và chi phí luật sư, đồng thời bằng văn bản này từ bỏ mọi quyền mà Remitly có thể có theo luật áp dụng để thu hồi những chi phí này trong trường hợp được phân xử thắng, trừ khi trọng tài viên xác định rằng nội dung Khiếu nại của bạn hay biện pháp khắc phục bạn yêu cầu là không có cơ sở pháp lý hoặc được đưa ra vì mục đích không phù hợp.

f. **Đạo luật phân xử liên bang.** Bạn và Remitly đồng ý rằng Thỏa thuận này chứng minh một giao dịch mang tính thương mại liên tiểu bang và do đó áp dụng Đạo luật phân xử liên bang (9 U.S.C. § 1 và các phần tiếp theo có liên quan), bao gồm cả các điều khoản về thủ tục của Đạo luật này, trong toàn bộ các khía cạnh. Điều này có nghĩa là cùng với những điều khác, Đạo luật phân xử liên bang điều chỉnh việc diễn giải và thực thi Thỏa thuận phân xử và tất cả các điều khoản của Thỏa thuận này, bao gồm nhưng không giới hạn ở điều khoản từ bỏ quyền khởi kiện tập thể.

3. Tòa án giải quyết khiếu nại. Nếu tòa án xác định rằng không thể thực thi Phần 19 này, Bạn và Remitly đồng ý rằng phải giải quyết Khiếu nại bất kỳ tại bất kỳ tòa án tiểu bang hoặc liên bang nào nằm trong hoặc bao gồm Quận King, Washington. Bạn và Remitly đồng ý tuân thủ quyền tài phán về nhân thân của các tòa án tiểu bang và liên bang nằm trong và bao gồm Quận King, Washington nhằm mục đích tranh tụng tất cả các Khiếu nại đó.

4. Hiệu lực từng phần của điều khoản phân xử. Trong trường hợp trọng tài viên xác định rằng không thể thực thi 19.2.B (TỪ BỎ QUYỀN ĐƯỢC XÉT XỬ TRƯỚC BỒI THẨM ĐOÀN VÀ TỪ BỎ QUYỀN KHỞI KIỆN TẬP THỂ) hoặc 19.2.B không hợp lệ, toàn bộ Phần 19 sẽ bị tách khỏi Thỏa thuận này, cùng với đó, Thỏa thuận sẽ được thực thi như thể Thỏa thuận không chứa Phần 19 này.

20. **Luật điều chỉnh.**

Đối với các tranh chấp về ý nghĩa của Thỏa thuận này, ngoại trừ các điều khoản trong Phần 19, bạn và Remitly đồng ý rằng Thỏa thuận này sẽ chịu sự điều chỉnh của các luật tại Washington, cùng với đó, tất cả các Khiếu nại được giải quyết theo luật tại Washington, ngoại trừ những luật điều chỉnh các xung đột pháp luật; và mọi hoạt động được thực hiện liên quan tới Dịch vụ Remitly đều được cho là diễn ra tại Washington.

21. ĐIỀU KHOẢN KHÁC

1. Toàn bộ thỏa thuận. Thỏa thuận này cấu thành toàn bộ thỏa thuận giữa bạn và Remitly, đồng thời điều chỉnh việc bạn sử dụng Tài khoản Remitly và Dịch vụ chuyển tiền được nêu chi tiết trong Thỏa thuận này, thay thế bất kỳ thỏa thuận nào trước đó giữa bạn và Remitly. Việc bạn sử dụng các Dịch vụ Remitly sẽ phải tuân theo các điều khoản và điều kiện cụ thể của mỗi dịch vụ trong số đó.

2. Không từ bỏ. Việc Remitly không thực hiện hay thực thi bất kỳ quyền hay điều khoản nào trong Thỏa thuận này không cấu thành việc từ bỏ quyền hay điều khoản đó. Nếu có trọng tài viên hay tòa án có thẩm quyền nào xác định rằng một điều khoản bất kỳ trong Thỏa thuận này là không hợp lệ, các bên vẫn đồng ý rằng trọng tài viên hay tòa án nên cố gắng coi ý định của Thỏa thuận như được phản ánh trong điều khoản đó là hợp lệ thích đáng, và rằng các điều khoản còn lại của Thỏa thuận vẫn sẽ giữ nguyên hiệu lực.

3. Bất khả kháng. Ngoại trừ phạm vi luật áp dụng quy định đối với Giao dịch đã được chấp nhận, chúng tôi sẽ không thực hiện trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ trường

hợp chậm trễ hoặc không thực hiện Dịch vụ chuyển tiền nào trong phạm vi việc chậm trễ hoặc không thực hiện như vậy xuất phát từ các sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của chúng tôi, bao gồm nhưng không giới hạn ở: thay đổi luật áp dụng; đóng cửa hoặc không thể sử dụng cơ sở hạ tầng vật chất và mạng lưới cần thiết; vỡ nợ quốc gia; mất điện hoặc mất kết nối Internet; bất ổn dân sự; chiến tranh; và động đất, hỏa hoạn, lũ lụt hoặc các thiên tai khác.

4. Các điều khoản khác. Thỏa thuận này có thể được bổ sung bằng các điều khoản áp dụng cho những khuyến mại khác, Chương trình giới thiệu của chúng tôi và các điều khoản khác áp dụng cho bạn dựa trên việc bạn sử dụng Dịch vụ của chúng tôi. Các điều khoản đó được đưa vào Thỏa thuận này theo hình thức tham chiếu. Trong trường hợp có bất kỳ điều khoản nào trong số này được xác định là xung đột với Thỏa thuận này, Thỏa thuận này sẽ được ưu tiên áp dụng.

22. NGÔN NGỮ

Thỏa thuận này được lập bằng ngôn ngữ tiếng Anh và có thể được dịch ra những ngôn ngữ khác. Bạn đồng ý rằng phiên bản tiếng Anh của Thỏa thuận này sẽ được ưu tiên áp dụng trong mọi tranh chấp liên quan đến Thỏa thuận này trong trường hợp có sự mâu thuẫn giữa phiên bản tiếng Anh và phiên bản dịch ra các ngôn ngữ khác.

23. **DỊCH VỤ BÊN THỨ BA.**

1. Trang web và quảng cáo bên thứ ba. Tài khoản Remitly có thể chứa các liên kết đến trang web của bên thứ ba (**"Trang web bên thứ ba"**), ứng dụng (**"Ứng dụng bên thứ ba"**) và quảng cáo cho bên thứ ba (**"Quảng cáo bên thứ ba"**) (gọi chung là **Dịch vụ bên thứ ba**). Khi bạn nhấp vào một liên kết đến Dịch vụ bên thứ ba, chúng tôi sẽ không cảnh báo về việc bạn đã rời khỏi Tài khoản Remitly và bạn sẽ phải tuân theo các điều khoản và điều kiện (bao gồm cả các chính sách quyền riêng tư) của một trang web hoặc điểm đích khác. Các Dịch vụ bên thứ ba đó không thuộc quyền kiểm soát của Remitly. Remitly không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ Dịch vụ bên thứ ba nào. Remitly chỉ cung cấp các Dịch vụ bên thứ ba này để tạo sự thuận tiện và không xem xét, chấp thuận, giám sát, chứng thực, bảo đảm hoặc đưa ra bất kỳ cam đoan nào đối với Dịch vụ bên thứ ba hay bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào được cung cấp, liên quan đến Dịch vụ bên thứ ba. Bạn tự chịu rủi ro khi sử dụng tất cả các liên kết trong Dịch vụ bên thứ ba. Khi bạn rời khỏi Dịch vụ Remitly của chúng tôi, Thỏa thuận này và các chính sách của chúng tôi không còn hiệu lực điều chỉnh. Bạn cần xem xét các điều khoản và chính sách áp dụng, bao gồm những biện pháp thực hành về quyền riêng tư và thu thập dữ liệu, của bất kỳ Dịch vụ bên thứ ba nào và thực hiện bất kỳ hành động điều tra nào bạn cho là cần thiết hoặc phù hợp trước khi tiến hành giao dịch với bất kỳ bên thứ ba nào.

2. Chia sẻ thông tin thông qua Dịch vụ bên thứ ba. Remitly có thể cung cấp các công cụ qua Tài khoản Remitly, cho phép bạn xuất thông tin sang các Dịch vụ bên thứ ba. Khi sử dụng một trong những công cụ này, bạn đồng ý rằng Remitly có thể chuyển thông tin đó cho Dịch vụ bên thứ ba áp dụng. Remitly không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ trường hợp nào mà Dịch vụ bên thứ ba sử dụng thông tin đã xuất của bạn.

3. Truy cập Ứng dụng bên thứ ba. Đối với bất kỳ Ứng dụng nào được truy cập thông qua hoặc tải xuống từ Apple App Store (gọi là **"Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store"**), bạn chỉ được sử dụng Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store (i) trên sản phẩm mang thương hiệu Apple, chạy iOS (hệ điều hành độc quyền của Apple); và (ii) như được cho phép theo "Quy tắc sử dụng" được đặt ra trong Điều khoản về dịch vụ truyền thông của Apple, ngoại trừ trường hợp Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store có thể được truy cập, mua lại và sử dụng bởi các tài khoản khác liên kết với người mua thông qua chức năng Chia sẻ trong gia đình, việc mua theo số lượng lớn hoặc chức năng Liên hệ kế thừa của Apple. Bất kể câu đầu tiên của phần này, đối với bất kỳ ứng dụng nào được truy cập thông qua hoặc tải xuống từ Google Play Store (**Ứng dụng có nguồn gốc từ Google Play**), bạn có thể có quyền cấp giấy phép bổ sung đối với việc sử dụng Ứng dụng bên thứ ba trên cơ sở chia sẻ trong phạm vi nhóm gia đình được chỉ định của bạn.

4. Truy cập và tải xuống ứng dụng từ Apple App Store. Nội dung sau đây áp dụng cho bất kỳ Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store nào được truy cập thông qua hoặc tải xuống từ Apple App Store:

a. Bạn thừa nhận và đồng ý rằng (i) Thỏa thuận này chỉ được ký kết giữa bạn và Remitly mà không ký kết với Apple; và (ii) Remitly, không phải Apple, chịu toàn bộ trách nhiệm đối với Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store và nội dung của ứng dụng này. Việc bạn sử dụng Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store phải tuân thủ Điều khoản dịch vụ App Store.

Bạn thừa nhận rằng Apple không có bất kỳ nghĩa vụ nào trong việc cung cấp bất kỳ dịch vụ bảo trì và hỗ trợ nào đối với Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store.

b. Trong trường hợp Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store không tuân thủ bất kỳ bảo hành áp dụng nào, bạn có thể thông báo cho Apple và Apple sẽ hoàn lại cho bạn giá mua Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store cũng như trong phạm vi tối đa được luật áp dụng cho phép, Apple sẽ không có bất kỳ nghĩa vụ bảo hành nào khác đối với Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store. Xét giữa Remitly và Apple, Remitly sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại, tổn thất, trách nhiệm pháp lý, thiệt hại, chi phí hoặc phí tổn nào khác có thể quy cho trường hợp bất kỳ không tuân thủ bất kỳ bảo hành nào.

c. Bạn và Remitly thừa nhận rằng xét giữa Remitly và Apple, Apple không chịu trách nhiệm giải quyết bất kỳ khiếu nại nào của bạn hoặc của bên thứ ba bất kỳ liên quan đến Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store hoặc việc bạn sở hữu và sử dụng Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store, bao gồm nhưng không giới hạn ở: (i) khiếu nại về trách nhiệm pháp lý đối với sản phẩm; (ii) bất kỳ khiếu nại nào về việc Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store không tuân thủ bất kỳ yêu cầu pháp lý hoặc theo quy định áp dụng nào; và (iii) khiếu nại phát sinh theo quy định bảo vệ người tiêu dùng hoặc văn bản quy phạm pháp luật tương tự.

d. Bạn và Remitly thừa nhận rằng trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào của bên thứ ba về việc Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store hoặc việc bạn sở hữu và sử dụng Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của bên thứ ba đó thì xét giữa Remitly và Apple, Remitly, không phải Apple, sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm điều tra, bào chữa, dàn xếp và giải quyết bất kỳ khiếu nại vi phạm quyền sở hữu trí tuệ nào trong phạm vi được Thỏa thuận này quy định.

e. Bạn và Remitly thừa nhận và đồng ý rằng Apple và các công ty con của Apple là bên thụ hưởng thứ ba của Thỏa thuận này, liên quan đến giấy phép của bạn đối với Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store; và rằng khi bạn chấp nhận các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này, Apple sẽ có quyền (và sẽ được cho là đã chấp nhận quyền đó) thực thi Thỏa thuận này đối với bạn, liên quan đến giấy phép của bạn đối với Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store với tư cách là bên thụ hưởng thứ ba của Thỏa thuận này.

f. Không giới hạn những điều khoản khác của Thỏa thuận này, bạn phải tuân thủ tất cả các điều khoản thỏa thuận của bên thứ ba áp dụng khi sử dụng Ứng dụng có nguồn gốc từ App Store.