

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ ĐẦU TƯ

Điều kiện và điều khoản dịch vụ đầu tư ("Điều khoản") là những điều khoản được xây dựng và ban hành nhằm quy định rõ quyền và nghĩa vụ của Người dùng khi đăng ký và sử dụng dịch vụ đầu tư trên Ứng dụng CAKE.

Điều khoản này là thỏa thuận pháp lý ràng buộc Người dùng và các bên liên quan khi thực hiện các giao dịch liên quan đến dịch vụ đầu tư thông qua Ứng dụng CAKE.

Bằng việc đăng ký và sử dụng dịch vụ, Người dùng đồng ý rằng Người dùng đã đọc, hiểu, đồng ý và chấp nhận với các Điều khoản này.

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Nguyên tắc chung:

Người dùng khi thực hiện các giao dịch liên quan đến dịch vụ đầu tư thông qua Ứng dụng CAKE phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, thực hiện giao dịch trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, phù hợp với quy định pháp luật pháp hiện hành có liên quan của Việt Nam, các nội dung của Điều khoản này, và các quy định khác có liên quan của VPBank được niêm yết trên website www.cake.vn và các quy định liên quan đến đầu tư của Công ty quản lý quỹ.

2. Giải thích từ ngữ:

- **Chứng chỉ quỹ:** là một loại chứng khoán dùng để xác nhận quyền sở hữu của nhà đầu tư đối với một phần vốn góp trong một quỹ đầu tư đại chúng.
- **Công ty quản lý quỹ:** là doanh nghiệp được Ủy ban Chứng khoán Nhà nước cấp Giấy phép thành lập và hoạt động kinh doanh chứng khoán, thực hiện nghiệp vụ quản lý quỹ đầu tư chứng khoán, quản lý danh mục đầu tư chứng khoán, tư vấn đầu tư chứng khoán.
- Dịch vụ đầu tư: là dịch vụ do Trung tâm Yolo-Be phối hợp với Công ty quản lý quỹ để cung cấp sản phẩm đầu tư quỹ mở cho Người dùng. Trong đó, tài sản của Người dùng được quản lý bởi công ty quỹ, Trung tâm Yolo-Be cung cấp nền tảng là Ứng dụng CAKE để Người dùng có thể thực hiện các giao dịch đầu tư.
- **Dragon Capital (DCVFM):** là Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ Dragon Capital Việt Nam.
- **Giá Chứng chỉ quỹ:** là giá trị (tính bằng tiền Việt Nam đồng) trên mỗi đơn vị Chứng chỉ quỹ được giao dịch. Giá Chứng chỉ quỹ trên Ứng dụng CAKE được thể hiện dưới hình thức giá tạm tính (giá tại thời điểm mà các yêu cầu mua, bán Chứng chỉ quỹ chưa khớp lệnh trên thị trường) và giá thực tế là giá sau khi Dragon Capital xác nhận giao dịch đã khớp.
- **Lệnh đầu tư tự động:** là lệnh đầu tư được khởi tạo trên Ứng dụng CAKE dành cho Người dùng có nhu cầu đầu tư định kỳ theo một tần suất nhất định. Nhằm tăng trải nghiệm Người dùng, Trung tâm Yolo-Be, sẽ đề xuất một thiết lập mặc định cho lệnh này, Người dùng có thể thay đổi theo nhu cầu của mình nếu không đồng ý với đề xuất. Căn cứ Lệnh đầu tư tự động được khởi tạo và được Trung tâm Yolo-Be chấp thuận, hệ thống sẽ tự động kiểm tra và trích nợ từ Tài khoản thanh toán CAKE một số tiền đầu tư và chuyển sang cho Công ty quản lý quỹ để mua Chứng chỉ quỹ tương ứng.
- **Mã khóa bí mật dùng 1 lần (One Time Password (viết tắt là OTP)):** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực Người dùng truy cập Ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch Internet Banking. Tùy theo chính sách từng thời kỳ, VPBank có thể gửi OTP cho KH qua tin nhắn SMS/ email tới số điện thoại di động/email KH đã đăng ký với VPBank hoặc các phương thức khác VPBank phát triển từng thời kỳ.
- **Người dùng (Khách hàng hay KH):** là các khách hàng cá nhân có nhu cầu đầu tư trên Ứng dụng CAKE và đáp ứng đủ điều kiện để đăng ký và sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật và VPBank từng thời kỳ.

- Ngày làm việc: Ngày làm việc được hiểu là các ngày từ Thứ Hai tới Thứ Sáu, trừ các ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định của pháp luật.
- Quỹ đầu tư đại chúng: là quỹ đầu tư chứng khoán thực hiện việc chào bán Chứng chỉ quỹ ra công chúng.
- Quỹ mở (gọi tắt là Quỹ): là quỹ đầu tư đại chúng mà Chứng chỉ quỹ đã chào bán ra công chúng phải được mua lại theo yêu cầu của khách hàng.
- **Số Chứng chỉ quỹ ước tính:** là số Chứng chỉ quỹ được tính căn cứ vào giá Chứng chỉ quỹ tại thời điểm Người dùng nhập số tiền đầu tư hoặc rút tiền đầu tư.
- **Trung tâm Yolo-BE:** Là Trung tâm Yolo-Be thuộc Khối Ngân hàng số VPDirect.
- **Tài khoản đầu tư:** là tài khoản mà thông qua đó, KH có thể mua, bán, sở hữu Chứng chỉ quỹ của một hay nhiều quỹ mở. Tài khoản đầu tư được mở tại Công ty quản lý quỹ và do Công ty quản lý quỹ quản lý. Trong phạm vi Dịch vụ đầu tư, Công ty quản lý quỹ là Dragon Capital.
- **Tài khoản thanh toán CAKE (sau đây gọi tắt là "Tài khoản CAKE"/"TKTT CAKE"):** là tài khoản thanh toán bằng Việt Nam đồng của KH mở tại VPBank để sử dụng các dịch vụ thanh toán qua tài khoản do VPBank cung cấp.
- **Tiền đầu tư (Tài sản):** là số tiền dùng cho các hoạt động đầu tư (mua/ bán Chứng chỉ quỹ) KH có thể nạp tiền đầu tư dưới hình thức chuyển tiền thông qua Tài khoản thanh toán CAKE đến Tài khoản đầu tư của KH để mua Chứng chỉ quỹ.
- **Tài sản tạm tính:** được tính bằng giá Chứng chỉ quỹ tạm tính nhân với số Chứng chỉ quỹ mà Người dùng yêu cầu mua/bán.
- **Thời điểm đóng sổ lệnh của quỹ:** là thời điểm cuối cùng trong ngày mà Công ty quản lý quỹ nhận Phiếu lệnh đặt mua/bán Chứng chỉ quỹ từ Người dùng để thực hiện trong ngày các giao dịch Chứng chỉ quỹ. Thời điểm đóng sổ lệnh được niêm yết công khai trên website của Công ty quản lý quỹ, các lệnh mua/bán thực hiện sau thời điểm này, sẽ được giao dịch vào ngày hôm sau.
- **Ứng dụng CAKE:** là kênh triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử của VPBank, cho phép Người dùng thực hiện một số giao dịch ngân hàng thông qua phần mềm Ứng dụng CAKE trên thiết bị di động có kết nối Internet.
- **VPBank:** Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng.
- **VPDirect:** là Khối Ngân hàng số VPDirect của VPBank.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ, SỬ DỤNG DỊCH VỤ

1. Đối tượng đăng ký và sử dụng dịch vụ:

- Người dùng là cá nhân có quốc tịch Việt Nam, từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam; và
- Là chủ sở hữu TKTT CAKE và đang sử dụng tài khoản với tài khoản ở trạng thái hoạt động (không bị đóng hay tạm khóa) thì có thể đăng ký và sử dụng Dịch vụ đầu tư.

2. Các điều kiện khác:

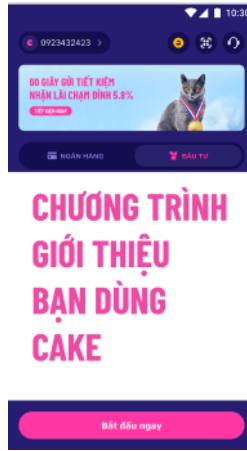
- Người dùng đáp ứng các điều kiện về đối tượng đăng ký và sử dụng dịch vụ, thực hiện nạp và rút Tiền đầu tư theo quy trình giao dịch được quy định tại mục III Điều khoản này với giá trị tối thiểu của một yêu cầu nạp, rút là 10,000 đồng.

III. QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ:

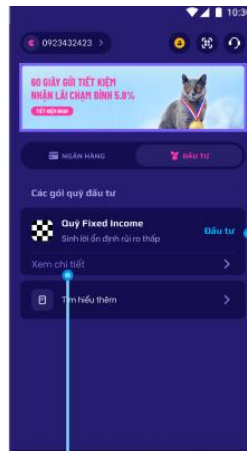
1. Quy trình đầu tư từng lần:

Đối với Người dùng mới chưa từng sử dụng Dịch vụ đầu tư trên Ứng dụng CAKE:

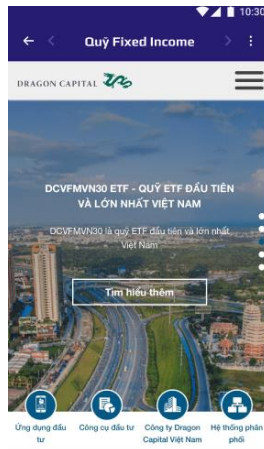
Bước 1: Người dùng truy cập vào Ứng dụng CAKE, tại giao diện màn hình chính, chọn tính năng Đầu tư, xem các tiện ích khi sử dụng dịch vụ và chọn "Bắt đầu ngay" để trải nghiệm dịch vụ.



Bước 2: Ứng dụng CAKE hiển thị danh sách các Quỹ đang được triển khai cùng với đặc tính nổi bật của từng quỹ.



Bước 2.1: Người dùng chọn “Xem chi tiết”. Ứng dụng CAKE sẽ chuyển sang trang thông tin Quỹ của Dragon Capital để người dùng có thể tìm hiểu thêm các thông tin về: Danh mục đầu tư, kết quả hoạt động của Quỹ, thời điểm đóng sổ lệnh,...

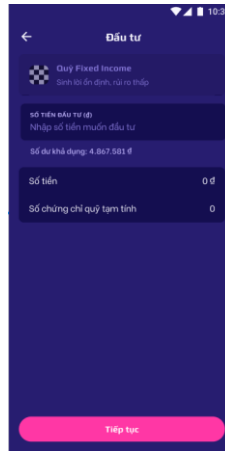


Bước 2.2: Người dùng chọn “Tìm hiểu thêm” để đến với danh mục các câu hỏi thường gặp để có thể tiếp cận với các thắc mắc phổ biến khi sử dụng dịch vụ.

Bước 3: Người dùng nhập vào số tiền muốn đầu tư, với số tiền phải lớn hơn giá trị tối thiểu tại mục II, điều 1 và nhỏ hơn hoặc bằng số dư khả dụng tại thời điểm hiện tại.

Ứng dụng CAKE sẽ trả về số Chứng chỉ quỹ ước tính tại thời điểm đầu tư.

Người dùng chọn Tiếp tục để đến với bước tiếp theo.



Bước 4: Người dùng nhấn chọn đường dẫn “Điều kiện và Điều khoản Dịch vụ đầu tư” và Phiếu đăng ký giao dịch Chứng chỉ quỹ mở để xem Điều khoản sử dụng dịch vụ và nhập OTP để hoàn tất quy trình.

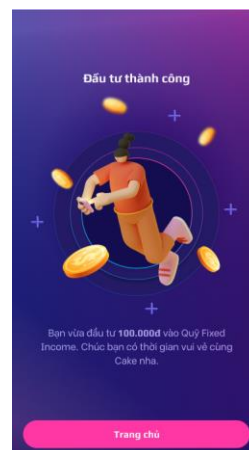
Bằng việc nhập OTP Người dùng xác nhận:

- Đồng ý với Điều khoản sử dụng dịch vụ.
- Cho phép Trung tâm Yolo-Be chuyển các thông tin cá nhân của Người dùng sang Dragon Capital để mở Tài khoản đầu tư.
- Cho phép Trung tâm Yolo-Be đặt lệnh đầu tư theo các thông tin mà Người dùng đã nhập (loại sản phẩm, số tiền đầu tư)



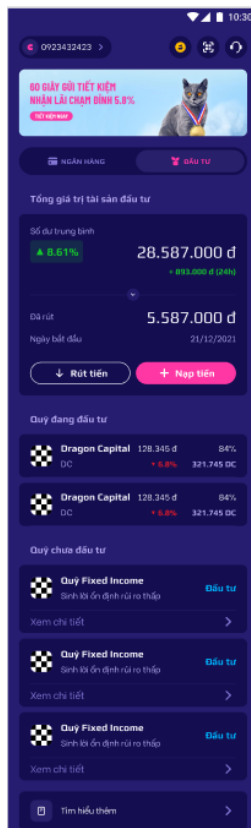
Bước 5: Trung tâm Yolo-Be chuyển thông tin sang Dragon Capital để mở Tài khoản đầu tư, và thông báo kết quả thực hiện.

Người dùng chọn “Trang chủ” để quay về màn hình chính của tính năng Đầu tư



Bước 6: Ứng dụng CAKE hiển thị các thông tin liên quan đến (các) khoản đầu tư của Người dùng bao gồm:

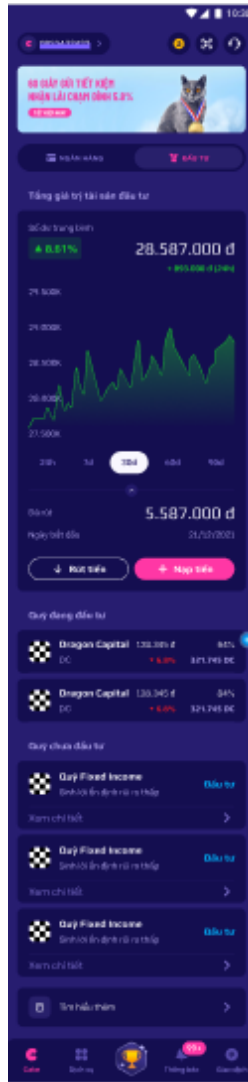
- (1) Tổng giá trị của tài sản mà Người dùng đã thực hiện đầu tư qua Ứng dụng CAKE.
- (2) Danh sách các quỹ mà Người dùng đã đầu tư kèm các thông tin liên quan đến giá trị Tài sản tại thời điểm Người dùng truy cập và biến động Tài sản so với thời điểm mà Người dùng giao dịch.
- (3) Danh sách các quỹ chưa đầu tư để Người dùng có thể lựa chọn đầu tư bất cứ lúc nào có nhu cầu.
- (4) Chức năng Nạp tiền để đầu tư thêm vào các quỹ đã đầu tư và đầu tư mới với các quỹ chưa đầu tư.
- (5) Chức năng Rút tiền để bán Chứng chỉ quỹ, và rút tiền về Tài khoản thanh toán CAKE (chi tiết như mục 2, khoản III Điều khoản này).



- Người dùng đã đầu tư trên Ứng dụng CAKE vui lòng bỏ qua bước 1, 2. Ứng dụng CAKE hiển thị các thông tin liên quan đến (các) khoản đầu tư của Người dùng như màn hình tại bước 6. Người dùng chọn Nạp tiền và thực hiện theo quy trình từ bước 3.

2. Quy trình đầu tư tự động:

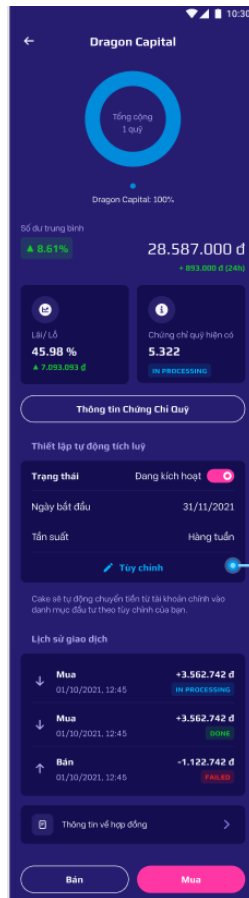
Bước 1: Người dùng truy cập vào Ứng dụng CAKE, tại giao diện màn hình chính, từ danh sách các “Quỹ đang đầu tư” chọn một Quỹ muốn thiết lập Lệnh đầu tư tự động.



Bước 2: Người dùng bật tính năng Đầu tư tự động tại phần “Thiết lập tự động tích lũy”. Trạng thái tính năng chuyển từ “Chưa kích hoạt” sang “Đang kích hoạt”.

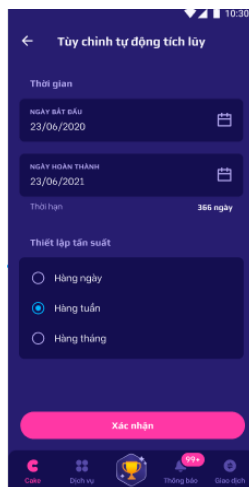
Khi tính năng được kích hoạt, Ứng dụng CAKE sẽ tự động thiết lập lệnh trích tiền tự động từ Tài khoản thanh toán CAKE của Người dùng vào ngày cuối cùng của tháng để đầu tư vào Quỹ Người dùng đã chọn.

Người dùng chọn Tùy chỉnh để thay đổi thiết lập.



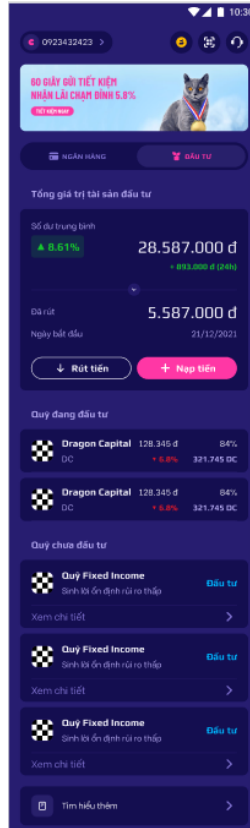
Bước 2.1: Trường hợp người dùng chọn tùy chỉnh, Ứng dụng CAKE hiển thị các thông tin:

- (1) Ngày bắt đầu (Ngày Người dùng muốn bắt đầu trích tiền đầu tư)
- (2) Ngày hoàn thành (Ngày Người dùng muốn kết thúc chu kỳ đầu tư)
- (3) Tần suất: Hàng ngày, tuần, tháng
 - Ứng dụng CAKE sẽ căn cứ vào thiết lập này để tự động trích tiền từ TKTT CAKE và đầu tư vào Quỹ mà Người dùng đã chọn.
 - Khi người dùng chọn hàng tuần hoặc hàng tháng, hệ thống sẽ trích tiền vào ngày cuối tuần hoặc cuối tháng.
 - Các lệnh Đầu tư tự động đều được hệ thống trích tiền vào trước thời điểm đóng sổ lệnh được quy định tại mục V điều khoản này.
 - Trường hợp TKTT CAKE của Người dùng không đủ số dư để trừ tiền, Trung tâm Yolo-Be sẽ gửi thông báo lệnh đầu tư không thể thực hiện trên Ứng dụng, Người dùng theo đó, cần truy cập Ứng dụng CAKE và đầu tư bằng cách thực hiện lệnh Đầu tư từng lần.



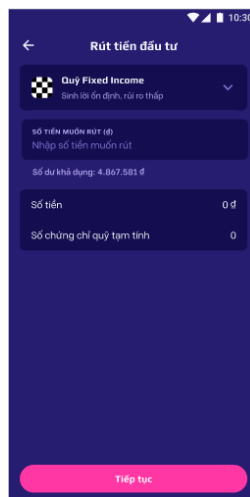
3. Quy trình rút tiền đầu tư:

Bước 1: Người dùng truy cập vào Ứng dụng CAKE, tại giao diện màn hình chính, chọn tính năng đầu tư, chọn rút tiền đầu tư



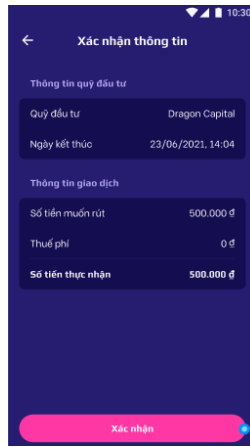
Bước 2: Điền các thông tin liên quan đến số tiền muốn rút.

Ứng dụng Cake sẽ trả về giá Chứng chỉ quỹ ước tính tại thời điểm mà Người dùng đặt lệnh rút.

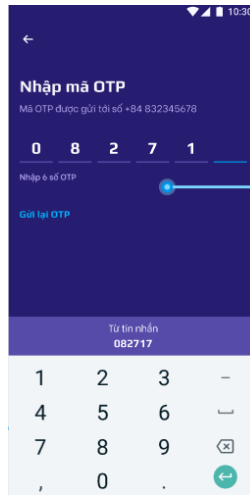


Bước 3: Người dùng xem và xác nhận thông tin giao dịch gồm

- (1) Quỹ đầu tư Người dùng muốn rút
- (2) Số tiền muốn rút
- (3) Thuế
- (4) Phí
- (5) Số tiền thực nhận ước tính (bao gồm vốn gốc + lãi tạm tính trừ đi thuế và phí)



Bước 4: Người dùng nhập OTP để xác nhận giao dịch



Bước 5: Ứng dụng Cake gửi yêu cầu sang đối tác Dragon Capital để đối tác thực hiện việc bán Chứng chỉ quỹ và thông báo cho Người dùng.



Tiền đầu tư được ghi có vào TKTT CAKE của Người dùng ngay khi Chứng chỉ quỹ được bán thành công.

IV. THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU:

1. Thông tin và dữ liệu Người dùng:

Bằng việc sử dụng tính năng đầu tư trên Ứng dụng CAKE, Người dùng đồng ý để Trung tâm Yolo-Be chuyển các thông tin, dữ liệu của Người dùng sang Dragon Capital cho mục đích mở tài khoản và xử lý giao dịch đầu tư bao gồm:

- Các thông tin định danh theo quy định của pháp luật: họ và tên, chữ ký điện tử, ngày, tháng, năm sinh, địa chỉ nơi đăng ký thường trú, nơi ở hiện tại, số, ngày cấp, nơi cấp chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu của Người dùng.
- Thông tin liên hệ: số điện thoại, địa chỉ thư điện tử.
- Thông tin về tài khoản: tên tài khoản, số tài khoản, ngân hàng mở tài khoản.
- Thông tin về giao dịch: thời điểm giao dịch, giá trị giao dịch, sản phẩm giao dịch, loại giao dịch (đầu tư/ rút tiền đầu tư).

Nếu Người dùng không đồng ý cho phép Trung tâm Yolo-Be chia sẻ các thông tin trên, Người dùng vui lòng không truy cập và sử dụng dịch vụ đầu tư trên Ứng dụng CAKE.

2. Lưu trữ và bảo mật thông tin:

- Để đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng dịch vụ, Người dùng có trách nhiệm: Bảo mật các thông tin về tài khoản của Người dùng, không được cho người khác sử dụng Tài khoản, chuyển nhượng tài khoản cho người khác, cầm cố/thế chấp Tài khoản cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào. Người dùng chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính chính xác, hợp lệ các thông tin cá nhân, dữ liệu mà Người dùng đã cung cấp khi thực hiện giao dịch.
- Để đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng dịch vụ, Trung tâm Yolo-Be và Dragon Capital có trách nhiệm: Không cung cấp, tiết lộ Dữ Liệu Cá Nhân của Người Sử Dụng cho bất kỳ bên thứ ba nào mà không có sự đồng ý của người dùng trừ một số trường hợp cần thiết như sau:
 - Tòa án, cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành (bao gồm cơ quan quản lý trong nước và/hoặc nước ngoài), cơ quan thi hành án, cơ quan thuế hoặc các cơ quan nhà có thẩm quyền khác mà Trung tâm Yolo-Be được yêu cầu phải tiết lộ theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Các nhà cung cấp dịch vụ như: nhà cung cấp thiết bị/phần mềm lưu trữ; nhà cung cấp phân tích dữ liệu; đối tác tiếp thị; đối tác tài chính, bảo hiểm; nhà cung cấp dịch vụ nhận biết danh tính; tổ chức, đơn vị, cá nhân tư vấn pháp lý; tổ chức, đơn vị kiểm toán, tư vấn tài chính. Thời gian **giao dịch**:

- Thời gian yêu cầu đầu tư/ rút tiền đầu tư: Người dùng có thể gửi yêu cầu đầu tư/ rút tiền đầu tư trên Ứng dụng CAKE vào bất cứ lúc nào.
- Thời điểm đóng sổ lệnh và thời gian giao dịch mua/bán Chứng chỉ quỹ: được thông tin đến Người dùng trong Phiếu đăng ký giao dịch Chứng chỉ quỹ mở khi Người dùng đăng ký dịch vụ và trên website của Dragon Capital tại địa chỉ www.dragoncapital.com.vn.
- Ứng dụng CAKE thực hiện việc cập nhật giá trị tài sản của Người dùng:
 - Lệnh đầu tư: cập nhật giá trị tài sản gia tăng ngay khi Người dùng đặt lệnh đầu tư, với trạng thái giao dịch “Chờ xử lý”. Sau khi Dragon Capital thực hiện lệnh mua thành công, Trạng thái giao dịch được cập nhật sang “hoàn thành” trên ứng dụng CAKE.
 - Lệnh rút tiền đầu tư: ghi nhận giao dịch rút tiền của Người dùng, trạng thái giao dịch chờ xử lý. Ngay khi Dragon Capital thực hiện bán thành công, CAKE cập nhật trạng thái giao dịch “hoàn thành”, ghi nhận giá trị tài sản đầu tư của Người dùng giảm và ghi có tiền đầu tư vào TKTT của Người dùng.

V. Thời gian xử lý lệnh đầu tư/ rút tiền đầu tư sẽ phụ thuộc vào thời điểm đóng sổ lệnh và thời gian giao dịch mua/bán Chứng chỉ quỹ của Dragon Capital. Thông thường, các giao dịch được xử lý hoàn tất sau 1 ngày làm việc. **Hủy giao dịch, tạm ngưng sử dụng dịch vụ, chấm dứt sử dụng dịch vụ:**

- Người dùng đã gửi yêu cầu đầu tư, rút tiền đầu tư và được hệ thống ghi nhận thành công để chuyển sang Dragon Capital mua, bán Chứng chỉ quỹ thì không được hủy yêu cầu xử lý.
- Khi Tài khoản CAKE bị khóa, tạm khóa hoặc khóa vĩnh viễn, đóng, Người dùng cũng đồng thời tạm ngưng sử dụng dịch vụ hoặc ngừng sử dụng dịch vụ đầu tư trên ứng dụng CAKE.

Người dùng cần liên hệ với hotline của CAKE để được hỗ trợ chuyển thông tin sang Dragon Capital và nhằm tiếp tục theo dõi, mua, bán Chứng chỉ quỹ mà Người dùng nắm giữ trong quá trình đầu tư trên Ứng dụng CAKE trước đó.

VI. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN:

1. Trách nhiệm của Người dùng:

- Cung cấp đúng, đủ, trung thực và chịu trách nhiệm đối với các thông tin, dữ liệu như quy định tại Mục IV này.
- Đọc, hiểu rõ và tuân thủ đầy đủ các điều khoản và điều kiện của bản Điều khoản này và Điều khoản của Công ty quản lý quỹ trước khi đăng ký và sử dụng dịch vụ.
- Thừa nhận và đồng ý rằng, bất kỳ giao dịch đầu tư nào được thực hiện trên ứng dụng CAKE đều được nhân danh và thực hiện bởi Người dùng.
- Sử dụng dịch vụ đầu tư theo đúng các quy trình, quy định có liên quan tại Điều khoản này.
- Cam kết không thực hiện các giao dịch thực hiện các giao dịch rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận, giả mạo hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác bằng dịch vụ đầu tư. Trường hợp vi phạm các quy định pháp luật, quy định của Điều khoản này, KH cam kết tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về các vi phạm này.
- Bảo đảm và tự chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của Tiền đầu tư.
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Công ty quản lý quỹ và của pháp luật hiện hành có liên quan.

2. Trách nhiệm của trung tâm Yolo-Be:

- Đảm bảo cung cấp Dịch vụ cẩn trọng, trung thực cho Người dùng.
- Tiếp nhận yêu cầu đầu tư của Người dùng trên ứng dụng CAKE và chuyển sang Công ty quản lý quỹ để thực hiện các giao dịch mua, bán Chứng chỉ quỹ sau khi kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của yêu cầu.
- Ghi nhận chính xác và đầy đủ các thông tin có liên quan đến yêu cầu giao dịch (như loại giao dịch nạp/ rút tiền đầu tư, số tiền giao dịch, kết quả giao dịch...) và cập nhật thông tin liên quan đến tài sản đầu tư từ Dragon Capital trên ứng dụng CAKE hàng ngày để Người dùng có thể theo dõi biến động tăng/giảm của tài sản.
- Tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, khiếu nại của Người dùng liên quan đến dịch vụ trên ứng dụng CAKE.
- Trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hiện hành có liên quan.

3. Trách nhiệm của Dragon Capital:

- Mở và quản lý Tài khoản đầu tư của Người dùng.
- Tiếp nhận yêu cầu đầu tư, thực hiện mua, bán Chứng chỉ quỹ ngay khi nhận được yêu cầu của Người dùng.
- Thực hiện các nghĩa vụ trích nộp phí (do Dragon Capital quy định và thông báo đến Người dùng), thuế căn cứ trên tiền đầu tư của Người dùng.
- Tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết các phản ánh, khiếu nại của Người dùng liên quan đến dịch vụ trên ứng dụng CAKE.
- Thực hiện trách nhiệm theo các điều khoản quy định tại "Phiếu đăng ký giao dịch Chứng chỉ Quỹ mở" đã gửi đến Người dùng khi Người dùng đăng ký tài khoản đầu tư.

4. Các trường hợp miễn trách nhiệm:

- Trung tâm Yolo-Be được quyền miễn trách nhiệm trong các trường hợp sau:
 - Các khiếu nại, khiếu kiện, mất mát, chi phí và tổn thất gây ra do bất kỳ thông tin, dữ liệu không chính xác nào được cung cấp bởi Người dùng hoặc do lỗi vi phạm Điều khoản này của Người dùng.
 - Các tổn thất liên quan đến mất cắp thông tin, dữ liệu do lỗi của Người dùng.
 - Các tổn thất liên quan đến các giao dịch giả mạo, lừa đảo, gian lận phát sinh từ, bao gồm nhưng không giới hạn đến: (i) việc lộ, lọt thông tin tài khoản truy cập ứng dụng CAKE, Tài khoản thanh toán CAKE, Tài khoản đầu tư của Người dùng do lỗi Người dùng; (ii) việc sử dụng trái phép, trái quy định pháp luật và/hoặc vi phạm các điều kiện và điều khoản liên quan tương ứng đối với việc mở, quản lý và sử dụng các tài khoản này, bao gồm nhưng không giới hạn đến cho thuê, cho mượn hoặc ủy quyền cho người khác sử dụng các tài khoản này, thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác; và (iii) Người dùng không thông báo hoặc chậm trễ thông báo cho Trung

tâm Yolo-Be/VPBank và hoặc Dragon Capital phát hiện thấy có sai sót, nhằm lẫn trên TKTT CAKE, Tài khoản đầu tư của mình hoặc nghi ngờ (các) tài khoản của mình bị lợi dụng; (iv) Người dùng không cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin tài liệu liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản đầu tư, TKTT CAKE.

- Tiền đầu tư không hợp pháp, hợp lệ bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan xử lý bao gồm nhưng không hạn chế gồm phạt tiền, tịch thu, yêu cầu ngừng hoặc hủy bỏ giao dịch.
- Các trường hợp miễn trừ trách nhiệm pháp lý khác theo quy định của pháp luật.
- Trường hợp một phần thiệt hại xảy ra do Người dùng thì Trung tâm Yolo-Be/VPBank được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do Người dùng gây ra.

VII. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI:

- Người dùng vui lòng gửi thông tin, góp ý hoặc khiếu nại trực tiếp qua các kênh tiếp nhận gồm:
 - Hotline: 1900 63 66 86.
 - Hoặc email: chat@cake.vn.
- Việc xử lý, giải quyết các khiếu nại, phản ánh của Người dùng sẽ được Trung tâm Yolo-Be và/hoặc Dragon Capital xử lý trong phạm vi cụ thể như sau:
 - Đối với các khiếu nại, phản ánh về sản phẩm đầu tư của Dragon Capital (như: phản ánh về tính năng sản phẩm, lãi/ lỗ do hoạt động đầu tư, thời gian mua/bán Chứng chỉ quỹ,...): sau khi nhận được thông tin từ Khách hàng, Trung tâm Yolo-Be sẽ chuyển cho Dragon Capital giải quyết. Dragon Capital sẽ thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho Người dùng hoặc Trung tâm Yolo-Be sẽ hỗ trợ thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho Người dùng sau khi Dragon Capital cung cấp thông tin cho Trung tâm Yolo-Be.
 - Đối với khiếu nại, phản ánh về dịch vụ đầu tư trên ứng dụng CAKE: Trung tâm Yolo-Be sẽ kiểm tra và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho Người dùng.
- Thông thường, thời gian xử lý, giải quyết khiếu nại là 48 giờ nếu Trung tâm Yolo-Be là bên trực tiếp xử lý, giải quyết và 72 giờ nếu bên thứ ba (Dragon Capital) tham gia xử lý, giải quyết phản ánh, khiếu nại. Đối với những khiếu nại, phản ánh phức tạp thì thời gian xử lý phản ánh, khiếu nại có thể kéo dài hơn và Trung tâm Yolo-Be sẽ thông báo cho Người dùng biết.

VIII. ĐIỀU KHOẢN HIỆU LỰC

- Điều khoản này là một phần không thể tách rời của Điều kiện giao dịch chung về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, được công bố trên trang thông tin điện tử www.cake.vn.
- Các nội dung của Điều khoản này có hiệu lực ngay khi công bố và được cập nhật trên trang thông tin điện tử www.cake.vn, ứng dụng CAKE.
- Nếu có bất kỳ xung đột hay mâu thuẫn nào về cùng một vấn đề giữa các điều khoản này và các điều khoản chung khi mở và sử dụng tài khoản thanh toán thì áp dụng theo nội dung tại Điều khoản này. Nội dung nào chưa được quy định trong Điều khoản này sẽ được thực hiện theo Điều kiện và điều khoản của sản phẩm và dịch vụ có liên quan được công bố công khai và quy định pháp luật.
- Người dùng đồng ý rằng, Trung tâm Yolo-Be có quyền sửa đổi bổ sung nội dung của điều khoản này trên cơ sở đảm bảo việc sử đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. Trung tâm Yolo-Be sẽ thông báo cho Người dùng về việc sửa đổi, bổ sung bằng nhưng không giới hạn bởi một trong các hình thức sau: SMS, email, bằng văn bản hoặc trên website chính thức www.cake.vn, ứng dụng CAKE trước khi áp dụng thay đổi.
- Người dùng cần phải thường xuyên theo dõi và cập nhật những thay đổi của Điều khoản này để có thể hiểu và thực hiện các quy định tại từng thời điểm.