

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN
MUA BÁN SẢN PHẨM VÀNG TRANG SỨC TRÊN PHẦN MỀM FINHAY

I. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Giải thích từ ngữ:

Trong phạm vi bản Điều khoản và Điều kiện này, các thuật ngữ sau được hiểu theo diễn giải dưới đây:

- 1.1. Điều khoản và Điều kiện: là bản Điều khoản và Điều kiện mua bán sản phẩm vàng trang trên Phần mềm Finhay nhằm điều chỉnh giao dịch mua bán vàng trang sức giữa Khách hàng và Công ty TNHH Dịch vụ và Phân phối Finhay Việt Nam;
- 1.2. Sản phẩm/ Vàng trang sức/ Vàng: các sản phẩm vàng có hàm lượng vàng từ 8 Kara (tương đương 33,3%) trở lên, đã qua gia công, chế tác để phục vụ nhu cầu trang sức, trang trí mỹ thuật được TNHH Finhay mua bán với Khách hàng trên Phần mềm Finhay;
- 1.3. Phần mềm Finhay: là phần mềm thuộc sở hữu của Công ty Cổ phần Finhay Việt Nam dùng để cung cấp các dịch vụ liên quan đến phần mềm cho Công ty TNHH Dịch vụ và Phân phối Finhay Việt Nam căn cứ theo hợp đồng giao kết giữa các Bên;
- 1.4. Finhay: trừ khi được gọi bằng thuật ngữ định nghĩa riêng hoặc chỉ rõ tại bản Điều khoản và Điều kiện, thuật ngữ này có thể được hiểu là Công ty Cổ phần Finhay Việt Nam và Công ty TNHH Dịch vụ và Phân phối Finhay Việt Nam cùng với các công ty con, công ty liên kết khác có liên quan đến phạm vi cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng;
- 1.5. Nhà cung cấp: là các doanh nghiệp được thành lập và hoạt động hợp pháp, được quyền sản xuất và/ hoặc mua bán, phân phối Vàng trang sức trên thị trường;
- 1.6. TNHH Finhay: Công ty TNHH Dịch vụ và Phân phối Finhay Việt Nam;
- 1.7. Tài khoản Người dùng: là tài khoản Khách hàng mở tại Công ty Cổ phần Finhay Việt Nam để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ trên Phần mềm Finhay;
- 1.8. Khách hàng: là các cá nhân được cấp Tài khoản Người dùng và sử dụng Sản phẩm của Công ty TNHH Dịch vụ và Phân phối Finhay Việt Nam trên Phần mềm Finhay.
2. Để thực hiện mua bán Vàng trang sức trên Phần mềm Finhay với Công ty TNHH Dịch vụ và Phân phối Finhay Việt Nam, Khách hàng phải đảm bảo đáp ứng những điều kiện sau:
 - Các điều kiện để trở thành Người dùng của Finhay;
 - Đã thực hiện và được Finhay báo thực hiện thành công thủ tục định danh thông tin cá nhân (eKYC);
 - Là cá nhân không kinh doanh theo quy định pháp luật.
3. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp.

Điều khoản và điều kiện này được giải thích và điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Tất cả các tranh chấp phát sinh từ và/hoặc liên quan đến giao dịch mua/ bán vàng giữa Khách hàng và TNHH Finhay sẽ được giải quyết trước hết bằng thương lượng, hoà

giải. Trong trường hợp không giải quyết được bằng con đường thương lượng, hoà giải, một trong các Bên có thể đưa tranh chấp ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Việt nam theo quy định của pháp luật.

4. Khách hàng đồng ý các Điều khoản và Điều kiện này sẽ có hiệu lực đối với Khách hàng kể từ thời điểm Khách hàng ấn vào nút “Tôi đồng ý” tại Phần mềm Finhay.

II. CÁC ĐIỀU KHOẢN CỤ THỂ

Điều 1. Nội dung giao dịch

- 1.1. Tùy theo loại giao dịch được xác lập, Khách hàng và TNHH Finhay có thể là Người mua hoặc Người bán Sản phẩm vàng thuộc sở hữu của mình phù hợp với quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
- 1.2. Mỗi Giao dịch mua bán Vàng giữa hai Bên sẽ được ghi nhận đầy đủ, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về: sản phẩm Vàng giao dịch, số lượng, đơn giá, thành tiền, ngày thực hiện giao dịch và các thông tin cần thiết khác (nếu có).
- 1.3. Phương thức và Chứng từ xác nhận giao dịch mua bán Vàng trên Phần mềm Finhay sẽ đều được thể hiện bằng dữ liệu điện tử. Thời điểm xác lập Giao dịch mua bán Vàng được xác định kể từ thời điểm giao dịch được ghi nhận thành công trên Phần mềm Finhay.

Tại đây Khách hàng đồng ý và xác nhận rằng khi Khách hàng thực hiện giao dịch mua bán Vàng trên Phần mềm Finhay thì:

- Mọi lệnh đặt giao dịch, thao tác mang ý nghĩa “xác nhận”, “chấp thuận”, “đồng ý”, “hủy bỏ”, “tiếp tục” dù thể hiện dưới dạng câu chữ hoặc phương thức thao tác ấn nút/nhập mã hoặc hình thức tương đương được thực hiện thông qua Tài khoản Người dùng đã được định danh của Khách hàng trên Phần mềm Finhay sẽ xác lập giao dịch điện tử được ký bởi chữ ký điện tử và có giá trị như giao dịch được xác lập bằng văn bản giấy có chữ ký trực tiếp.
 - Các chấp nhận mua bán, lệnh thanh toán chỉ hợp pháp, hợp lệ, được xác định và thừa nhận khi: (i) Khách hàng sử dụng Tài khoản Người dùng để truy cập và thực hiện giao dịch theo đúng trình tự, thủ tục, hướng dẫn của TNHH Finhay; (ii) cung cấp đầy đủ các thông tin theo quy định của TNHH Finhay và của pháp luật để thực hiện giao dịch; (iii) Khách hàng có đủ số dư được phép sử dụng để thanh toán cho giao dịch có liên quan; (iv) Người dùng có đủ số lượng Vàng trong kho Vàng gửi quản lý hộ tại TNHH Finhay để thực hiện giao dịch bán Vàng cho TNHH Finhay; (v) Giao dịch mua bán Vàng trong hạn mức theo quy định của TNHH Finhay; (vi) các điều kiện khác do TNHH Finhay quy định (nếu có). TNHH Finhay sẽ từ chối thực hiện giao dịch mua bán Vàng của Khách hàng đối với các yêu cầu, đề nghị, chỉ thị không hợp pháp, hợp lệ.
- 1.4. Nguyên tắc mua, bán Vàng:
 - Đối với hoạt động mua Vàng: Căn cứ theo chỉ định về nhu cầu mua Vàng của Người dùng, TNHH Finhay sẽ thực hiện khớp sản phẩm Vàng phù hợp theo nguyên tắc: Sản phẩm Vàng có khối lượng lớn sẽ khớp trước, sản phẩm Vàng có khối lượng nhỏ sẽ khớp sau nếu sản phẩm Vàng có khối lượng lớn không đủ số lượng để khớp hoặc không phù hợp với nhu cầu mua của Người dùng.
Trong trường hợp số lượng sản phẩm Vàng phù hợp với nhu cầu mua của Người dùng tại kho hàng của Finhay đã hết/ chưa thể bán vì lý do bất khả kháng, TNHH Finhay sẽ

thông báo tới Người dùng tại thời điểm khớp mua thành công và số lượng vàng thực tế mua thành công có thể ít hơn nhu cầu đặt mua ban đầu của Người dùng.

- Đối với hoạt động bán Vàng: Căn cứ theo yêu cầu bán lại vàng của Người dùng cho TNHH Finhay, Công ty có quyền đưa ra các đề xuất về số lượng và loại sản phẩm Vàng mà Công ty muốn mua lại của Người dùng, phù hợp với số lượng, loại sản phẩm Vàng của Người dùng được TNHH Finhay quản lý hộ tính đến thời điểm yêu cầu bán. Người dùng có quyền đồng ý với đề xuất của TNHH Finhay hoặc điều chỉnh số lượng, loại sản phẩm Vàng phù hợp với nhu cầu bán của Người dùng.

- 1.5. Loại Vàng giao dịch: Các bên xác nhận loại Vàng giao dịch là sản phẩm Vàng trang sức 24k được sản xuất, mua bán phù hợp với quy định pháp luật.

Khối lượng Vàng tối thiểu của mỗi sản phẩm Vàng trang sức là 0.5 chỉ (tương đương 1.875 gram vàng hoặc 5 phân vàng).

Khối lượng Vàng trang sức mua/ bán tối thiểu trong một lần theo quy định phải là bội số của 0.5 chỉ vàng.

Khối lượng Vàng trang sức mua và bán tối đa trong một ngày là 100 chỉ vàng.

Khối lượng Vàng trang sức tối thiểu hoặc tối đa để thực hiện giao dịch có thể thay đổi theo quyết định của TNHH Finhay trong từng thời kỳ và được thông báo tới Khách hàng trước khi áp dụng.

- 1.6. Giá mua bán Vàng và phương thức thanh toán

a. Giá mua bán Vàng được xác định căn cứ vào nội dung đã được hai bên thống nhất tại thời điểm xác lập Giao dịch mua bán Vàng.

b. Phương thức thanh toán trong Giao dịch mua bán Vàng trên Phần mềm Finhay: Được thực hiện thông qua phương thức chuyển khoản từ Bên Mua cho Bên Bán hoặc phương thức khác theo đúng quy định của pháp luật và ngược lại phù hợp với chỉ định của Khách hàng tại các chứng từ phát sinh đối với từng Giao dịch mua bán Vàng.

* Trong mọi trường hợp Người dùng đã hoàn tất thủ tục thanh toán nhưng giao dịch mua Vàng bị lỗi/hủy, TNHH Finhay sẽ hoàn lại số tiền Người dùng đã thanh toán nhưng chưa được xác nhận, thời gian dự kiến trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm TNHH nhận được khoản thanh toán của Người dùng.

- 1.7. Thời điểm chuyển giao quyền sở hữu, phương thức và chứng từ giao nhận

a. Thời điểm chuyển giao quyền sở hữu Vàng được mua bán từ Bên Bán sang Bên Mua được xác định kể từ thời điểm Bên Mua hoàn thành việc thanh toán tiền mua Vàng cho Bên Bán và giao dịch mua bán được ghi nhận thành công trên Phần mềm Finhay.

- Trường hợp Bên Mua là Khách hàng: Ngay tại thời điểm chuyển giao quyền sở hữu đối với Vàng mua từ TNHH Finhay, Khách hàng có trách nhiệm đến trụ sở TNHH Finhay để nhận Vàng vật chất. Trường hợp Khách hàng chưa thể đến nhận Vàng vật chất, Khách hàng đồng ý uỷ quyền cho TNHH Finhay quản lý số Vàng đã mua của Khách hàng tại TNHH Finhay và TNHH Finhay đồng ý quản lý hộ đối với số Vàng đó cho Khách hàng. TNHH Finhay sẽ ghi nhận số lượng Vàng TNHH Finhay quản lý hộ Khách hàng trên Phần mềm Finhay để Khách hàng theo dõi. Khách hàng hiểu rằng việc quản lý hộ trên không phải hoạt động kinh doanh của TNHH Finhay mà TNHH Finhay chỉ đang hỗ trợ Khách hàng để hoàn tất nghĩa vụ bàn giao Vàng vật chất cho Khách hàng.

- Trường hợp Bên Mua là TNHH Finhay: Ngay tại thời điểm chuyển giao quyền sở hữu đối với Vàng mua từ Khách hàng, TNHH Finhay thực hiện ghi giảm số lượng Vàng của Khách hàng trên Phần mềm Finhay.

TNHH Finhay chỉ thực hiện mua lại số Vàng đang quản lý hộ Khách hàng, trong trường hợp Khách hàng đã nhận Vàng vật chất thì TNHH Finhay không thực hiện mua lại số Vàng này. Trong trường hợp có nhu cầu bán Vàng sau khi nhận Vàng vật chất, Khách hàng có thể đến Nhà cung cấp để bán Vàng phù hợp với chính sách của Nhà cung cấp.

b. Hoá đơn mua bán Vàng

TNHH Finhay xuất hoá đơn riêng lẻ cho từng Khách hàng đối với hàng hoá được mua. Trong trường hợp có nhu cầu được nhận hóa đơn, Khách hàng có nghĩa vụ phải gửi yêu cầu tới Finhay.

c. Phương thức và chứng từ giao nhận Vàng:

- Trường hợp Bên Mua là Khách hàng, nếu Khách hàng có nhu cầu nhận số Vàng vật chất đã mua thì Khách hàng có trách nhiệm đến các địa điểm giao dịch của TNHH Finhay để nhận số lượng Vàng mua đang được TNHH Finhay quản lý hộ và thực hiện theo các thủ tục xác minh, xác nhận giao nhận Vàng theo chính sách của TNHH Finhay. Nhằm đảm bảo an toàn và tuân thủ chặt chẽ quy định của TNHH Finhay và Nhà cung cấp, Khách hàng muốn nhận Vàng vật chất phải thỏa mãn các điều kiện sau:
 - Khách hàng phải đặt lịch lấy Vàng vật chất theo thời gian được quy định bởi TNHH Finhay và thông báo tới Khách hàng;
 - Khách hàng là chủ sở hữu của Tài khoản Người dùng và cung cấp được mã nhận hàng, thông tin Giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD/Hộ chiếu) có ghi nhận thông tin phù hợp với thông tin đã eKYC tại Công ty Cổ phần Finhay Việt Nam;
 - Khách hàng chỉ được nhận Vàng vật chất tại một trong các điểm hỗ trợ: Hà Nội hoặc Thành phố Hồ Chí Minh hoặc theo quy định của TNHH Finhay từng thời kỳ. Địa chỉ cụ thể của các điểm giao nhận Vàng sẽ được thông báo tới Khách hàng khi đặt lịch lấy Vàng vật chất;
 - Hạn mức nhận Vàng vật chất trong một ngày sẽ theo quy định của TNHH Finhay và thông báo tới Khách hàng từng thời kỳ;
 - TNHH Finhay có quyền thu các loại Phí liên quan đến việc giao nhận Vàng vật chất nhằm bù đắp các khoản chi phí về nhân sự, hệ thống, cơ sở vật chất phục vụ cho việc bàn giao Vàng vật chất cho Khách hàng. Mức phí cụ thể sẽ được thông báo tới Khách hàng từng thời kỳ trước khi áp dụng.
- Trường hợp Bên Mua là TNHH Finhay, việc Khách hàng xác nhận giao dịch bán Vàng cho TNHH Finhay theo ghi nhận báo giảm số lượng Vàng Khách hàng sở hữu trên Phần mềm Finhay tại thời điểm chuyển giao quyền sở hữu Vàng từ Khách hàng sang TNHH Finhay được hiểu là phương thức giao nhận Vàng giữa TNHH Finhay và Khách hàng mà không cần ký thêm bất kỳ chứng từ, văn bản xác nhận nào giữa các bên.

Điều 2: Cam kết của các Bên

- 2.1. Khi ấn vào nút đồng ý với Điều khoản và Điều kiện trên Phần mềm Finhay, Khách hàng cam kết đã đọc hiểu, không có thắc mắc và chấp thuận các điều khoản điều kiện giao dịch mua bán Vàng với TNHH Finhay được cập nhật trên Phần mềm Finhay khi Khách hàng đăng nhập sử dụng sản phẩm Vàng của TNHH Finhay trên nền tảng Phần mềm Finhay.
- 2.2. Đối với giao dịch Khách hàng bán Vàng cho TNHH Finhay, bằng Điều kiện và Điều khoản này, Khách hàng ủy quyền toàn bộ, vô điều kiện và không hủy ngang cho TNHH Finhay được tự động chuyển số lượng Vàng TNHH Finhay đã mua từ trạng thái quản lý hộ cho Khách hàng sang quyền sở hữu của TNHH Finhay tại thời điểm chuyển giao quyền sở hữu Vàng từ Khách hàng sang TNHH Finhay.
- 2.3. Khách hàng được quyền yêu cầu TNHH Finhay cung cấp thông tin, hiển thị về các Giao dịch mua bán Vàng mà Khách hàng đã xác lập với TNHH Finhay, cũng như số lượng Vàng mà TNHH Finhay đã mua bán với Khách hàng và phải thanh toán phí theo thông báo của TNHH Finhay (nếu có).

Tại đây, Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng, TNHH Finhay được quyền tiếp nhận và Công ty Cổ phần Finhay Việt Nam được quyền cung cấp các Thông tin cá nhân của Khách hàng mà Công ty Cổ phần Finhay Việt Nam đã tiếp nhận, thu thập từ Khách hàng hoặc từ các nguồn hợp pháp khác trong quá trình Khách hàng sử dụng Phần mềm Finhay cho TNHH Finhay. Đồng thời, TNHH Finhay được quyền cung cấp các thông tin về Giao dịch mua bán Vàng, số lượng Vàng, các Thông tin cá nhân khác của Khách hàng mà TNHH Finhay lưu trữ cho Công ty Cổ phần Finhay Việt Nam và cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác để phục vụ cho các mục đích tổ chức và hoạt động hợp pháp của TNHH Finhay mà không cần phải thông báo hay xin chấp thuận trước của Khách hàng.

Khách hàng cam kết các thông tin cá nhân Khách hàng cung cấp cho TNHH Finhay là đúng, đủ và Khách hàng được quyền cung cấp những thông tin này cho TNHH Finhay. TNHH Finhay không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sai sót, vi phạm, gian lận nào gây thiệt hại cho Khách hàng trong quá trình giao dịch mua bán Vàng với TNHH Finhay phát sinh từ việc cung cấp thông tin vi phạm quy định trên từ Khách hàng.

- 2.4. Khách hàng cam kết tự chịu trách nhiệm về tính bảo mật đối với Tài khoản Người dùng thực hiện giao dịch sản phẩm Vàng trên Phần mềm Finhay. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính, thiết bị điện tử, phần mềm, việc sử dụng mạng của Khách hàng đáp ứng được các tiêu chí cần thiết tối thiểu để truy cập Phần mềm Finhay và thực hiện Giao dịch mua bán Vàng, đảm bảo yếu tố bảo mật. TNHH Finhay không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc thiết bị truy cập trong quá trình Giao dịch mua bán Vàng.
- 2.5. Khi phát sinh các giao dịch bị ghi nhận sai, nhầm, thiếu sót, bị can thiệp, chỉnh sửa trái phép, gian lận, lừa đảo và/hoặc không đúng bản chất của giao dịch theo nhận định của Finhay hoặc không phù hợp với nội dung của giao dịch, TNHH Finhay được toàn quyền điều chỉnh lại nội dung, thông tin giao dịch cho phù hợp và thông báo cho Khách hàng về nội dung điều chỉnh.
- 2.6. Finhay không chịu trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của chúng tôi dẫn đến việc không thể thực hiện được Giao dịch mua bán Vàng, bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, đường truyền, mất điện.

- 2.7. Trong trường hợp phát hiện Khách hàng vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với TNHH Finhay, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, TNHH Finhay có quyền không thực hiện các yêu cầu tiến hành Giao dịch mua bán Vàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay cho cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
- 2.8. TNHH Finhay được quyền chấm dứt, từ chối, tạm dừng thực hiện Giao dịch mua bán Vàng khi nhận được yêu cầu của Khách hàng hoặc có căn cứ chứng minh tài khoản của Khách hàng đang bị bên thứ ba sử dụng bất hợp pháp hoặc có căn cứ nghi ngờ Giao dịch mua bán Vàng mà Khách hàng thực hiện đang bị lợi dụng.
- 2.9. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Điều kiện và Điều khoản này và của pháp luật.

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của các Bên

3.1. Quyền và nghĩa vụ của TNHH Finhay

- Được mua bán Vàng cho Khách hàng phù hợp với quy định tại bản Điều kiện và Điều khoản này.
- Được điều chỉnh tăng, giảm hạn mức giao dịch Vàng phù hợp với biến động thị trường mà không cần xin chấp thuận của Khách hàng.
- TNHH Finhay được phép sửa đổi, bổ sung, thay thế nội dung Điều kiện, điều khoản này trong từng thời kỳ, bằng cách cập nhật bản Điều khoản và Điều kiện trên Phần mềm Finhay. Đồng thời, các sửa đổi, bổ sung, thay thế này sẽ được thông báo khi Khách hàng truy cập để thực hiện Giao dịch mua bán Vàng.
- Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này và của pháp luật

3.2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

- Được mua bán Vàng với TNHH Finhay theo nội dung tại Điều kiện, điều khoản này.
- Thanh toán các khoản phí phát sinh theo quy định của Finhay trong quá trình sử dụng dịch vụ trên Phần mềm Finhay và Giao dịch mua bán Vàng với TNHH Finhay.
- Chịu trách nhiệm về mọi thao tác, chấp thuận của Khách hàng phát sinh trên Phần mềm Finhay để tham gia mua bán sản phẩm Vàng trang sức với TNHH Finhay.
- Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Điều kiện và Điều khoản này và của pháp luật.

Điều 4: Sửa đổi, bổ sung và duy trì hiệu lực của Điều khoản, điều kiện

- 4.1. Căn cứ theo nhu cầu và đánh giá của TNHH Finhay, chúng tôi có thể thực hiện sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế một phần hoặc toàn bộ nội dung của bản Điều khoản, điều kiện này và thông báo tới Khách hàng từng thời kỳ thông qua Phần mềm Finhay;
- 4.2. TNHH Finhay hiểu rằng việc Khách hàng tiếp tục truy cập để thực hiện Giao dịch mua bán Vàng có nghĩa là Khách hàng đã đồng ý với các sửa đổi, bổ sung, thay thế của Điều kiện, điều khoản này. Trường hợp không đồng ý, Khách hàng có quyền bỏ qua, không tiếp tục giao dịch mua bán Vàng với TNHH Finhay và việc bỏ qua đó được hiểu là một yêu cầu chấm dứt thực hiện Điều kiện và Điều khoản này và ngừng

sử dụng Giao dịch mua bán Vàng theo Điều kiện và Điều khoản này với TNHH Finhay;

4.3. Các trường hợp chấm dứt Điều khoản và Điều kiện và Giao dịch mua bán Vàng:

- a. Khách hàng có quyền chấm dứt Điều khoản và Điều kiện bằng cách ngừng thực hiện việc mua bán Vàng với TNHH Finhay và sau khi đã hoàn thành tất cả các nghĩa vụ bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ thanh toán, nghĩa vụ xác nhận, cung cấp thông tin và không còn Vàng được quản lý hộ tại TNHH Finhay.
- b. TNHH Finhay có quyền chấm dứt, từ chối, tạm ngừng thực hiện Giao dịch mua bán Vàng mà không phải thông báo trước cho Khách hàng, không cần được sự chấp thuận của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - Khách hàng không tuân thủ Điều kiện, điều khoản này, quy định của TNHH Finhay và của pháp luật về Giao dịch mua bán Vàng;
 - Khi Giao dịch mua bán Vàng không đúng hạn mức được TNHH Finhay chấp nhận; hoặc tại thời điểm TNHH Finhay và/ hoặc Khách hàng không đủ Vàng/ không đủ tiền để thực hiện giao dịch; hoặc việc thực hiện Giao dịch mua bán Vàng có thể dẫn đến việc TNHH Finhay vi phạm các quy định của pháp luật về trạng thái, hạn mức, giới hạn giao dịch hay các hạn chế khác (nếu có);
 - Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của TNHH Finhay, Khách hàng và/hoặc bên thứ ba có thể bị vi phạm;
 - Khi TNHH Finhay tạm ngừng giao dịch để bảo trì, khi có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ điện tử, viễn thông, khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của TNHH Finhay dẫn đến việc không thể thực hiện được Giao dịch mua bán Vàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện... hoặc các trở ngại khách quan, sự kiện bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của TNHH Finhay.
- c. Khi Khách hàng bị thu hồi, khoá, phong toả, chấm dứt hiệu lực của Tài khoản Người dùng với Công ty Cổ phần Finhay Việt Nam;
- d. Khách hàng là đối tượng bị hạn chế giao dịch, cấm giao dịch theo quy định về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- e. Khách hàng chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích theo quy định pháp luật;
- f. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

4.4. Hậu quả pháp lý khi chấm dứt Điều khoản, điều kiện

- a. Đối với các giao dịch đã phát sinh trước khi chấm dứt Điều kiện và Điều khoản này trong các trường hợp nêu trên, hai bên vẫn tiếp tục có nghĩa vụ thực hiện cho đến khi hoàn thành, trừ khi các giao dịch đó cũng được chấm dứt theo thỏa thuận của hai bên về thời gian và điều kiện cho việc chấm dứt Điều kiện và Điều khoản này.
- b. Khi chấm dứt Điều kiện và Điều khoản này, Khách hàng có quyền nhận hết số Vàng vật chất mà TNHH Finhay đang quản lý hộ cho Khách hàng hoặc thực hiện bán lại số Vàng này cho TNHH Finhay tùy thuộc vào lựa chọn của Khách hàng tại thời điểm phát sinh sự kiện cụ thể.

Điều 5: Điều khoản chung

5.1. Hai bên cam kết thực hiện đúng và đầy đủ tất cả các điều khoản đã quy định trong Điều kiện và Điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật. Trong quá trình thực hiện Điều kiện và Điều khoản này, nếu có vấn đề vướng mắc hoặc phát sinh, các bên phải kịp thời thông báo cho nhau biết và chủ động bàn bạc, giải quyết với tinh thần hợp tác, tương trợ, bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau.

5.2. TNHH Finhay sẽ thực hiện gửi các thông báo, yêu cầu cho Khách hàng thông qua Phần mềm Finhay.

Khách hàng trong trường hợp có khiếu nại, tố cáo hoặc thông báo có thể gửi tới TNHH Finhay theo địa chỉ liên hệ:

Hotline: 1900 29 29 91;

Email hỗ trợ khách hàng: hello@finhay.com.vn.

5.3. Khách hàng xác nhận đồng ý và chấp thuận tất cả các nội dung của Điều kiện, điều khoản này (bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) bằng việc chấp nhận các Điều kiện và Điều khoản này thông qua Tài Khoản Người dùng trên Phần mềm Finhay./.