

# Thỏa thuận người dùng Remitly

Thỏa thuận người dùng này ("**Thỏa thuận**") có hiệu lực từ **ngày 12 tháng 11 năm 2012**, được cập nhật gần nhất vào **ngày 17 tháng 11 năm 2023**. Thỏa thuận này mô tả các điều khoản ràng buộc bạn khi bạn sử dụng các dịch vụ có thể truy cập tại trang [www.remitly.com](https://www.remitly.com/home/) ("**Dịch vụ**"). Không sử dụng Dịch vụ nếu bạn không đồng ý chịu sự ràng buộc của các điều khoản này. Khi sử dụng Dịch vụ, bạn đồng ý với các điều khoản của Thỏa thuận này.

Các từ "**Remitly**", "**chúng tôi**" và "**của chúng tôi**" được sử dụng xuyên suốt trong Thỏa thuận này được dùng để chỉ Remitly, Inc., một công ty tại Delaware, Hoa Kỳ cùng với các nhân viên, giám đốc, người kế nhiệm và người nhận chuyển nhượng của công ty. Các từ "**bạn**" và "**của bạn**" dùng để chỉ người dùng Dịch vụ, bất kể là Người gửi hay Người nhận.

## 1\ DỊCH VỤ

Chúng tôi khuyến nghị bạn sử dụng Dịch vụ để gửi tiền cho bạn bè và người thân, do đó, bạn không nên sử dụng Dịch vụ để gửi tiền cho người lạ.

Dịch vụ cho phép người dùng chuyển tiền quốc tế từ Hoa Kỳ đến các quốc gia khác mà Remitly hoạt động. "**Người gửi**" dùng Dịch vụ để gửi tiền và "**Người nhận**" sẽ nhận tiền thông qua Dịch vụ. "**Giao dịch**" đề cập đến một lệnh gửi tiền thông qua Dịch vụ. "**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 thanh toán cho Người nhận.

## 2\ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

**1. Độ tuổi và Năng lực.** Bạn phải từ mười tám (18) tuổi trở lên để được tạo tài khoản, truy cập hoặc sử dụng Dịch vụ trong vai trò Người gửi. Bạn phải có khả năng giao kết hợp đồng ràng buộc về mặt pháp lý theo luật hiện hành. Có thể áp dụng các hạn chế khác.

**2. Những người khác.** Bạn không được gửi hoặc nhận một Giao dịch thay mặt cho bất kỳ người nào khác.

**3. Cư trú tại Hoa Kỳ.** Dịch vụ chỉ dành cho các cư dân tại Hoa Kỳ.

**4. 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.

**5. Chỉ đăng ký tại Hoa Kỳ** 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.

**6. Nhiều tài khoản.** Người gửi chỉ có thể sở hữu một tài khoản hoạt động. Nếu chúng tôi xác định rằng Người gửi có nhiều tài khoản, chúng tôi bảo lưu quyền hợp nhất

hoặc chấm dứt một hay nhiều tài khoản đó, giới hạn khả năng sử dụng Dịch vụ của Người gửi hoặc từ chối cho họ tiếp tục sử dụng Dịch vụ.

### 3\ THANH TOÁN DỊCH VỤ

**1. Phí.** Với mỗi Giao dịch mà bạn gửi đi, bạn đồng ý thanh toán cho chúng tôi một khoản phí dịch vụ ("**Phí dịch vụ**"), ngoài Số tiền giao dịch. Khoản thanh toán bằng đô la Mỹ phải trả vào thời điểm giao dịch được gửi đi để xử lý. Nếu giao dịch mà bạn gửi đi khiến chúng tôi phải chịu phí Tiền quỹ không đủ (NSF), phí bồi hoàn hoặc các chi phí tương tự, bạn đồng ý hoàn trả cho Remitly mọi chi phí đó.

**2. Thanh toán.** Để chúng tôi có thể xử lý giao dịch của bạn, bạn cho phép chúng tôi trừ tiền từ bất kỳ công cụ thanh toán nào trong hồ sơ thanh toán của bạn ("**Công cụ thanh toán**" bao gồm mọi thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ hay tài khoản ngân hàng). Nếu thanh toán không thành công, bạn cho phép chúng tôi thử lại một hoặc nhiều lần trên cùng Công cụ thanh toán đó. Bạn đảm bảo rằng bạn là người dùng hợp pháp và được ủy quyền của (các) Công cụ thanh toán.

**3. Phí khác.** Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với các khoản phí có thể được đặt ra bởi những tổ chức tài chính có liên quan đến Công cụ thanh toán của bạn. Ví dụ: một số đơn vị phát hành thẻ tín dụng có thể xem việc bạn dùng thẻ tín dụng để sử dụng Dịch vụ là một khoản "**tạm ứng tiền mặt**" và có thể tính thêm phí và lãi cho giao dịch. Remitly không chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản phí NSF, phí bồi hoàn hay phí khác tương tự mà ngân hàng, đơn vị phát hành thẻ tín dụng hay nhà cung cấp khác của bạn có thể đặt ra.

### 4\ NHẬN TIỀN GỬI

**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 là "**Nhà cung cấp dịch vụ**") để gửi tiền cho Người nhận. Trong vai trò Người gửi, bạn chỉ định Người nhận làm người đại diện của mình để nhận tiền gửi qua Dịch vụ. Chúng tôi cố gắng cung cấp thông tin hiện tại 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. Tuy nhiên, chúng tôi không chịu trách nhiệm về bất kỳ thông tin không chính xác hay không đầy đủ nào có thể được đăng lên trang web.

**2. Xác minh.** Người nhận sẽ được yêu cầu xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ để chứng minh danh tính trước khi nhận tiền. Người nhận cũng có thể được yêu cầu cung cấp số tham chiếu hoặc thông tin định danh tương tự liên quan đến Giao dịch của họ.

### 5\ CÁC HẠN CHẾ QUAN TRỌNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ

**1. Hạn chế chung.** Chúng tôi có thể từ chối bất kỳ Giao dịch nào hay đặt ra hạn mức chuyển tiền của từng giao dịch hoặc trên cơ sở tổng hợp các giao dịch. Những giới hạn này có thể được áp dụng cho tài khoản cá nhân hoặc các tài khoản liên kết. Chúng tôi bảo lưu quyền sửa đổi hay ngừng toàn bộ hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ vào bất

cứ lúc nào.

**2. Trì hoãn.** Giao dịch của bạn có thể bị trì hoãn khi chúng tôi tìm cách xác minh danh tính và xác thực Công cụ thanh toán của bạn, cũng như tuân thủ luật pháp hoặc quản lý rủi ro tài chính của chúng tôi. Bạn có thể được hoàn tiền trong các trường hợp nhất định và có thể hủy giao dịch bất kỳ lúc nào khi đang chờ xử lý.

**3. Giao dịch thương mại.** Bạn không nên sử dụng Dịch vụ để gửi tiền cho người bạn không quen biết. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về chất lượng hay việc giao hàng hóa hoặc dịch vụ mà bạn thanh toán bằng Dịch vụ. Bạn chấp nhận tự chịu rủi ro khi sử dụng Dịch vụ để thanh toán cho hàng hóa và dịch vụ.

**4. Giao dịch trái phép.** Bạn không được sử dụng Dịch vụ theo cách thức vi phạm Thỏa thuận này hoặc luật, quy tắc hay quy định hiện hành. Bạn sẽ vi phạm Thỏa thuận nếu sử dụng Dịch vụ cho bất kỳ mục đích nào sau đây: tài liệu hoặc dịch vụ có xu hướng tính dục, **hoạt động cờ bạc**, gian lận, rửa tiền, tài trợ cho tổ chức khủng bố hay mua bán thuốc lá, đồ dùng liên quan đến thuốc lá, súng, thuốc kê đơn hay bất kỳ chất bị kiểm soát nào khác; hoặc để gửi tiền cho một Người nhận đã vi phạm Thỏa thuận. Trong trường hợp việc bạn sử dụng Dịch vụ có liên quan đến hành vi trái pháp luật, Remitly sẽ tố cáo bạn với cơ quan hành pháp.

**5. Trường hợp không đủ điều kiện.** Công cụ thanh toán của bạn phải được phát hành bởi một tổ chức tài chính tại Hoa Kỳ. 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, danh sách Quốc gia và vùng lãnh thổ bất hợp tác, cùng bất kỳ danh sách nào khác tương tự do các cơ quan chính phủ khác nhau công bố.

**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 sự chính xác cho thông tin chi tiết Giao dịch của mình.

**7. Hoạt động bị hạn chế.** Liên quan đến việc bạn sử dụng trang web hay Dịch vụ của chúng tôi, hoặc trong quá trình bạn tương tác với Remitly, người dùng hay bên thứ ba, bạn không được:

1. Vi phạm Thỏa thuận này hay bất kỳ thỏa thuận nào khác giữa bạn và Remitly;

2. Cung cấp thông tin giả, không chính xác hoặc gây hiểu nhầm;

3. Từ chối hợp tác trong quá trình điều tra hoặc từ chối xác nhận danh tính của bạn;

4. Sử dụng proxy ẩn danh;

5. Tự cung cấp cho bản thân một khoản tạm ứng tiền mặt từ thẻ tín dụng của bạn (hoặc giúp người khác làm điều này);

6. Dùng bất kỳ thiết bị tự động nào hoặc thực hiện quy trình thủ công để giám sát hay sao chép trang web của chúng tôi.

**8. Giao dịch đến Ấn Độ.** Remitly xử lý các giao dịch đến Ấn Độ theo Thỏa thuận rút tiền Rupee ("RDA") do Ngân hàng Dự trữ Ấn Độ xác lập. Bạn hiểu rằng việc sử dụng

Dịch vụ cho mục đích thương mại hoặc quyên góp cho các tổ chức từ thiện đều bị nghiêm cấm.

## 6\ CÁCH THỨC VÀ LÝ DO CHÚNG TÔI THU THẬP THÔNG TIN CÁ NHÂN

**1. Chính sách quyền riêng tư.** Bằng việc đồng ý với Thỏa thuận này, bạn công nhận và chấp thuận [Chính sách quyền riêng tư của Remitly](<https://www.remitly.com/home/policy>).

**2. Chương trình định danh khách hàng.** Luật pháp Hoa Kỳ yêu cầu chúng tôi thu thập, xác minh và lưu lại thông tin về bạn. Chúng tôi có thể yêu cầu bạn cung cấp cho chúng tôi thông tin định danh cá nhân, không công khai. Chúng tôi cũng có thể thu thập thông tin về bạn một cách hợp pháp từ những nguồn khác mà bạn không biết, bao gồm thông tin không định danh cá nhân mà chúng tôi có thể thu thập khi bạn truy cập vào trang web này. Vui lòng tham khảo [Chính sách quyền riêng tư](<https://www.remitly.com/home/policy>) của chúng tôi.

**3. Tiết lộ thông tin cho chính phủ.** Chúng tôi có thể cung cấp thông tin về bạn và Giao dịch của bạn cho các cơ quan chính phủ và cơ quan hành pháp, như mô tả trong Chính sách quyền riêng tư của chúng tôi.

**4. Xác minh thông tin.** Bạn cho phép chúng tôi tiến hành bất kỳ sự thẩm tra cần thiết nào, với bạn hoặc với người khác, để xác thực thông tin bạn cung cấp cho chúng tôi. Việc này có thể bao gồm đề nghị bạn cung cấp thêm thông tin, yêu cầu bạn thực hiện các bước xác nhận quyền sở hữu đối với địa chỉ email hay công cụ tài chính của bạn, xác minh thông tin về bạn trong cơ sở dữ liệu của bên thứ ba hoặc thông qua các nguồn khác.

## 7\ GIẢI QUYẾT SAI SÓT, HỦY VÀ HOÀN TIỀN

**1. Giải quyết sai sót.** Hãy cho chúng tôi biết bất kỳ lúc nào nếu bạn gặp phải vấn đề với Dịch vụ.

Bạn có thể liên hệ với chúng tôi bằng thông tin liên hệ ở phần cuối của Thỏa thuận này. Để biết thêm thông tin về việc **giải quyết sai sót**, [nhấp vào đây](<https://www.remitly.com/home/errors>).

**2. Cam kết thời gian nhận tiền.** 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 dự kiến tiền được chuyển đến nơi. Nếu tiền 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 [tại đây](<https://www.remitly.com/home/contact>) hoặc sử dụng thông tin liên hệ ở cuối Thỏa thuận này.

**3. Hoàn tiền.** Bạn có thể hủy giao dịch của mình bất kỳ lúc nào trước khi giao

dịch hoàn tất. Giao dịch hoàn tất khi người nhận đã nhận được số tiền bạn gửi thông qua hình thức nhận tiền mặt, giao tại nhà hoặc qua tiền gửi tài khoản ngân hàng. Khi nhận được yêu cầu hủy, chúng tôi có thể xác nhận với Nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi để xác định xem giao dịch đã hoàn tất chưa trước khi bắt đầu hoàn tiền.

Số tiền giao dịch sẽ không được hoàn lại sau khi giao dịch hoàn tất. **Tuy nhiên, nếu bạn không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi vì bất kỳ lý do gì, chúng tôi sẽ luôn hoàn lại tiền phí.** Mọi khoản tiền hoàn lại sẽ được ghi có vào Công cụ thanh toán dùng thẻ thanh toán cho Giao dịch. Tiền hoàn lại 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. Xin lưu ý rằng cư dân tại một số khu vực pháp lý có thể sử dụng những quyền và quy trình khiếu nại nhất định để được hoàn tiền, như được mô tả sau đây:

- **Washington.** Nếu là một Người gửi sinh sống tại tiểu bang Washington, bạn có quyền được hoàn lại toàn bộ số tiền đã nhận để tiến hành chuyển tiền trong vòng mười ngày kể từ khi nhận được yêu cầu hoàn tiền bằng văn bản, trừ khi xảy ra bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- Tiền đã được chuyển đi và giao cho người nhận trước khi nhận được yêu cầu hoàn tiền bằng văn bản;

- Đã có chỉ dẫn về việc gửi một số tiền tương đương cho người được khách hàng chỉ định trước khi nhận được yêu cầu hoàn tiền bằng văn bản;

- Remitly, hay bất kỳ đại diện nào được Remitly ủy quyền, có lý do để cho rằng một hành vi phạm tội đã, đang hoặc có thể diễn ra do việc chuyển tiền hay hoàn tiền theo yêu cầu của khách hàng; hoặc

- Remitly bị luật pháp cấm thực hiện việc hoàn tiền.

- **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 mọi khoản phí thanh toán cho Remitly, trong vòng 30 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.

- Nếu bạn có khiếu nại, trước hết hãy liên hệ với bộ phận trợ giúp người tiêu dùng của **Remitly, Inc** theo số **1-888-736-4859**. Nếu bạn vẫn có khiếu nại chưa được giải quyết liên quan đến hoạt động chuyển tiền hoặc chuyển đổi tiền tệ của công ty, vui lòng gửi khiếu nại đến: Texas Department of Banking, 2601 North Lamar Boulevard, Austin, Texas 78705, (877) 276-5554 (miễn cước), [[www.dob.texas.gov](http://www.dob.texas.gov)](<http://www.dob.texas.gov>).

**3. Khiếu nại.** Mặc dù chúng tôi khuyến khích bạn chia sẻ với chúng tôi bất kỳ mối lo ngại hay thắc mắc nào bạn có thể có về dịch vụ của chúng tôi, bao gồm tài khoản 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 xem thông tin về cách tốt nhất để thực

hiện điều đó tại đây](<https://www.remitly.com/home/complaints>).

Chỉ áp dụng cho cư dân Alaska:

Nếu vấn đề của bạn vẫn chưa được giải quyết khi liên hệ với **Remitly, Inc** theo số **1-888-736-4859**, vui lòng gửi khiếu nại chính thức đến Division of Banking & Securities (Ban phụ trách Ngân hàng & Chứng khoán) của Tiểu bang Alaska.

Vui lòng tải xuống biểu mẫu tại đây: [<https://www.commerce.alaska.gov/web/portals/3/pub/DBSGeneralComplaintFormupdated.pdf>](<https://www.commerce.alaska.gov/web/portals/3/pub/DBSGeneralComplaintFormupdated.pdf>)

Gửi biểu mẫu khiếu nại chính thức cùng với giấy tờ chứng minh:

Division of Banking & Securities PO Box 110807 Juneau, AK 99811-0807

Nếu bạn là cư dân Alaska có thắc mắc về khiếu nại chính thức, vui lòng gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [[dbs.licensing@alaska.gov](mailto:dbs.licensing@alaska.gov)] (<mailto:dbs.licensing@alaska.gov>) hoặc gọi 907-465-2521

Đối với cư dân New York:

Remitly Inc. được Sở Dịch vụ Tài chính Tiểu bang New York cấp phép và quản lý như một đơn vị chuyển tiền.

Khách hàng ở New York có thể gửi các khiếu nại chưa được giải quyết đến:

Consumer Assistance Unit  
NYS Department of Financial Services  
One Commerce Plaza  
Albany, NY 12257

Điện thoại: 1-877-BANK-NYS (1-877-226-5697)

Trang web: [<http://www.dfs.ny.gov/consumer/fileacomplaint.htm>](<http://www.dfs.ny.gov/consumer/fileacomplaint.htm>)

## 8\ TÀI SẢN TRÍ TUỆ CỦA REMITLY

Bạn công nhận rằng Dịch vụ, 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 của Remitly đều thuộc sở hữu độc quyền của Remitly, Inc. ("**Tài sản trí tuệ của Remitly**").

Bạn đồng ý không biểu thị, 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, bộ 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 sở 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.

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 Dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi (và các đơn vị trong nhóm công ty của chúng tôi) sẽ có mọi quyền, quyền sở hữu và lợi ích 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 và các đơn vị trong nhóm công ty của chúng tôi sẽ có quyền sử dụng Ý kiến đóng góp của khách hàng không hạn chế, bao gồm phục vụ các mục đích tiếp thị hoặc kinh doanh. Bạn nhượng lại cho chúng tôi tất cả các quyền, quyền sở hữu và lợi ích đối với Ý kiến đóng góp của khách hàng và đồng ý cung cấp mọi sự hỗ trợ chúng tôi cần để ghi chép 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 "nhượng lại" 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.

## 9\ TUYÊN BỐ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM BẢO ĐẢM

Chúng tôi thực hiện những nỗ lực hợp lý để bảo đảm rằng các Giao dịch được xử lý kịp thời, nhưng chúng tôi không tuyên bố hay bảo đảm về thời gian cần thiết để hoàn tất quy trình xử lý, vì Dịch vụ phụ thuộc vào nhiều yếu tố nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi. Một số khu vực pháp lý không cho phép tuyên bố miễn trừ trách nhiệm đối với bảo đảm ngầm định, do đó tuyên bố miễn trừ trách nhiệm đã đề cập có thể không áp dụng cho bạn. Bảo đảm này trao cho bạn các quyền pháp lý cụ thể và bạn cũng có thể được hưởng những quyền pháp lý khác tùy theo từng quốc gia. Trong bất kỳ trường hợp nào, bạn cũng đều có thể có quyền được hoàn tiền theo mô tả rõ ràng trong văn bản này. Theo luật liên bang, nếu Số tiền thanh toán không được gửi đến Người nhận chậm nhất vào ngày nhận được ghi trên biên lai Giao dịch của bạn, bạn có thể sử dụng

quy trình giải quyết sai sót được mô tả trong Mục 7 ở trên để thông báo cho chúng tôi về vấn đề này và bạn có thể được hưởng các biện pháp khắc phục theo luật liên bang bao gồm cả việc được hoàn lại Phí dịch vụ của chúng tôi.

## 10. BỒI THƯỜNG

Trừ khi có quy định khác theo Đạo luật chuyển tiền điện tử và Quy tắc chuyển tiền theo đó, 12 C.F.R. § 1005.30 \*và tiếp theo\*, bạn đồng ý bồi thường và giữ cho Remitly, Nhà cung cấp dịch vụ cùng các công ty con, cán bộ, đại diện, 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, kết nối với Dịch vụ, vi phạm Thỏa thuận hoặc vi phạm bất kỳ quyền nào của người khác.

## 11. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

TRONG PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC LUẬT PHÁP HIỆN HÀNH CHO PHÉP, TRONG BẤT KỲ TRƯỜNG HỢP NÀO, REMITLY, NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HAY CÁC CÔNG TY CON, CÁN BỘ, ĐẠI DIỆN, ĐỐI TÁC HOẶC NHÂN VIÊN TƯƠNG ỨNG CỦA HỌ ĐỀU KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM VỀ MỌI THIẾT HẠI TRỰC TIẾP, GIÁN TIẾP, NGẪU NHIÊN, ĐẶC BIỆT, DO HẬU QUẢ HOẶC RĂN ĐỀ VƯỢT QUÁ TỔNG SỐ TIỀN \$500,00 (NGOẠI TRỪ SỐ TIỀN GIAO DỊCH VÀ PHÍ DỊCH VỤ ĐƯỢC HOÀN LẠI), BAO GỒM NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN Ở THIẾT HẠI DO TỔN THẤT LỢI NHUẬN, LỢI THẾ THƯƠNG MẠI, QUYỀN SỬ DỤNG, DỮ LIỆU HOẶC NHỮNG TỔN THẤT VÔ HÌNH KHÁC (KỂ CẢ KHI REMITLY ĐÃ ĐƯỢC CẢNH BÁO VỀ NGUY CƠ XẢY RA NHỮNG THIẾT HẠI ĐÓ) BẮT NGUỒN TỪ SƠ SUẤT CỦA REMITLY, ĐỐI TÁC GIẢI NGÂN HOẶC CÁC CÔNG TY CON, CÁN BỘ, ĐẠI DIỆN, ĐỐI TÁC HAY 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 ĐƯỢC HƯỞNG THEO 15 U.S.C. § 1693m(a).

## 12. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ LUẬT ĐIỀU CHỈNH

**1. Luật điều chỉnh.** Thỏa thuận này được điều chỉnh theo luật pháp Tiểu bang Washington, đồng thời mọi hoạt động được thực hiện liên quan tới Dịch vụ đều được xem là diễn ra tại Washington. Mọi tranh cãi, tranh chấp hoặc khiếu nại phát sinh từ hay liên quan đến Dịch vụ hoặc Thỏa thuận ("Khiếu nại") đều được điều chỉnh và diễn giải theo Đạo luật trọng tài liên bang, 9 U.S.C. § 1 \*và tiếp theo\* cùng với luật pháp Washington, ngoại trừ những luật điều chỉnh các xung đột pháp luật.

**2. Tranh chấp với Remitly.** Nếu một tranh chấp phát sinh giữa bạn và Remitly, mục tiêu của chúng tôi là tìm hiểu và giải quyết mối lo ngại của bạn. Nếu chúng tôi không thể giải quyết thỏa đáng mối lo ngại của bạn, chúng tôi sẽ tìm cách cung cấp cho bạn những phương thức trung lập và tiết kiệm chi phí để nhanh chóng giải quyết tranh chấp. Bạn có thể thông báo về tranh chấp giữa bạn và Remitly đối với Dịch vụ cho bộ phận Dịch vụ khách hàng qua phương thức trực tuyến; bằng cách gọi đến số 1-888-736-4859 (nếu bạn ở ngoài phạm vi Hoa Kỳ, gọi đến số 1 (206) 535-6152); hoặc



bằng cách gửi thư đến địa chỉ Remitly, Inc., attn: Customer Service, 1111 3rd Ave, Suite 2100, Seattle WA 98101, USA.

**3. Phân xử.** Bạn và Remitly đồng ý rằng mọi Khiếu nại sẽ được giải quyết bằng phương thức phân xử ràng buộc, tuy nhiên mỗi bên đều có quyền tiến hành vụ kiện riêng biệt tại tòa án xét xử các khiếu nại nhỏ. Nếu một bên chọn phân xử, bên đó phải khởi xướng việc phân xử thông qua một nhà cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp thay thế (ADR) có uy tín do các bên thỏa thuận. Nhà cung cấp dịch vụ ADR cùng các bên phải tuân thủ các quy tắc sau đây: (a) quá trình phân xử sẽ diễn ra qua điện thoại, trực tuyến và/hoặc hoàn toàn dựa trên các bản đệ trình, cách thức cụ thể sẽ do bên khởi xướng phân xử lựa chọn; (b) quá trình phân xử sẽ không yêu cầu bất kỳ bên hay nhân chứng nào phải đích thân có mặt trừ khi các bên có thỏa thuận khác; (c) trọng tài viên không được hợp nhất khiếu nại của nhiều người và không được chủ trì phân xử bất kỳ hình thức kiện tập thể hay thay mặt tập thể nào; và (d) bất kỳ tòa án có thẩm quyền nào cũng có thể đưa ra phán quyết về quyết định phân xử của trọng tài viên. **Bạn công nhận và đồng ý rằng Remitly và bạn đều từ bỏ quyền được xét xử bởi bồi thẩm đoàn hoặc quyền tham gia vào bất kỳ vụ kiện nào được cho là mang tính chất tập thể hay thay mặt tập thể trong vai trò nguyên đơn hoặc thành viên nhóm khởi kiện tập thể.**

**4. Chi phí và Phí.** Nếu khiếu nại của bạn không yêu cầu bồi thường vượt quá \$75.000, Remitly sẽ thanh toán các khoản phí liên quan đến việc phân xử, trừ trường hợp 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. Nếu bạn được xử thắng trong quá trình phân xử thì bạn có thể được bồi thường phí và chi phí luật sư, trong phạm vi luật hiện hành 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 hiện hành để thu hồi những chi phí này trong trường hợp được 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.

**5. Tòa án giải quyết tranh chấp.** Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc theo mô tả tại mục 12(c) ở trên, bạn đồng ý rằng mọi khiếu nại hoặc tranh chấp có thể phát sinh giữa bạn và Remitly phải được giải quyết bởi một tòa án tại Quận King. Bạn đồng ý tuân thủ thẩm quyền về nhân thân của các tòa án tại Quận King, Washington nhằm mục đích tranh tụng tất cả những khiếu nại hoặc tranh chấp đó.

**6. Khiếu kiện không đúng cách.** Mọi khiếu nại bạn đưa ra nhằm vào Remitly phải được giải quyết theo mục 12 của Thỏa thuận này. Mọi khiếu nại được nộp hoặc đưa ra trái với mục 12 đều bị coi là được nộp không đúng cách và là hành vi vi phạm Thỏa thuận này.

Nếu bạn nộp khiếu nại trái với mục 12, Remitly có thể thu hồi phí và chi phí luật sư (bao gồm cả luật sư và trợ lý pháp luật nội bộ) lên đến \$1.000,00, với điều kiện Remitly đã thông báo cho bạn bằng văn bản về khiếu nại được nộp không đúng cách và bạn đã không rút đơn khiếu nại kịp thời.

### 13. Thông báo chấp thuận & tiết lộ thông tin với chữ ký điện tử

Bằng việc chấp nhận Thỏa thuận người dùng này như trình bày ở bên dưới, bạn đồng ý tiếp nhận và xem các thông tin tiết lộ, thông báo, tuyên bố và những thông tin liên lạc khác (gọi chung là "Thông tin liên lạc") do Remitly gửi đến liên quan đến tài khoản của bạn theo đường điện tử bằng bất kỳ phương thức nào sau đây:

- Tin nhắn gửi đến số điện thoại di động liên kết với tài khoản của bạn (có thể bao gồm một liên kết tới Thông tin liên lạc trên trang web hoặc trong Dịch vụ của chúng tôi);
- Gửi đến email liên kết với tài khoản của bạn; hoặc
- Thông báo từ trang web hoặc ứng dụng di động của chúng tôi.

Việc gửi thông báo cho bạn bằng bất kỳ phương thức nào kể trên đều sẽ được xem là phù hợp theo luật hiện hành. Bạn công nhận rằng Thông tin liên lạc có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở các nội dung sau:

- Trang web, Chính sách quyền riêng tư hoặc Thỏa thuận người dùng của chúng tôi ("Thỏa thuận và Chính sách pháp lý");
- Các thông tin tiết lộ và/hoặc sửa đổi mà chúng tôi có thể cung cấp cho bạn theo Thỏa thuận và Chính sách pháp lý của chúng tôi;
- Hoạt động và mọi thông tin khác liên quan đến việc bạn sử dụng Dịch vụ của chúng tôi và tài khoản của bạn;
- Biên lai, nội dung xác nhận, cập nhật trạng thái, ủy quyền và lịch sử giao dịch của tài khoản bạn sở hữu
- Thông tin liên lạc liên quan đến việc giải quyết bất kỳ sai sót nào được xác nhận; và
- Thông tin liên lạc do luật pháp hoặc quy định yêu cầu hoặc cho phép.

**Quyền rút lại sự chấp thuận của bạn.** Do chúng tôi liên lạc qua đường điện tử, bạn phải chấp thuận nhận Thông tin liên lạc qua đường điện tử để thiết lập tài khoản Remitly và sử dụng Dịch vụ của chúng tôi. Bạn có thể rút lại sự chấp thuận về việc nhận tất cả các Thông tin liên lạc qua đường điện tử bằng cách liên hệ với bộ phận Dịch vụ khách hàng của chúng tôi thông qua trang Liên hệ với chúng tôi trên trang web của Remitly. Nếu bạn không chấp thuận hoặc rút lại sự chấp thuận về việc nhận Thông tin liên lạc qua đường điện tử, chúng tôi sẽ từ chối thiết lập tài khoản cho bạn hoặc chúng tôi sẽ chấm dứt, đình chỉ hay từ chối cung cấp Dịch vụ, trừ khi bạn có quyền nhận Thông tin liên lạc bằng phương thức phi điện tử theo luật hiện hành.

**YÊU CẦU VỀ PHẦN CỨNG & PHẦN MỀM:** Để có thể tiếp nhận Thông tin liên lạc qua tin

nhắn hay email, bạn cần có phương tiện để in hoặc lưu trữ các thông tin đó. Do đó, ngoài việc sở hữu địa chỉ email và số điện thoại, bạn phải có các phương tiện sau đây:

- Máy tính hoặc thiết bị di động có kết nối Internet;
- Trình duyệt web hiện thời và có bật cookie;
- Địa chỉ email hợp lệ lưu trong tài khoản của bạn;
- Khả năng lưu trữ hoặc in Thông tin liên lạc; và
- nếu bạn sử dụng công cụ chặn thư rác, bạn phải thêm [service@remitly.com] (mailto:service@remitly.com) và [service@info.remitly.com] (mailto:service@info.remitly.com) vào sổ địa chỉ email hoặc danh sách email được chấp nhận của bạn (gọi chung là “Yêu cầu hệ thống”).

• Chúng tôi bảo lưu quyền thay đổi những Yêu cầu hệ thống này và sẽ cung cấp cho bạn Thông tin liên lạc khi chúng tôi thực hiện thay đổi quan trọng đối với Yêu cầu hệ thống.

**Nhận tin nhắn và email.** Để nhận được Thông tin liên lạc, bạn phải đảm bảo rằng số điện thoại di động và/hoặc địa chỉ email chính mà bạn cung cấp cho chúng tôi là số điện thoại hoặc địa chỉ email hiện tại và hợp lệ của bạn, đồng thời bạn có thể nhận tin nhắn hoặc email chứa Thông tin liên lạc, bao gồm các tài liệu điện tử đính kèm, qua địa chỉ đó và rằng bạn có thể xem, lưu trữ hoặc in Thông tin liên lạc đó, bao gồm những phần nội dung là tài liệu đính kèm. Bạn đồng ý cập nhật địa chỉ email của mình kịp thời bằng cách cập nhật tài khoản của bạn, nếu địa chỉ email đó thay đổi. Bạn công nhận rằng khả năng để chúng tôi thông báo cho bạn về việc có Thông tin liên lạc sẽ phụ thuộc vào tính hợp lệ của số điện thoại di động và địa chỉ email lưu trong hồ sơ của chúng tôi. Bạn hiểu và đồng ý rằng nếu chúng tôi gửi cho bạn Thông tin liên lạc và bạn không thể nhận thông tin đó vì bạn đã cung cấp thông tin liên hệ bị chặn hoặc không chính xác hoặc nếu bạn không nhận được Thông tin liên lạc vì lý do khác, chúng tôi vẫn sẽ xem là đã cung cấp thông tin đó cho bạn. Tuy nhiên, nếu số điện thoại di động hoặc địa chỉ email của bạn không còn hợp lệ, chúng tôi bảo lưu quyền xác định tài khoản của bạn là không hoạt động hoặc thực hiện hành động khác như được quy định trong Thỏa thuận này. Bạn sẽ không thể tiến hành bất kỳ giao dịch nào trong tài khoản của mình cho đến khi cập nhật số điện thoại di động hoặc địa chỉ email trong tài khoản.

**Bảo lưu quyền.** Dịch vụ không cho phép cung cấp Thông tin liên lạc dưới dạng giấy hoặc thông qua các phương thức phi điện tử khác. Tuy nhiên, chúng tôi bảo lưu quyền cung cấp cho bạn mọi Thông tin liên lạc dưới dạng giấy thay vì qua đường điện tử. Bạn đồng ý duy trì địa chỉ đường phố hiện tại của mình trong hồ sơ của chúng tôi và kịp thời cập nhật địa chỉ đó trong trường hợp có thay đổi bằng cách cập nhật tài khoản của bạn. Mặc dù chúng tôi có thể khước từ phí cung cấp Thông tin liên lạc dưới dạng giấy, chúng tôi bảo lưu quyền tính phí yêu cầu Thông tin liên lạc và tăng phí này theo quyết định

riêng của mình.

**In các thông tin tiết lộ.** Chúng tôi khuyến nghị bạn in một bản sao của Thỏa thuận này cùng mọi Thông tin liên lạc mà bạn xem bằng phương thức điện tử để lưu lại, vì sau này bạn có thể không truy cập trực tuyến được Thông tin liên lạc đó.

**Sự chấp thuận của bạn.** Bằng việc nhấp vào nút “Tiếp theo”, “Gửi tiền”, “Đăng ký” hoặc “Tham gia ngay” trong quy trình đăng ký của chúng tôi (quy trình mà bạn chấp thuận làm chữ ký điện tử), bạn đồng ý rằng (i) chúng tôi có thể cung cấp Thông tin liên lạc qua đường điện tử cho bạn, theo các điều khoản và điều kiện trình bày trong Thỏa thuận này (ii) sự chấp thuận sẽ có hiệu lực cho đến khi bạn rút lại, và (iii) bạn đáp ứng Yêu cầu hệ thống nêu ở trên. Nếu bạn không muốn nhận Thông tin liên lạc qua đường điện tử, bạn sẽ không thể mở tài khoản để sử dụng Dịch vụ của chúng tôi.

**Hạn chế chung.** Bạn hiểu và đồng ý rằng chúng tôi có trách nhiệm gửi Thông tin liên lạc theo đường điện tử cho bạn qua email hoặc tin nhắn đến địa chỉ trong hồ sơ Tài khoản của bạn hoặc thông qua Dịch vụ. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về việc bạn bị chậm trễ hay không nhận được thông báo qua email hoặc tin nhắn và về việc bạn có chọn xem Thông tin liên lạc không, tuân theo quyền rút lại sự chấp thuận nhận Thông tin liên lạc qua đường điện tử của bạn.

## 14. QUY ĐỊNH KHÁC

**1. Tuân thủ PCI-DSS.** Remitly đang và sẽ vẫn tuân thủ các Tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu của Ngành thẻ thanh toán (“PCI”) trong phạm vi chúng tôi nắm giữ hoặc lưu trữ, xử lý hay chuyển dữ liệu về Công cụ thanh toán của bạn hoặc dữ liệu khác theo các nghĩa vụ của PCI.

**2. Nội dung và liên kết đến trang web của bên thứ ba.** Mọi liên kết ngoài đến trang web của bên thứ ba hoặc nội dung của bên thứ ba trên trang web của chúng tôi được cung cấp để tạo sự thuận tiện cho bạn và không ngụ ý về việc Remitly chứng thực cho trang web hay nội dung của bên thứ ba. Chúng tôi không kiểm soát những trang web này theo bất kỳ cách nào và chúng tôi không chịu trách nhiệm về tính chính xác, độ hoàn chỉnh, tính hợp pháp hay bất kỳ khía cạnh nào khác của các trang web đó, bao gồm mọi nội dung cung cấp trên đó. Bạn tự chịu rủi ro khi truy cập vào những trang web này.

**3. 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 Dịch vụ, thay thế bất kỳ thỏa thuận nào trước đó giữa bạn và Remitly.

**4. 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.

**5. Bất khả kháng.** Chúng tôi không chịu trách nhiệm về bất kỳ trường hợp chậm trễ hay không thực hiện Dịch vụ nào nếu nguyên nhân là do những sự việc nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của chúng tôi, bao gồm nhưng không giới hạn ở: những thay đổi về luật hiện hành; cơ sở vật chất và hạ tầng mạng cần thiết bị đóng hoặc không hoạt động; vỡ nợ quốc gia; mất điện hoặc Internet; bất ổn dân sự; chiến tranh; và động đất, hỏa hoạn, lũ lụt hoặc các thiên tai khác.

**6. Sửa đổi.** Đôi khi, chúng tôi có thể sửa đổi Thỏa thuận này mà không thông báo cho bạn, trừ trường hợp luật pháp yêu cầu. Bạn có thể xem phiên bản mới nhất của Thỏa thuận này bất kỳ lúc nào bằng cách truy cập trang web này. Bạn có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ nếu không đồng ý với bất kỳ sự sửa đổi hay điều chỉnh nào. Nếu bạn sử dụng Dịch vụ sau ngày nội dung sửa đổi hoặc điều chỉnh có hiệu lực, bạn sẽ được xem là đã chấp nhận nội dung sửa đổi hoặc điều chỉnh đó. Bạn đồng ý rằng bạn sẽ không sửa đổi Thỏa thuận này và công nhận rằng mọi nỗ lực sửa đổi Thỏa thuận này của bạn đều là vô hiệu.

**7. 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.

## 15. BẢO MẬT

Remitly rất coi trọng việc bảo mật cho bạn và chúng tôi sử dụng các biện pháp bảo mật đa dạng để đảm bảo rằng thông tin của bạn được an toàn. Chúng tôi khuyên bạn nên suy nghĩ cẩn thận trước khi gửi tiền cho bất kỳ ai bạn không quen biết. Cụ thể, 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 gọi ngay cho chúng tôi theo số 1-888-736-4859 (nếu bạn ở ngoài phạm vi Hoa Kỳ, gọi đến số (206) 535-6152).

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

## 16. 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 không nhất quán giữa phiên bản tiếng Anh và phiên bản dịch ra các ngôn ngữ khác.

## **17. THÔNG TIN LIÊN HỆ**

Bạn có thể gửi các thắc mắc, thông báo và yêu cầu hoàn tiền hoặc thông tin khác cho Remitly qua thông tin liên hệ như sau: [trực tuyến](<https://www.remitly.com/home/contact>); qua điện thoại theo số 1-888-736-4859 (nếu bạn ở ngoài phạm vi Hoa Kỳ, gọi đến số (206) 535-6152); hoặc gửi thư đến Remitly Inc., gửi tới: Customer Service, 1111 3rd Ave, Suite 2100, Seattle, WA 98101, USA.