

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN TRIỂN KHAI ĐVCNTT POS MÔ HÌNH 03 BÊN

Điều 1: Định nghĩa các thuật ngữ:

- 1.1 *Hợp Đồng*: là Hợp Đồng Khung này và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung có liên quan (nếu có) tại từng thời điểm, cùng với Bản Điều khoản, Điều kiện cung ứng giải pháp thanh toán trực tiếp cho đơn vị chấp nhận thanh toán đi kèm.
- 1.2 *Ngân Hàng*: là Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam.
- 1.3 *Đơn Vị Chấp Nhận Thanh Toán (ĐVCNTT)*: là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ phù hợp theo quy định của pháp luật, chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ và/hoặc bằng nguồn tài khoản thanh toán của Khách Hàng.
- 1.4 *Khách Hàng*: là tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán cho các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ với ĐVCTT bằng Thẻ, bằng tài khoản thanh toán của Khách Hàng.
- 1.5 *Dịch Vụ*: là dịch vụ chấp nhận thanh toán được các Bên quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.6 *Tài Khoản Thanh Toán*: là tài khoản thanh toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng và được đăng ký sử dụng Dịch Vụ. Tài Khoản Thanh Toán trong Hợp Đồng này được ĐVCNTT đăng ký với Ngân Hàng để (i) nhận tiền tạm ứng báo Có/báo Có giá trị giao dịch mua bán, hàng hoá dịch vụ bằng Thẻ và/hoặc nguồn tài khoản thanh toán; (ii) để ĐVCNTT thanh toán Phí Dịch Vụ; (iii) để bảo đảm cho nghĩa vụ của ĐVCNTT được quy định tại Hợp Đồng này. ĐVCNTT có thể mở một hoặc nhiều Tài Khoản Thanh Toán tại Ngân Hàng để sử dụng cho các mục đích nêu trên.
- 1.7 *Ngày Làm Việc*: là bất kỳ ngày nào trừ ngày nghỉ lễ/tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà (các) ngân hàng tại Việt Nam được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của người/cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 1.8 *Thẻ Ngân Hàng (sau đây gọi là “Thẻ”)*: là phương tiện thanh toán do các Tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận.
- 1.9 *Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT)*: là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện việc phát hành thẻ cho Chủ thẻ sử dụng theo quy định của pháp luật.
- 1.10 *Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT)*: là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện việc thanh toán thẻ thông qua đơn vị chấp nhận thẻ và/hoặc điểm ứng tiền mặt và/hoặc ATM một cách hợp pháp. Theo Hợp Đồng này, TCTTT là Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Ngân Hàng/VCB).
- 1.11 *Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT)*: là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

- 1.12 *Tổ chức chuyển mạch thẻ (TCCMT)*: là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TCTQT và ĐVCNTT theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.
- 1.13 *Chủ thẻ*: là tổ chức, cá nhân hoặc tổ chức được Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT) cung cấp Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
- 1.14 *Thẻ quốc tế*: là thẻ có BIN do TCTQT cấp, hiện tại bao gồm thẻ Visa, MasterCard, JCB, Union Pay, Diners Club/ Discover, American Express.
- 1.15 *Thẻ nội địa*: Là thẻ có BIN do Ngân hàng nhà nước Việt Nam cấp.
- 1.16 *Mã tổ chức phát hành Thẻ (BIN -Banking Identification Number)*: là một dãy chữ số bao gồm: BIN xác định TCPHT theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước) tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng, BIN do TCTQT cấp và BIN của quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.
- 1.17 *Thẻ Không tiếp xúc (Contactless)*: là Thẻ sử dụng phương thức giao tiếp trường gần (NFC) giữa thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch. Thẻ không tiếp xúc là thẻ vật lý có thêm chức năng thanh toán không tiếp xúc
- 1.18 *Số thẻ*: là dãy số do TCPHT tạo ra cho mỗi thẻ. Số thẻ có thể được in nổi, in chìm trên thẻ hoặc không in trên thẻ đối với trường hợp thẻ phi vật lý không có phôi thẻ.
- 1.19 *Thời hạn hiệu lực của thẻ*: là khoảng thời gian kể từ ngày phát hành cho đến ngày cuối cùng mà Thẻ còn giá trị thực hiện giao dịch, hoặc trong trường hợp Thẻ có thời hạn hiệu lực được biểu thị theo tháng thì Thẻ sẽ có giá trị sử dụng đến hết ngày cuối cùng của tháng được in trên Thẻ.
- 1.20 *Mã số xác định Chủ thẻ (PIN - Personal Identification Number)*: là mã số mật được TCPHT cấp cho Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ tạo lập theo quy trình được TCPHT quy định để sử dụng trong các Giao dịch thẻ.
- 1.21 *CVV2(card verification value)/CVC2(card verification code)/PCSC(personal Card Security Code)*: là mã số xác thực thẻ, gồm ba số hoặc bốn số được in riêng ở mặt sau hoặc mặt trước của Thẻ.
- 1.22 *Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ tại điểm bán (TBCNT)*: bao gồm Point of Sales (POS), Mobile Point of Sale (mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNTT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
- 1.23 *Giao dịch thẻ*: là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do TCPHT, TCTTT cung ứng (Giao dịch nội địa xuất trình thẻ là giao dịch thẻ, trong đó thẻ được phát hành bởi tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam và được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán tại Việt Nam).
- 1.24 *Giao dịch không tiếp xúc*: là Giao dịch thẻ được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.

- 1.25 *Giao dịch ứng tiền mặt*: là giao dịch thẻ để rút/nhận ứng tiền mặt tại các ĐUTM, ATM hoặc thực hiện các giao dịch đặc biệt (quasi-cash) như: chuyển tiền (remittance), mua xèng (gambling chip)...
- 1.26 *Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM)*: là các đơn vị, TCTTT, ATM mà ở đó Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để được ứng tiền mặt. ĐUTM được coi là một ĐVCNTT đặc biệt.
- 1.27 *Hạn mức không yêu cầu xác thực Chủ thẻ*: là giá trị tối đa của mỗi giao dịch thanh toán bằng thẻ mà cho phép bỏ qua bước xác thực Chủ thẻ (không cần nhập PIN), tùy thuộc vào hình thức xác thực Chủ thẻ của loại thẻ. Hạn mức này có thể thay đổi theo từng thời kỳ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và/hoặc Ngân Hàng, và sẽ được Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản.
- 1.28 *Chức năng Key-in*: Chức năng Key-in thường được sử dụng đối với các giao dịch MO/TO để thực hiện cấp phép và báo có giao dịch vào tài khoản ĐVCNTT. ĐVCNTT nhập số thẻ vào TBCNT được mở chức năng Key-in, giao dịch sau khi được TCTQT cấp phép và gửi đi thanh toán, giao dịch sẽ được báo có trực tiếp vào tài khoản của ĐVCNTT.
- 1.29 *Chức năng Offline*: Sau khi khách hàng thực hiện/sử dụng dịch vụ, nếu Khách Hàng không thanh toán bằng tiền mặt hoặc giao dịch cà thẻ trực tiếp, ĐVCNTT sử dụng chức năng Offline để nhập giao dịch & gửi đi thanh toán dựa trên giao dịch đã được cấp phép (verify) trước đó.
- 1.30 *Chức năng Refund*: ĐVCNTT sử dụng chức năng Refund để thực hiện hoàn trả một phần hay toàn bộ giá trị giao dịch đã thực hiện trước đó vào tài khoản của Chủ thẻ.
- 1.31 *Chức năng Adjust*: ĐVCNTT sử dụng chức năng Adjust để điều chỉnh lại số tiền trên Hóa đơn thanh toán thẻ. Chức năng này được sử dụng khi ĐVCNTT nhập sai số tiền thanh toán, hoặc theo thỏa thuận với Chủ thẻ trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân Hàng.
- 1.32 *Chức năng Verify/Card Verify*: Chức năng Card Verify được sử dụng với mục đích xác thực với Ngân hàng phát hành về việc đảm bảo khả năng thanh toán của Chủ thẻ. ĐVCNTT sử dụng chức năng Card Verify để cấp phép cho số tiền ước tính mà Chủ thẻ phải thanh toán.
- 1.33 *Giao dịch hoàn trả (Refund)*: là giao dịch hoàn trả một phần hoặc toàn bộ tiền cho Chủ thẻ đối với Giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.34 *Giao dịch Reverse*: là giao dịch được ĐVCNTT, TCTTT hoàn trả toàn bộ số lại tiền giao dịch cho Chủ thẻ trong trường hợp ĐVCNTT hay hệ thống xử lý sai hoặc xử lý một (01) giao dịch thành nhiều lần.
- 1.35 *Giao dịch hủy bỏ (Void)*: là giao dịch được thực hiện khi ĐVCNTT và Chủ thẻ thỏa thuận hủy bỏ toàn bộ giao dịch trên TBCNT đã thực hiện trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân hàng.
- 1.36 *Giao dịch điều chỉnh (Adjust)*: là giao dịch điều chỉnh một phần giá trị giao dịch trên TBCNT đã được thực hiện (không tăng quá 15%) theo thỏa thuận giữa ĐVCNTT và Chủ thẻ trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân Hàng.

- 1.37 *Giao dịch Verify/ Card Verify*: là giao dịch kiểm tra thẻ để đảm bảo Chủ thẻ có đủ khả năng thanh toán, bao gồm Card Verify có sự xuất hiện của thẻ và không có sự xuất hiện của Thẻ
- 1.38 *Giao dịch Offline*: là giao dịch thanh toán thẻ không kết nối với hệ thống của TCPHT, được thực hiện trên cơ sở số thẻ, số tiền và thông tin của giao dịch Card Verify đã được cấp phép trước đó, bao gồm: giao dịch offline có sự xuất hiện của Thẻ và giao dịch offline không có sự xuất hiện của Thẻ.
- 1.39 *Giao dịch NO-SHOW*: là giao dịch ĐVCNTT thu tiền từ tài khoản thẻ của Chủ thẻ khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho việc sử dụng dịch vụ nhưng sau đó không sử dụng và không thông báo hủy theo đúng quy định của đơn vị. Khi đó, ĐVCNTT có quyền yêu cầu Ngân Hàng ghi nợ tài khoản Thẻ của Chủ thẻ giá trị tiền theo chính sách của đơn vị đã thông báo cho Chủ thẻ, các loại thuế và các dịch vụ liên quan. Đơn vị phải lưu trữ và cung cấp chứng từ hợp lệ chứng minh chính sách hoàn hủy đã được thông báo cho Khách Hàng ở thời điểm giao dịch.
- 1.40 *Giao dịch MO/TO (Mail Order/Telephone Order)*: là giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ được Chủ thẻ thực hiện qua thư/điện thoại/fax.
- 1.41 *Giao dịch truy thu (late charge)*: Là giao dịch mà tiến hành thu thêm của Chủ thẻ đối với các hàng hoá/dịch vụ mà Chủ thẻ đã sử dụng nhưng chưa thanh toán hết sau khi rời khỏi ĐVCNTT.
- 1.42 *Giao dịch nhờ thu*: là giao dịch ĐVCNTT nhờ TCTTT đòi tiền của Chủ thẻ đối với các giao dịch NO-SHOW, MO/TO, truy thu (late charge)... và những giao dịch mua bán hàng hoá/ dịch vụ có hóa đơn thanh toán thẻ không đúng quy định của Ngân hàng hoặc các giao dịch không thành công đã được gửi đi cấp phép nhiều lần nhưng vẫn không nhận được cấp phép từ TCPHT. VCB được quyền hold giữ 06 tháng số tiền VCB đang nhờ thu cho ĐVCNTT và ĐVCNTT có trách nhiệm cam kết hoàn trả nếu giao dịch nhờ thu bị từ chối thanh toán.
- 1.43 *Hóa đơn thanh toán thẻ*: Hóa đơn thanh toán thẻ bao gồm Hóa đơn thẻ có đầy đủ các thông tin tự động in ra từ thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ sau khi thẻ được đọc qua thiết bị hoặc nhập các thông tin theo quy định của NH vào thiết bị và/hoặc các chứng từ liên quan đến giao dịch bằng thẻ do Chủ thẻ thực hiện (hóa đơn bán lẻ, chứng từ giao nhận hàng hóa dịch vụ,...).
- 1.44 *Hoá đơn hoàn trả giao dịch thẻ*: là chứng từ giao dịch thẻ và các chứng từ xác nhận giao dịch hoàn trả tiền cho Chủ thẻ được thực hiện khi ĐVCNTT và Chủ thẻ thỏa thuận hủy bỏ một phần hay toàn bộ Giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.45 *Giao dịch gian lận, giả mạo*: là giao dịch bằng thẻ giả hoặc giao dịch sử dụng trái phép thẻ để mua hàng hóa và dịch vụ mà không được sự cho phép của Chủ thẻ. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của Chủ thẻ hoặc dựa trên các thông tin/danh sách cảnh báo giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
- 1.46 *Giao dịch không*: là việc sử dụng Thẻ, thông tin thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

- 1.47 *Cấp phép*: là việc TCPHT xác nhận tài khoản của Chủ thẻ tại thời điểm giao dịch còn đủ số dư và/hoặc hạn mức tín dụng để thực hiện giao dịch và thẻ trong tình trạng tốt.
- 1.48 *Tra soát*: là yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của hóa đơn thanh toán, hoá đơn mua bán hàng hoá dịch vụ và các chứng từ khác theo yêu cầu của Ngân Hàng để kiểm tra tính xác thực của các Giao dịch thẻ đã thực hiện.
- 1.49 *Truy đòi*: là việc Ngân Hàng thu hồi một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán báo có cho ĐVCNTT và các khoản chi phí phát sinh (nếu có).
- 1.50 *Giờ cut-off*: Là thời điểm kết thúc và tổng kết giao dịch trên thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ tự động hàng ngày trên hệ thống của Ngân Hàng. Hiện tại, giờ cut-off thẻ quốc tế của Ngân hàng là 17h00, có thể thay đổi theo từng thời kỳ và sẽ được Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT.
- 1.51 *Ngày*: là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.
- 1.52 *Biểu tượng*: là nhãn hiệu thương mại, logo các loại Thẻ của TCTQT phát hành : Visa, MasterCard, American Express, JCB, Union Pay, Diners/Discover, NAPAS, các loại thẻ của các TCCMT , Connect24 và các loại Thẻ khác do ngân hàng phát hành quy định theo từng thời kỳ.
- 1.53 *VCB Tap to Phone*: là giải pháp chấp nhận thanh toán Thẻ không tiếp xúc được cài đặt trên Thiết bị di động có hệ điều hành Android từ 8.0 trở lên và công nghệ kết nối không dây tầm ngắn Near-Field Communications (NFC).
- 1.54 *PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)*: là chuẩn quy định về bảo mật của các TCTQT bao gồm các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành nhằm ngăn ngừa rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ.
- 1.55 *NHNN*: Ngân hàng nhà nước.

Điều 2: Điều khoản phí và thanh toán:

2.1 Phí Dịch Vụ bao gồm:

2.1.1. Phí Dịch Vụ hàng tháng:

- Được thu kể từ thời điểm bắt đầu chuyển trạng thái kích hoạt trên hệ thống cho ĐVCNTT.
- Thẻ quốc tế: Ngân Hàng sẽ thu và phát hành hóa đơn cho ĐVCNTT phần phí này trong vòng mười (10) ngày đầu tiên của tháng phần phí của tháng trước đó.

2.1.2. Phí xử lý Giao dịch thẻ:

- Phí xử lý Giao dịch thẻ nội địa áp dụng đối với: các giao dịch thanh toán trực tuyến Thẻ thành công, giao dịch điều chỉnh khác (nếu có) và giao dịch hoàn trả. Phí xử lý giao dịch thẻ nội địa sẽ được Ngân Hàng thu hàng ngày trong bút toán hạch toán cho ĐVCNTT. Ngân Hàng sẽ thu và phát hành hóa đơn cho ĐVCNTT phần phí này trong vòng mười (10) ngày đầu tiên của tháng phần phí của tháng trước đó.
- Phí xử lý Giao dịch thẻ quốc tế áp dụng đối với: mọi giao dịch Ngân Hàng nhận được từ ĐVCNTT thông qua hệ thống Công thanh toán quốc tế, bao gồm các giao dịch cấp phép (authorization), giao dịch yêu cầu quyết toán (capture), giao dịch thanh toán (purchase)

thành công hoặc không thành công, giao dịch hủy (void), giao dịch hoàn trả (refund), giao dịch quản lý rủi ro và các giao dịch khác theo quy định của TCTQT.

- Ngân Hàng sẽ thu và phát hành hóa đơn cho ĐVCNTT phần phí này trong vòng mười (10) ngày đầu tiên của tháng phần phí của tháng trước đó.

2.1.3. Phí Thanh toán thẻ: được ĐVCNTT thanh toán cho Ngân Hàng căn cứ trên mỗi Giao dịch thẻ được thanh toán thành công (Ngân Hàng thu Phí này cùng với bút toán tạm ứng báo có). Đối với các Giao dịch hủy, Giao dịch hoàn trả, ĐVCNTT sẽ được hoàn lại Phí Thanh toán thẻ tương ứng với giá trị hủy, hoàn trả mà ĐVCNTT thực hiện.

2.1.4. Các khoản Phí Dịch Vụ chi tiết được quy định tại Hợp Đồng.

2.2. Thanh toán giá trị Giao dịch thẻ:

Đối với mỗi Giao dịch thẻ được Chủ thẻ thanh toán thành công, số tiền Ngân Hàng tạm ứng báo Có cho ĐVCNTT sẽ bằng giá trị Giao dịch thẻ trừ đi số tiền Phí thanh toán Thẻ được quy định tại Hợp Đồng. Trong một số trường hợp, Ngân Hàng có quyền giữ một phần hoặc toàn bộ số tiền đã tạm ứng báo Có cho ĐVCNTT trong thời hạn 18 (mười tám) tháng kể từ ngày Ngân Hàng phong tỏa theo quy định của Hợp Đồng này, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc thực hiện theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2.3. Lưu giữ hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ:

2.4.1. ĐVCNTT có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn thanh toán, chứng từ Giao dịch thẻ phục vụ cho việc đối chiếu tra soát khi có yêu cầu của Ngân Hàng, bao gồm các hoá đơn thanh toán thẻ hợp lệ và các chứng từ liên quan (hóa đơn bán lẻ mô tả hàng hóa dịch vụ, chứng từ giao nhận hàng hóa, hợp đồng dịch vụ giữa Chủ thẻ và ĐVCNTT, các chứng từ liên quan khác). Thời gian lưu giữ Hóa đơn thanh toán thẻ là 18 (mười tám) tháng kể từ ngày giao dịch được thực hiện.

2.4.2. Trong trường hợp Ngân Hàng yêu cầu xuất trình Hóa đơn thanh toán thẻ, nếu ĐVCNTT không cung cấp cho Ngân Hàng trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, ĐVCNTT theo đây đồng ý để Ngân Hàng chủ động thực hiện quyền truy đòi đầy đủ toàn bộ số tiền đã tạm ứng cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng, Bản Điều khoản, Điều kiện này, kể cả trong trường hợp Giao dịch thẻ có tranh chấp và các chi phí phát sinh (nếu có).

Điều 3: Quyền và trách nhiệm của ĐVCNTT:

3.1. ĐVCNTT cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về:

- (i) Tính chính xác, hợp pháp của các thông tin ĐVCNTT lựa chọn, đăng ký và quy định tại Hợp Đồng này.
- (ii) Không nằm trong danh sách các cá nhân, tổ chức đã bị chấm dứt/vi phạm hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt và/hoặc hoạt động cung ứng sản phẩm, dịch vụ theo thông báo của các ngân hàng tại Việt Nam và/hoặc các bên liên quan khác (nếu có); không đang bị đình chỉ giấy phép hoạt động/giấy phép kinh doanh/giấy phép hoặc giấy chứng nhận đủ điều kiện cung ứng

sản phẩm, dịch vụ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp đối với loại hình kinh doanh có điều kiện (nếu có) theo quy định của pháp luật.

- 3.2. Cung cấp đầy đủ thông tin nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Ngân Hàng để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết ĐVCNTT trong quá trình sử dụng tài khoản và trong quá trình cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT theo Hợp Đồng này.
- 3.3. Cung cấp cho Ngân Hàng các thông tin, các văn bản, tài liệu cần thiết liên quan theo yêu cầu của Ngân Hàng trong quá trình sử dụng Dịch Vụ theo Hợp Đồng này, đảm bảo kịp thời, trung thực và đầy đủ, xác minh tính hợp pháp của giao dịch theo đúng thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
- 3.4. Được Ngân Hàng báo Có/tạm ứng báo Có đối với các giao dịch thanh toán của Khách Hàng được thực hiện thành công theo quy định tại Hợp Đồng.
- 3.5. Được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ Ngân Hàng để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán.
- 3.6. ĐVCNTT cam kết thực hiện tuân thủ theo quy trình tra soát giao dịch của Ngân Hàng. Được quyền yêu cầu Ngân Hàng cung ứng dịch vụ thanh toán tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót.
- 3.7. Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng được quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.8. Được từ chối thực hiện các giao dịch, yêu cầu không hợp lệ so với quy định trong Hợp Đồng này, hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- 3.9. Phải thực hiện nghiêm yết công khai về việc không phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt so với thanh toán bằng tiền mặt. ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để hoàn trả lại cho Khách Hàng số tiền chênh lệch giá, phụ phí đã thu trái quy định. Trong trường hợp ĐVCNTT không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ, số tiền chưa thanh toán sẽ bị tính lãi theo lãi suất cho vay hiện hành của Ngân Hàng. Quyền đòi tiền của Ngân Hàng được bảo lưu ngay cả khi các Bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp hoặc khi Hợp Đồng đã chấm dứt.
- 3.10. Thực hiện đầy đủ việc nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin Khách Hàng, đảm bảo dữ liệu được gửi đến Ngân Hàng theo thỏa thuận tại Hợp Đồng phải hợp pháp và đảm bảo giao dịch tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, của các TCTQT và quy định của Ngân Hàng về phòng chống rửa tiền/tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, không vi phạm các chương trình cấm vận. Có trách nhiệm thông báo tới Ngân hàng trong trường hợp phát hiện giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ hoặc nghi ngờ giao dịch gian lận, giả mạo của Khách Hàng.
- 3.11. Có trách nhiệm cung cấp chứng từ, tài liệu liên quan theo yêu cầu của Ngân Hàng trong trường hợp Ngân Hàng có cơ sở hợp lý theo quy định của pháp luật để nghi ngờ tài sản trong giao dịch liên quan đến rửa tiền/ tài trợ khủng bố/ tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các đối tượng thuộc phạm vi bị cấm vận.
- 3.12. Có trách nhiệm phối hợp và chịu sự kiểm tra, giám sát, rà soát của Ngân Hàng theo quy trình, quy định của Ngân Hàng, hoặc khi cần thiết đối với giao dịch đáng ngờ, giao dịch với

số tiền lớn không phù hợp với thu nhập, hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT, giao dịch có dấu hiệu bất thường khác.

- 3.13. Cam kết và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của các hàng hóa, dịch vụ cung ứng, cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật. Đầu mối giải quyết và phối hợp với Ngân Hàng (trường hợp Ngân Hàng tiếp nhận thông tin trực tiếp từ Khách Hàng) trong trường hợp phát sinh tranh chấp với Khách Hàng liên quan đến việc cung ứng hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNTT.
- 3.14. Mở và duy trì Tài Khoản Thanh Toán tại Ngân Hàng để nhận tiền thanh toán theo Dịch Vụ theo quy định của Hợp Đồng này.
- 3.15. Phải thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký tại Hợp Đồng.
- 3.16. Cập nhật thông tin kết nối và/hoặc thông báo ngay cho Ngân Hàng nếu có bất kỳ thay đổi nào hoặc nghi ngờ hệ thống thông tin kết nối giữa Ngân Hàng và ĐVCNTT có khả năng bị chiếm quyền sử dụng, gian lận, gây mất an toàn hệ thống thông tin. Trường hợp ĐVCNTT không thông báo hoặc thông báo chậm thì ĐVCNTT phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại xảy ra do việc chậm/không thông báo đó (nếu có).
- 3.17. Thông báo ngay về bất kỳ sự cố nào có khả năng gây mất an toàn hệ thống mà ĐVCNTT biết được hoặc nghi ngờ cho Ngân Hàng theo quy định về đầu mối triển khai Dịch Vụ tại Hợp Đồng này. Nếu ĐVCNTT không thông báo theo quy định tại Hợp Đồng này thì ĐVCNTT phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại xảy ra.
- 3.18. Chịu trách nhiệm kiểm tra kết quả xử lý lệnh nhận được từ Ngân Hàng để tránh bị trùng lặp hoặc sai sót và phù hợp với các giao dịch thực tế của Khách Hàng. Trong trường hợp có sự sai lệch, ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo ngay cho Ngân Hàng để kịp thời xử lý. Nếu quá 03 (ba) ngày mà ĐVCNTT không phản hồi đối với kết quả xử lý mà Ngân Hàng cung cấp thì được hiểu là ĐVCNTT đồng ý với kết quả đó và ĐVCNTT không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào về kết quả đó.
- 3.19. Thanh toán đầy đủ Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính có liên quan (nếu có) cho Ngân Hàng theo Hợp Đồng này. ĐVCNTT bằng Hợp Đồng này ủy quyền cho Ngân Hàng tự động trích nợ (các) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng để thu Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
- 3.20. ĐVCNTT cam kết không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định của Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - a. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
 - b. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
 - c. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.
 - d. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng Tài Khoản Thanh Toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức

- đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật, rửa tiền, vi phạm cấm vận, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- e. Không thực hiện giao dịch trái pháp luật/giao dịch mà ĐVCNTT biết hoặc đáng lẽ phải biết là trái pháp luật và không đáp ứng điều kiện của Ngân Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc kinh doanh các loại hình hàng hóa, dịch vụ bị cấm hoặc không có đủ giấy phép hợp lệ theo quy định của pháp luật Việt Nam, hoặc nguồn gốc hàng hóa/dịch vụ cung cấp liên quan đến gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật Việt Nam.
 - f. Kinh doanh các lĩnh vực kinh doanh bị cấm hoặc thực hiện các hành vi bị cấm khác, theo quy định của Pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
 - g. Sử dụng, lợi dụng việc cung ứng phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, thực hiện giao dịch thanh toán không (giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà không phát sinh việc mua bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ) hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - h. ĐVCNTT có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- 3.21. Có quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật có liên quan, quy định tại hợp đồng/thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, và quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.22. ĐVCNTT cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về:
- (iii) Tính chính xác, hợp pháp của các thông tin ĐVCNTT lựa chọn, đăng ký và quy định tại Hợp Đồng này.
 - (iv) Không nằm trong danh sách các cá nhân, tổ chức đã bị chấm dứt/vi phạm hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt và/hoặc hoạt động cung ứng sản phẩm, dịch vụ theo thông báo của các ngân hàng tại Việt Nam và/hoặc các bên liên quan khác (nếu có); không đang bị đình chỉ giấy phép hoạt động/giấy phép kinh doanh/giấy phép hoặc giấy chứng nhận đủ điều kiện cung ứng sản phẩm, dịch vụ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp đối với loại hình kinh doanh có điều kiện (nếu có) theo quy định của pháp luật.
- 3.23. Cung cấp đầy đủ thông tin nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Ngân Hàng để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết ĐVCNTT trong quá trình sử dụng tài khoản và trong quá trình cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT theo Hợp Đồng này.
- 3.24. Cung cấp cho Ngân Hàng các thông tin, các văn bản, tài liệu cần thiết liên quan theo yêu cầu của Ngân Hàng trong quá trình sử dụng Dịch Vụ theo Hợp Đồng này, đảm bảo kịp thời, trung thực và đầy đủ, xác minh tính hợp pháp của giao dịch theo đúng thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
- 3.25. Được Ngân Hàng báo Có/tạm ứng báo Có đối với các giao dịch thanh toán của Khách Hàng được thực hiện thành công theo quy định tại Hợp Đồng.
- 3.26. Được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ Ngân Hàng để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán.

- 3.27. ĐVCNTT cam kết thực hiện tuân thủ theo quy trình tra soát giao dịch của Ngân Hàng. Được quyền yêu cầu Ngân Hàng cung ứng dịch vụ thanh toán tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót.
- 3.28. Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng được quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.29. Được từ chối thực hiện các giao dịch, yêu cầu không hợp lệ so với quy định trong Hợp Đồng này.
- 3.30. Phải thực hiện niêm yết công khai về việc không phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt so với thanh toán bằng tiền mặt. ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để hoàn trả lại cho Khách Hàng số tiền chênh lệch giá, phụ phí đã thu trái quy định. Trong trường hợp ĐVCNTT không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ, số tiền chưa thanh toán sẽ bị tính lãi theo lãi suất cho vay hiện hành của Ngân Hàng. Quyền đòi tiền của Ngân Hàng được bảo lưu ngay cả khi các Bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp hoặc khi Hợp Đồng đã chấm dứt.
- 3.31. Thực hiện đầy đủ việc nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin Khách Hàng, đảm bảo dữ liệu được gửi đến Ngân Hàng theo thỏa thuận tại Hợp Đồng phải hợp pháp và đảm bảo giao dịch tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, của các TCTQT và quy định của Ngân Hàng về phòng chống rửa tiền/tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, không vi phạm các chương trình cấm vận. Có trách nhiệm thông báo tới Ngân hàng trong trường hợp phát hiện giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ hoặc nghi ngờ giao dịch gian lận, giả mạo của Khách Hàng.
- 3.32. Có trách nhiệm cung cấp chứng từ, tài liệu liên quan theo yêu cầu của Ngân Hàng trong trường hợp Ngân Hàng có cơ sở hợp lý theo quy định của pháp luật để nghi ngờ tài sản trong giao dịch liên quan đến rửa tiền/ tài trợ khủng bố/ tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các đối tượng thuộc phạm vi bị cấm vận.
- 3.33. Có trách nhiệm phối hợp và chịu sự kiểm tra, giám sát, rà soát của Ngân Hàng theo quy trình, quy định của Ngân Hàng, hoặc khi cần thiết đối với giao dịch đáng ngờ, giao dịch với số tiền lớn không phù hợp với thu nhập, hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT, giao dịch có dấu hiệu bất thường khác.
- 3.34. Cam kết và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của các hàng hóa, dịch vụ cung ứng, cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.
- 3.35. Mở và duy trì Tài Khoản Thanh Toán tại Ngân Hàng để nhận tiền thanh toán theo Dịch Vụ theo quy định của Hợp Đồng này.
- 3.36. Phải thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký tại Hợp Đồng.
- 3.37. Cập nhật thông tin kết nối và/hoặc thông báo ngay cho Ngân Hàng nếu có bất kỳ thay đổi nào hoặc nghi ngờ hệ thống thông tin kết nối giữa Ngân Hàng và ĐVCNTT có khả năng bị chiếm quyền sử dụng, gian lận, gây mất an toàn hệ thống thông tin. Trường hợp ĐVCNTT không thông báo hoặc thông báo chậm thì ĐVCNTT phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại xảy ra do việc chậm/không thông báo đó (nếu có).

- 3.38. Thông báo ngay về bất kỳ sự cố nào có khả năng gây mất an toàn hệ thống mà ĐVCNTT biết được hoặc nghi ngờ cho Ngân Hàng theo quy định về đầu mối triển khai Dịch Vụ tại Hợp Đồng này. Nếu ĐVCNTT không thông báo theo quy định tại Hợp Đồng này thì ĐVCNTT phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại xảy ra.
- 3.39. Chịu trách nhiệm kiểm tra kết quả xử lý lệnh nhận được từ Ngân Hàng để tránh bị trùng lặp hoặc sai sót và phù hợp với các giao dịch thực tế của Khách Hàng. Trong trường hợp có sự sai lệch, ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo ngay cho Ngân Hàng để kịp thời xử lý. Nếu quá 03 (ba) ngày mà ĐVCNTT không phản hồi đối với kết quả xử lý mà Ngân Hàng cung cấp thì được hiểu là ĐVCNTT đồng ý với kết quả đó và ĐVCNTT không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào về kết quả đó.
- 3.40. Thanh toán đầy đủ Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính có liên quan (nếu có) cho Ngân Hàng theo Hợp Đồng này. ĐVCNTT bằng Hợp Đồng này ủy quyền cho Ngân Hàng tự động trích nợ (các) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng để thu Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
- 3.41. ĐVCNTT cam kết không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định của Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
- 3.42. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
- 3.43. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
- 3.44. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.
- 3.45. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng Tài Khoản Thanh Toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật, rửa tiền, vi phạm cấm vận, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 3.46. Không thực hiện giao dịch trái pháp luật/giao dịch mà ĐVCNTT biết hoặc đáng lẽ phải biết là trái pháp luật và không đáp ứng điều kiện của Ngân Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc kinh doanh các loại hình hàng hóa, dịch vụ bị cấm hoặc không có đủ giấy phép hợp lệ theo quy định của pháp luật Việt Nam, hoặc nguồn gốc hàng hóa/dịch vụ cung cấp liên quan đến gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 3.47. Kinh doanh các lĩnh vực kinh doanh bị cấm hoặc thực hiện các hành vi bị cấm khác, theo quy định của Pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
- 3.48. Sử dụng, lợi dụng việc cung ứng phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, thực hiện giao dịch thanh toán không (giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà không phát sinh việc mua bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ) hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

- 3.49. ĐVCNTT có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- 3.50. Được Ngân Hàng tạm ứng báo Có/báo Có vào Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT được quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.51. Có quyền yêu cầu Ngân Hàng tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót.
- 3.52. Tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của Ngân Hàng.
- 3.53. Thực hiện các biện pháp an toàn cần thiết trước khi thực hiện giao dịch chấp nhận thanh toán trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bảo đảm tính chính xác của các đơn đặt hàng hóa/ dịch vụ.
- 3.54. Cam kết KHÔNG thực hiện các hành vi bị cấm đối với ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
- Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
 - Thực hiện hoặc tạo điều kiện hoặc cấu kết với các tổ chức, cá nhân khác thực hiện Giao dịch không; không chấp nhận thanh toán để thanh toán các khoản nợ không phát sinh từ giao dịch mua bán hàng hóa giữa Khách hàng với ĐVCNTT và không thực hiện thanh toán hộ cho đơn vị khác.
 - Không áp dụng, dưới bất kỳ hình thức nào, để phân biệt đối xử với các Chủ thẻ sử dụng các hình thức thanh toán quy định tại Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, cắt giảm ưu đãi, khuyến mại đối với các Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt; Không đưa ra thêm điều kiện chấp nhận thanh toán thẻ trái với quy định của NHNN/TCTQT; ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua Đối tác và TCTTT để hoàn trả lại cho Chủ thẻ chênh lệch giá, tỷ giá, phụ phí đã thu trái quy định; không hoàn trả bằng tiền mặt cho khách hàng đối với mọi giao dịch thanh toán bằng thẻ. ĐVCNTT cam kết không thực hiện, cấu kết tội phạm, thông đồng thực hiện Giao dịch gian lận giả mạo, Giao dịch không, giao dịch vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của TCTQT/TCCMT. Nếu ĐVCNTT vi phạm Ngân Hàng có toàn quyền quyết định áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm quy định tại Hợp Đồng này.
 - Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin Thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, chủ phương tiện thanh toán và Giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
 - Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán Thẻ, chuyển mạch Thẻ, bù trừ điện tử Giao dịch thẻ.
 - Thực hiện giao dịch trái pháp luật/giao dịch mà ĐVCNTT biết hoặc đáng lẽ phải biết là trái pháp luật và không đáp ứng điều kiện của TCTQT và Ngân Hàng.
 - Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp thông tin về thẻ, hạn sử dụng, CVV2 hoặc bất kỳ thông tin thẻ nào khác.
 - Ứng/hoàn/chuyển tiền một phần hoặc toàn bộ giao dịch cho Chủ thẻ hoặc bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào.

- i. Lưu trữ, mua bán, cung cấp hay trao đổi thông tin về Thẻ/Chủ thẻ/Giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào trái với quy định pháp luật hoặc khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng/ hoặc cơ quan có thẩm quyền. Các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ, mật mã cá nhân (PIN), giá trị xác thực thẻ (VD: CVV2, CAV2, CVC, ...); Toàn bộ thông tin trên dải băng từ và/hoặc thông tin trên con chip.
 - j. Chỉnh sửa, thay thế hoặc gỡ bỏ các chương trình bản quyền, nhận diện thương hiệu hoặc các cảnh báo bảo vệ của VCB hoặc các phần mềm do VCB cung cấp.
 - k. Đảo ngược thiết kế, giải mã hoặc tháo gỡ, tách rời, thanh thế các thành phần, sao chép, mô phỏng, sử dụng, phân phối, cho thuê, cho mượn, vay, bán, thế chấp, cho phép bên thứ ba sử dụng hoặc thực hiện bất kỳ hành vi nào gây ảnh hưởng hay can thiệp vào công thanh toán hoặc các phần mềm do VCB cung cấp mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của VCB, trừ khi được pháp luật cho phép.
- 3.55. Cung cấp đầy đủ, trung thực các hóa đơn, chứng từ giao dịch thẻ và hóa đơn, chứng từ hàng hóa, dịch vụ cung cấp có liên quan đến Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT theo quy định của pháp luật, của TCTTT, TCPHT, TCTQT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ được ĐVCNTT cung cấp cho Giao dịch thẻ.
 - 3.56. Cam kết không thực hiện quảng cáo, chào hàng hoặc bất kỳ hình thức giới thiệu nào khác nhằm khuyến khích Khách Hàng của ĐVCNTT thay đổi hình thức thanh toán mà ĐVCNTT đăng ký chấp nhận thanh toán tại Hợp Đồng này sang hình thức thanh toán khác.
 - 3.57. Cam kết không áp dụng, dưới bất kỳ hình thức nào, để phân biệt đối xử với các Chủ thẻ sử dụng các hình thức thanh toán quy định tại Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, cắt giảm ưu đãi, khuyến mại đối với các Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt; Không đưa ra thêm điều kiện chấp nhận thanh toán thẻ trái với quy định của NHNN/TCTQT; ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua Đối tác và TCTTT để hoàn trả lại cho Chủ thẻ chênh lệch giá, tỷ giá, phụ phí đã thu trái quy định; không hoàn trả bằng tiền mặt cho khách hàng đối với mọi giao dịch thanh toán bằng thẻ. ĐVCNTT cam kết không thực hiện, cấu kết tội phạm, thông đồng thực hiện Giao dịch gian lận giả mạo, Giao dịch khống, giao dịch vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của TCTQT/TCCMT. Nếu ĐVCNTT vi phạm Ngân Hàng có toàn quyền quyết định áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm quy định tại Hợp Đồng này.
 - 3.58. Tuân thủ theo tiêu chuẩn bảo mật thông tin thanh toán thẻ (PCI/DSS), bao gồm cả các Đối tác cung cấp dịch vụ liên quan đến hoạt động thanh toán thẻ cho ĐVCNTT và cung cấp các tài liệu/ hồ sơ liên quan đến nội dung này khi được yêu cầu.
 - 3.59. Đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Ngân Hàng bằng hòm thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại (nếu có) của Ngân Hàng.
 - 3.60. Cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các thông tin cung cấp tại Hợp Đồng này và các giấy tờ kèm theo. ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản trong vòng 03 (ba) ngày làm việc cho Ngân Hàng bất kỳ sự thay đổi nào về số tài khoản, địa chỉ, người đại diện pháp luật, chủng loại hàng hóa, dịch vụ ĐVCNTT cung cấp, tư cách pháp nhân, địa chỉ, ngành nghề kinh doanh, chính sách hoạt động, việc tạm dừng hoặc chấm dứt hoạt động của ĐVCNTT hoặc của bất kỳ đơn vị trực thuộc nào của ĐVCNTT, hoặc bất cứ sự thay đổi nào liên quan đến thông tin của ĐVCNTT đã đăng ký

với Ngân Hàng kể từ thời điểm thay đổi. Ngân Hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng hoặc tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ nếu Ngân Hàng đơn phương nhận thấy những thay đổi của ĐVCNTT là chưa phù hợp với pháp luật và ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng này.

- 3.61. Chịu trách nhiệm thông báo ngay tới Ngân Hàng nếu, vì bất kỳ lý do nào, ĐVCNTT ngừng chấp nhận Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc ĐVCNTT ngừng hoạt động kinh doanh. Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ có quyền thông báo việc này với các TCTTT và TCPHT khác, các Chủ thẻ và/hoặc các bên liên quan. Việc ngừng chấp nhận Thẻ của ĐVCNTT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp Đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của Hợp Đồng này cho tới khi hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.
- 3.62. ĐVCNTT có trách nhiệm từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
- 3.63. Chịu trách nhiệm bảo mật và quản lý các thông tin đăng nhập (với các Dịch Vụ đăng ký) sau khi Ngân Hàng đã cung cấp cho ĐVCNTT.
- 3.64. Tuân thủ đầy đủ các quy định của các TCTQT liên quan đến hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn: sử dụng thương hiệu của các TCTQT, quản trị rủi ro, giám sát giao dịch gian lận, truy hồi xử lý giao dịch và các sản phẩm dịch vụ, chương trình mà ĐVCNTT tham gia.
- 3.65. Chịu trách nhiệm thanh toán cho Ngân Hàng các khoản phí do không tuân thủ quy định của TCTQT.
- 3.66. Cam kết trực tiếp thương lượng, giải quyết với Chủ thẻ các yêu cầu tra soát, khiếu nại có liên quan đến chất lượng, quy cách hàng hoá (mẫu mã, chất liệu, màu sắc...), dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp. Trong trường hợp Chủ thẻ từ chối thanh toán một phần hoặc toàn bộ giao dịch mua bán hàng hoá, dịch vụ cho Ngân Hàng do những khiếu nại chưa được giải quyết, ĐVCNTT cam kết để Ngân Hàng thực hiện quyền truy đòi một phần hoặc toàn bộ số tiền mà Ngân Hàng đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT và các chi phí phát sinh (nếu có) theo quy định tại Phụ Hợp Đồng này.
- 3.67. Cam kết chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thực hiện bằng Chức năng đặc biệt như sau: (i) Đơn vị phải chịu hoàn toàn rủi ro khi phát sinh tra soát khiếu nại giao dịch với lý do giả mạo (đối với Chức năng Key- in và các giao dịch thực hiện bằng Giao dịch Verify, Offline nếu không có sự hiện diện của thẻ) (ii) Đơn vị hoàn toàn chịu trách nhiệm hoàn trả TCPHT đối với số tiền Adjust vượt quá qui định của các TCTQT khi phát sinh tra soát từ TCPHT.
- 3.68. Thời hạn tra soát khiếu nại đối với ĐVCNTT là 18 (mười tám) tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.
- 3.69. Lưu trữ hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT trong 18 (mười tám) tháng. Cung cấp các hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT theo quy định của TCTTT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của Giao dịch thẻ trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của Ngân Hàng.
- 3.70. Khi nhận được thông báo từ Ngân Hàng, về việc giao dịch là nghi ngờ gian lận, giả mạo, Giao dịch không ĐVCNTT phải có trách nhiệm xác thực Khách Hàng, thực hiện hủy, hoàn

trả giao dịch nếu chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp xác định là Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không, cụ thể:

- i. Đối với trường hợp xác định là giao dịch giả mạo và ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ: ĐVCNTT thực hiện hủy, hoàn trả giao dịch.
- ii. Đối với ĐVCNTT nghi ngờ gian lận giả mạo, thực hiện Giao dịch không/ĐVCNTT gian lận giả mạo: ĐVCNTT có nghĩa vụ để Ngân Hàng truy đòi một phần hoặc toàn bộ các khoản đã tạm ứng báo Có cho ĐVCNTT và/hoặc thực hiện các quyền khác của Ngân Hàng theo quy định của Hợp Đồng.

3.71. Giải quyết trực tiếp với Chủ thẻ tất cả các tranh chấp, khiếu nại về nghĩa vụ giao hàng hoá, dịch vụ và chất lượng hàng hoá/ dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp.

3.72. Hoàn trả Ngân Hàng hoặc bằng văn bản này đồng ý cho Ngân Hàng chủ động trích (ghi Nợ) một phần và hoặc toàn bộ số tiền Ngân Hàng đã tạm ứng/báo Có cho ĐVCNTT trong các trường hợp cụ thể được quy định tại Hợp Đồng này. Cam kết thực hiện bồi thường theo quy định tại Hợp Đồng và thanh toán các khoản phát sinh với các bên thứ ba không liên quan đến Ngân Hàng.

3.73. Về chăm sóc chiểu Giao dịch thẻ:

a. Căn cứ vào các giao dịch Ngân Hàng đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT, ĐVCNTT thực hiện chăm sóc chiểu với hóa đơn thẻ của ĐVCNTT hàng ngày để phát hiện các sai lệch. Ngân Hàng được quyền miễn trách trong trường hợp ĐVCNTT không thực hiện chăm sóc chiểu đúng theo các quy định tại Hợp Đồng.

b. Đối với các Giao dịch thẻ quốc tế đã thực hiện truyền dữ liệu về Ngân Hàng nhưng ĐVCNTT chưa được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng sau 02 (hai) ngày làm việc, hoặc đối với các Giao dịch thẻ nội địa thành công nhưng chưa được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng theo quy định, ĐVCNTT phải lập bảng yêu cầu thanh toán riêng cho các giao dịch này kèm theo các hóa đơn giao dịch hợp lệ gửi cho Ngân Hàng để thực hiện thanh toán tạm ứng bổ sung.

i. Nếu hóa đơn nộp trước 16h00, ĐVCNTT sẽ được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng trong ngày.

ii. Nếu hóa đơn nộp sau 16h00, ĐVCNTT sẽ được Ngân Hàng thực hiện thanh toán tạm ứng vào ngày làm việc tiếp theo.

c. Nếu sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày giao dịch đối với thẻ quốc tế và thẻ nội địa, Ngân Hàng không nhận được yêu cầu thanh toán bổ sung từ phía ĐVCNTT, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm nếu TCPHT hoặc Chủ thẻ từ chối thanh toán. Trường hợp ĐVCNTT cần thu bổ sung sau 03 (ba) ngày, ĐVCNTT thực hiện gửi yêu cầu nhờ thu và cung cấp các bằng chứng chứng minh việc đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

3.74. Các trách nhiệm về trang thiết bị:

a. Thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán (POS) của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký.

b. Cam kết bảo quản ở nơi an toàn, giữ gìn cẩn thận các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ và các mẫu hóa đơn giao dịch, bảng kê giao dịch, các nhãn hiệu thương mại, biểu tượng quảng

- cáo do Ngân Hàng cung cấp phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán Thẻ theo biên bản bàn giao ký từng thời kỳ đính kèm. ĐVCNTT không được cài đặt thêm và tháo dỡ thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ. Khi có dấu hiệu bất thường trong quá trình sử dụng, ĐVCNTT phải báo ngay cho Ngân Hàng.
- c. Cam kết thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ là tài sản của Ngân Hàng và không cho phép bất cứ bên thứ ba nào khác sử dụng khi chưa được sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng; bảo quản và không được mang ra khỏi địa điểm chấp nhận thanh toán thẻ đã đăng ký với Ngân Hàng tại Biên bản bàn giao máy ngoại trừ khi có sự chấp thuận của Ngân Hàng.
 - d. Cam kết thiết bị chấp nhận thanh toán không bị can thiệp, chỉnh sửa phần cứng và phần mềm sau khi Ngân Hàng bàn giao cho ĐVCNTT; áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, liên tục hoạt động của các thiết bị chấp nhận thanh toán.
 - e. Khi Hợp Đồng này chấm dứt vì bất kỳ lý do gì, ĐVCNTT cam kết hoàn trả các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ cho Ngân Hàng trong điều kiện hoạt động tốt. Nếu các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ bị hỏng, bị mất do lỗi hoặc do sự bất cẩn của ĐVCNTT, ĐVCNTT cam kết sẽ bồi thường theo giá trị còn lại của thiết bị thể hiện trên sổ sách của NH. Sau 05 (năm) năm tính khấu hao, kể từ năm thứ 06 (sáu), giá trị đền bù sẽ được tính bằng 20% (hai mươi phần trăm) nguyên giá máy.
- 3.75. Cam kết thường xuyên trưng bày logo của Ngân Hàng, biểu tượng các loại Thẻ được chấp nhận thanh toán do Ngân Hàng cung cấp ở vị trí phù hợp cho đến khi có thông báo chấm dứt của Ngân Hàng hoặc khi Hợp Đồng hết hiệu lực và không sử dụng biểu tượng, logo, nhãn hiệu thương mại v.v... cho những mục đích khác với nội dung quy định tại Hợp Đồng này khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Ngân Hàng.
- 3.76. ĐVCNTT cam kết: (i) không công bố Phí Dịch Vụ trên kênh thanh toán của mình; (ii) công khai chính sách hoàn trả hàng hóa, dịch vụ và thanh toán trên kênh thanh toán của mình; (iii) đảm bảo thông tin để các Chủ thẻ nắm được các trách nhiệm của ĐVCNTT đối với giao dịch thanh toán, sản phẩm và dịch vụ cung cấp, công tác dịch vụ khách hàng và giải quyết tranh chấp, khiếu nại cùng tất cả các điều khoản, điều kiện trong cung ứng hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 3.77. Phải đăng ký số sim sử dụng tại TBCNT (nếu có) và trong trường hợp thay đổi số sim phải thông báo ngay cho Ngân Hàng để phối hợp cài đặt lại.
- 3.78. Ký biên bản bàn giao TBCNT và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, số sim sử dụng cho TBCNT (đối với máy sử dụng sim) theo mẫu của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.
- 3.79. Tham gia giải pháp xác thực 3-D Secure, cụ thể là Visa Secure, Mastercard Identity Check, MasterCard Secure Code, J/Secure, Safekey,... Trường hợp ĐVCNTT không tham gia giải pháp xác thực 3-D Secure, ĐVCNTT phải chịu toàn bộ trách nhiệm và các rủi ro phát sinh liên quan đến việc không tham gia giải pháp xác thực này; đồng thời, VCB có quyền yêu cầu kích hoạt lại chương trình 3D Secure cho ĐVCNTT trong trường hợp cần thiết.
- 3.80. Trong trường hợp cung cấp hàng hoá và dịch vụ trực tuyến, ĐVCNTT phải xây dựng kênh trực tuyến cung cấp hàng hoá và dịch vụ có tính năng chấp nhận thanh toán thẻ đảm bảo: (i) yêu cầu bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu; (ii) tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam, không chứa các nội dung vi phạm tính thuần phong mỹ tục của Việt Nam; (iii) không gửi hay lưu trữ bất cứ thông tin hay tài liệu nào vi phạm pháp luật; (iv) tuân thủ theo quy định

pháp luật và các quy định liên quan đến quy trình thanh toán, lưu trữ và gửi, chuyển thông tin điện tử của các giao dịch thanh toán thẻ; (v) không sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử với mục đích bất hợp pháp, can thiệp hoặc phá hoại trang thiết bị, dịch vụ, người sử dụng các mạng lưới khác; (vi) đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khác (nếu có) về kênh cung ứng hàng hoá, dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến được quy định tại Hợp đồng này.

3.81. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác của ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng.

Điều 4: Quyền và trách nhiệm của VCB

- 4.1.** Ngân Hàng cam kết cung cấp cho ĐVCNTT các Dịch Vụ phù hợp với các quy định pháp luật, quy định nội bộ của Ngân Hàng và quy định tại Hợp Đồng này.
- 4.2.** Ngân Hàng được yêu cầu ĐVCNTT cung cấp thông tin, hồ sơ liên quan đến Dịch Vụ, thông tin Khách Hàng (nếu có) đảm bảo kịp thời, trung thực và đầy đủ, xác minh tính hợp pháp của Dịch vụ theo đúng thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
- 4.3.** Ngân Hàng có quyền từ chối cung cấp Dịch Vụ nếu có cơ sở hợp lý theo quy định của pháp luật để xác định giao dịch có rủi ro vi phạm quy định hiện hành về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận, thanh toán không dùng tiền mặt của pháp luật và quy định của Ngân Hàng.
- 4.4.** Ngân Hàng thực hiện các cài đặt cần thiết (nếu có), hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn và cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này. Ngân Hàng không phải chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, hậu quả phát sinh trong các trường hợp sau:
 - (i) ĐVCNTT cung cấp sai thông tin hoặc thông tin không cập nhật, hoặc bị thay đổi trong quá trình truyền dẫn và tiếp nhận dữ liệu, hoặc hệ thống của ĐVCNTT bị gian lận/chiếm quyền sử dụng hoặc sai sót từ hệ thống của ĐVCNTT; hoặc
 - (ii) ĐVCNTT không thực hiện đầy đủ các biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin hoặc không nâng cấp hệ thống theo yêu cầu của Ngân Hàng; hoặc
 - (iii) Ngân Hàng không thể xử lý hoặc xử lý không chính xác hoặc xử lý muộn hơn tần suất truyền nhận dữ liệu quy định tại Hợp Đồng này do các nguyên nhân bất khả kháng theo quy định tại Hợp Đồng này hoặc các nguyên nhân không phải do lỗi của Ngân Hàng.
 - (iv) ĐVCNTT có dấu hiệu vi phạm/ vi phạm pháp luật/ vi phạm các yêu cầu tuân thủ của các TCTQT trong từng thời kỳ hoặc chấp nhận thanh toán các giao dịch vi phạm pháp luật. Khi phát sinh các sự cố nêu trên, Ngân Hàng có trách nhiệm phối hợp và/hoặc thông báo ngay với ĐVCNTT bằng email hoặc văn bản hoặc bằng hình thức phù hợp và kịp thời để có các giải pháp xử lý tình huống kịp thời, hạn chế tối đa việc làm ảnh hưởng tới Dịch Vụ.
- 4.5.** Trường hợp trong quá trình sử dụng Dịch Vụ, ĐVCNTT không đáp ứng được các điều kiện về an toàn bảo mật thông tin khi kết nối với Ngân hàng: Ngân hàng được phép chủ động tạm dừng cung cấp Dịch vụ cho ĐVCNTT và thông báo tới ĐVCNTT bằng văn bản nêu rõ lý do tạm dừng cung cấp Dịch Vụ. Ngân hàng sẽ tiếp tục cung ứng Dịch vụ sau khi ĐVCNTT đã đáp ứng được các điều kiện về an toàn bảo mật thông tin.
- 4.6.** Ngân Hàng có quyền tổ chức thực hiện các hoạt động quản lý, giám sát rủi ro liên quan đến Dịch Vụ và/hoặc ĐVCNTT theo quyết định của Ngân Hàng.

- 4.7.** Ngân Hàng có quyền thu hoặc truy đòi Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có, bao gồm nhưng không giới hạn ở nghĩa vụ hoàn trả của ĐVCNTT theo Hợp Đồng, nghĩa vụ hoàn trả do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhậm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân Hàng)) từ Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch Vụ. Trường hợp tài khoản này không đủ số dư để thu Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có), Ngân Hàng được quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân Hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng để thu Phí Dịch và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo Hợp Đồng này. Trường hợp tất cả các Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT không đủ số dư để thu/truy đòi, Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản yêu cầu chuẩn bị đủ tiền trong vòng 07 ngày (hoặc khoảng thời gian khác do Ngân Hàng và ĐVCNTT thỏa thuận bằng văn bản) kể từ ngày nhận được thông báo. Hết thời hạn nêu trên, nếu ĐVCNTT vẫn không chuẩn bị đủ tiền, Ngân Hàng có quyền chủ động dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT và Ngân Hàng sẽ thông báo cho ĐVCNTT tại thời điểm Ngân Hàng dừng cung cấp Dịch Vụ; đồng thời Ngân Hàng có quyền tính lãi chậm trả đối với số tiền ĐVCNTT chưa thanh toán hoặc chậm thanh toán theo lãi suất cho vay hiện hành của Ngân Hàng, quyền đòi tiền của Ngân Hàng được bảo lưu ngay cả khi các Bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp hoặc khi dừng cung cấp Dịch Vụ hoặc khi Hợp Đồng đã chấm dứt. Sau khi dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT, Ngân hàng có quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng tại bất cứ thời điểm nào (các) tài khoản trên của ĐVCNTT có tiền để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả.
- 4.8.** Được quyền tự động trích (ghi Nợ) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng đối với các khoản tiền giao dịch đã thanh toán cho ĐVCNTT trong các trường hợp quy định tại Hợp Đồng, Bản Điều khoản, Điều kiện cung ứng giải pháp thanh toán trực tiếp cho Đơn vị chấp nhận thanh toán đính kèm Hợp Đồng.
- 4.9.** Ngân Hàng được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện, tổn thất và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ hoặc có liên quan đến Hợp Đồng này khi Ngân Hàng đã thực hiện đúng quy định tại Hợp Đồng này và/hoặc lỗi được xác định không do lỗi của Ngân Hàng.
- 4.10.** Được quyền kiểm tra ĐVCNTT định kỳ hoặc khi cần thiết về tuân thủ bảo mật thông tin và phòng chống rửa tiền (nếu có) khi xét thấy cần thiết. Ngân hàng được phép phong tỏa, tạm giữ, trì hoãn giao dịch, chưa/từ chối báo có, hoặc từ chối, tạm ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho ĐVCNTT nếu trong quá trình sử dụng Dịch Vụ ĐVCNTT vi phạm quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc nghi ngờ ĐVCNTT có liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật.
- 4.11.** Được quyền yêu cầu ĐVCNTT hỗ trợ hoàn trả giao dịch gian lận, giả mạo trong trường hợp ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hoá, dịch vụ cho người mua và không có lỗi từ ĐVCNTT.

- 4.12.** Được miễn trách đối với các tổn thất phát sinh cho ĐVCNTT trong thời gian Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT bị áp dụng biện pháp xử lý rủi ro (phong tỏa, dừng giao dịch, tạm dừng giao dịch qua phương tiện điện tử,...) theo quy định của pháp luật, quy định quản lý rủi ro của Ngân Hàng tại từng thời kỳ và Hợp Đồng này.
- 4.13.** Quản trị cơ sở dữ liệu Khách Hàng và Phí Dịch Vụ. Áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn dữ liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của Khách Hàng theo quy định của TCTQT, quy định của NHNN và pháp luật Việt Nam.
- 4.14.** Quản lý Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tài khoản theo quy định của Ngân Hàng.
- 4.15.** Có quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật có liên quan và quy định tại Hợp Đồng này.
- 4.16.** Ngân Hàng cam kết cung cấp cho ĐVCNTT các Dịch Vụ phù hợp với các quy định pháp luật, quy định nội bộ của Ngân Hàng và quy định tại Hợp Đồng này.
- 4.17.** Ngân Hàng được yêu cầu ĐVCNTT cung cấp thông tin, hồ sơ liên quan đến Dịch Vụ, thông tin Khách Hàng (nếu có) đảm bảo kịp thời, trung thực và đầy đủ, xác minh tính hợp pháp của Dịch vụ theo đúng thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
- 4.18.** Ngân Hàng có quyền từ chối cung cấp Dịch Vụ nếu có cơ sở hợp lý theo quy định của pháp luật để xác định giao dịch có rủi ro vi phạm quy định hiện hành về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận, thanh toán không dùng tiền mặt của pháp luật và quy định của Ngân Hàng.
- 4.19.** Ngân Hàng thực hiện các cài đặt cần thiết (nếu có), hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn và cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này. Ngân Hàng không phải chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, hậu quả phát sinh trong các trường hợp sau:
- (i) ĐVCNTT cung cấp sai thông tin hoặc thông tin không cập nhật, hoặc bị thay đổi trong quá trình truyền dẫn và tiếp nhận dữ liệu, hoặc hệ thống của ĐVCNTT bị gian lận/chiếm quyền sử dụng hoặc sai sót từ hệ thống của ĐVCNTT; hoặc
 - (ii) ĐVCNTT không thực hiện đầy đủ các biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin hoặc không nâng cấp hệ thống theo yêu cầu của Ngân Hàng; hoặc
 - (iii) Ngân Hàng không thể xử lý hoặc xử lý không chính xác hoặc xử lý muộn hơn tần suất truyền nhận dữ liệu quy định tại Hợp Đồng này do các nguyên nhân bất khả kháng theo quy định tại Hợp Đồng này hoặc các nguyên nhân không phải do lỗi của Ngân Hàng.
 - (iv) ĐVCNTT có dấu hiệu vi phạm/ vi phạm pháp luật/ vi phạm các yêu cầu tuân thủ của các TCTQT trong từng thời kỳ hoặc chấp nhận thanh toán các giao dịch vi phạm pháp luật. Khi phát sinh các sự cố nêu trên, Ngân Hàng có trách nhiệm phối hợp và/hoặc thông báo ngay với ĐVCNTT bằng email hoặc văn bản hoặc bằng hình thức phù hợp và kịp thời để có các giải pháp xử lý tình huống kịp thời, hạn chế tối đa việc làm ảnh hưởng tới Dịch Vụ.
- 4.20.** Trường hợp trong quá trình sử dụng Dịch Vụ, ĐVCNTT không đáp ứng được các điều kiện về an toàn bảo mật thông tin khi kết nối với Ngân hàng: Ngân hàng được phép chủ động tạm dừng cung cấp Dịch vụ cho ĐVCNTT và thông báo tới ĐVCNTT bằng văn bản

nêu rõ lý do tạm dừng cung cấp Dịch Vụ. Ngân hàng sẽ tiếp tục cung ứng Dịch vụ sau khi ĐVCNTT đã đáp ứng được các điều kiện về an toàn bảo mật thông tin.

- 4.21.** Ngân Hàng có quyền tổ chức thực hiện các hoạt động quản lý, giám sát rủi ro liên quan đến Dịch Vụ và/hoặc ĐVCNTT theo quyết định của Ngân Hàng.
- 4.22.** Ngân Hàng có quyền thu hoặc truy đòi Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có, bao gồm nhưng không giới hạn ở nghĩa vụ hoàn trả của ĐVCNTT theo Hợp Đồng, nghĩa vụ hoàn trả do Ngân Hàng chuyên thừa, chuyên nhằm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân Hàng)) từ Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch Vụ. Trường hợp tài khoản này không đủ số dư để thu Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có), Ngân Hàng được quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân Hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng để thu Phí Dịch và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo Hợp Đồng này. Trường hợp tất cả các Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT không đủ số dư để thu/truy đòi, Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản yêu cầu chuẩn bị đủ tiền trong vòng 07 ngày (hoặc khoảng thời gian khác do Ngân Hàng và ĐVCNTT thỏa thuận bằng văn bản) kể từ ngày nhận được thông báo. Hết thời hạn nêu trên, nếu ĐVCNTT vẫn không chuẩn bị đủ tiền, Ngân Hàng có quyền chủ động dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT và Ngân Hàng sẽ thông báo cho ĐVCNTT tại thời điểm Ngân Hàng dừng cung cấp Dịch Vụ; đồng thời Ngân Hàng có quyền tính lãi chậm trả đối với số tiền ĐVCNTT chưa thanh toán hoặc chậm thanh toán theo lãi suất cho vay hiện hành của Ngân Hàng, quyền đòi tiền của Ngân Hàng được bảo lưu ngay cả khi các Bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp hoặc khi dừng cung cấp Dịch Vụ hoặc khi Hợp Đồng đã chấm dứt. Sau khi dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT, Ngân hàng có quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng tại bất cứ thời điểm nào (các) tài khoản trên của ĐVCNTT có tiền để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả.
- 4.23.** Được quyền tự động trích (ghi Nợ) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng đối với các khoản tiền giao dịch đã thanh toán cho ĐVCNTT trong các trường hợp quy định tại Hợp Đồng, Bản Điều khoản, Điều kiện cung ứng giải pháp thanh toán trực tiếp cho Đơn vị chấp nhận thanh toán đính kèm Hợp Đồng.
- 4.24.** Ngân Hàng được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện, tổn thất và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ hoặc có liên quan đến Hợp Đồng này khi Ngân Hàng đã thực hiện đúng quy định tại Hợp Đồng này và/hoặc lỗi được xác định không do lỗi của Ngân Hàng.
- 4.25.** Được quyền kiểm tra ĐVCNTT định kỳ hoặc khi cần thiết về tuân thủ bảo mật thông tin và phòng chống rửa tiền (nếu có) khi xét thấy cần thiết. Ngân hàng được phép phong tỏa, tạm giữ, trì hoãn giao dịch, chưa/từ chối báo có, hoặc từ chối, tạm ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho ĐVCNTT nếu trong quá trình sử dụng Dịch Vụ ĐVCNTT vi phạm quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

- 4.26.** Được quyền yêu cầu ĐVCNTT hỗ trợ hoàn trả giao dịch gian lận, giả mạo trong trường hợp ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hoá, dịch vụ cho người mua và không có lỗi từ ĐVCNTT.
- 4.27.** Được miễn trách đối với các tổn thất phát sinh cho ĐVCNTT trong thời gian Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT bị áp dụng biện pháp xử lý rủi ro (phong tỏa, dừng giao dịch, tạm dừng giao dịch qua phương tiện điện tử,...) theo quy định của pháp luật, quy định quản lý rủi ro của Ngân Hàng tại từng thời kỳ và Hợp Đồng này.
- 4.28.** Quản trị cơ sở dữ liệu Khách Hàng và phí Dịch Vụ. Áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn dữ liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của Khách Hàng theo quy định của TCTQT, quy định của NHNN và pháp luật Việt Nam.
- 4.29.** Quản lý Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tài khoản theo quy định của Ngân Hàng.
- 4.30.** Được hưởng Phí Dịch Vụ và các khoản phí khác theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.31.** Được quyền chủ động phong tỏa/chấm dứt phong tỏa các tài khoản thanh toán của ĐVCNTT tại Ngân Hàng, trì hoãn giao dịch và/hoặc truy đòi một phần hoặc toàn bộ giá trị đã thanh toán báo Có đối với các Giao Dịch thực hiện tại ĐVCNTT và/hoặc xử lý khoản ký quỹ (nếu có) trong các trường hợp bao gồm nhưng không giới hạn như sau:
- a. ĐVCNTT có hành vi gian lận, không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho Ngân Hàng và/hoặc không tuân thủ các điều khoản, điều kiện theo đúng quy định của Hợp Đồng, cũng như các quy định khác của pháp luật, và/hoặc của Ngân Hàng (nếu có).
 - b. ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
 - c. ĐVCNTT thông đồng với Chủ thẻ thực hiện các giao dịch giả mạo, giao dịch không được phép hoặc giao dịch không đúng theo quy định của Ngân Hàng, TCTQT/TCCMT và/hoặc quy định của pháp luật.
 - d. Việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa ĐVCNTT và Chủ thẻ, việc sử dụng thẻ và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam, quy định của TCTQT/TCCMT.
 - e. Giao dịch liên quan đến khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ mà Ngân Hàng không thể đòi tiền được do Chủ thẻ đã từ chối hàng hoá, dịch vụ hoặc giao dịch không được thực hiện theo đúng thỏa thuận giữa Chủ thẻ và ĐVCNTT với những chứng cứ hợp lý, hoặc ĐVCNTT không chứng minh được đầy đủ hóa đơn, chứng từ thanh toán, hóa đơn giao nhận hàng hóa dịch vụ và các bằng chứng là ĐVCNTT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và hợp lệ cho Chủ Thẻ.
 - f. Giao dịch không được cấp phép hoặc không có số cấp phép hoặc số cấp phép không trùng với số cấp phép do TCPHT cung cấp hoặc các thông tin do ĐVCNTT cung cấp khi xin cấp phép không chính xác.
 - g. Các giao dịch báo có thừa, báo có trùng lặp do lỗi của hệ thống kỹ thuật hoặc các lý do khác ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
 - h. Các trường hợp xác định hoặc nghi ngờ là Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không hoặc Giao dịch yêu cầu không hợp lệ theo quy định của Hợp Đồng này.

- i. Giao dịch bị Chủ thẻ hoặc TCPHT khiếu nại giả mạo, không được cấp phép, giao dịch quá hạn mà TCPHT không thanh toán hoặc các giao dịch TCTQT từ chối thanh toán.
 - j. Giao dịch xuất trình chứng từ chậm so với quy định của Ngân Hàng tại Hợp Đồng .
 - k. Phát sinh tranh chấp, khiếu nại từ việc thực hiện các Giao dịch thẻ đặc biệt quy định tại Hợp Đồng này.
 - l. Sử dụng thẻ thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNTT và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.
 - m. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất.
 - n. Thẻ hết hạn sử dụng.
 - o. Thẻ bị khóa.
 - p. Số dư tài khoản thanh toán, số dư thẻ, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán
 - q. Chủ thẻ vi phạm các quy định của TCPHT trong các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với TCPHT mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán.
 - r. Phát hiện các vấn đề nghi vấn liên quan đến vi phạm quy định quản lý ngoại hối hoặc gian lận thương mại.
 - s. Các trường hợp khác quy định tại Hợp Đồng (nếu có).
- 4.32.** Được quyền truy đòi theo Hợp Đồng này bằng cách chủ động trích (ghi Nợ) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở Ngân Hàng hoặc trừ vào lần thanh toán kế tiếp cho ĐVCNTT, và/hoặc thực hiện bất kỳ biện pháp nào trong phạm vi pháp luật cho phép để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả. Quyền truy đòi của Ngân hàng giữ nguyên giá trị ngay cả khi Hợp Đồng này chấm dứt.
- 4.33.** Trong trường hợp Ngân Hàng yêu cầu ĐVCNTT giữ lại Thẻ của Chủ thẻ, ĐVCNTT cần thực hiện yêu cầu bằng biện pháp an toàn. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm với bất cứ khiếu nại nào về thương tổn tới con người, tài sản của Chủ thẻ cũng như ĐVCNTT phát sinh trong quá trình thu giữ Thẻ.
- 4.34.** Được miễn trách nhiệm trong những trường hợp quy định tại Hợp Đồng.
- 4.35.** Trong trường hợp ĐVCNTT không được miễn khoản ký quỹ để đảm bảo cho nghĩa vụ được quy định tại Hợp Đồng, Ngân Hàng được quyền yêu cầu ĐVCNTT nộp một khoản ký quỹ theo quy định tại Hợp Đồng hoặc theo yêu cầu cụ thể của Ngân Hàng bằng văn bản trong từng thời kỳ. VCB được giữ và toàn quyền xử lý khoản ký quỹ này khi có rủi ro phát sinh; Trong trường hợp Hợp Đồng chấm dứt và được thanh lý mà khoản ký quỹ này chưa bị xử lý, hoặc còn một phần sau khi xử lý thì Ngân Hàng được quyền tiếp tục được giữ khoản tiền này thêm một trăm tám mươi (180) ngày kể từ ngày các bên thanh lý Hợp Đồng.
- 4.36.** Trong thời gian điều tra giả mạo và các trường hợp nghi ngờ gian lận, Ngân Hàng được phong tỏa (các) tài khoản thanh toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng cho tới khi có kết quả điều tra, xác minh, hoặc xử lý xong theo quy định tại Hợp Đồng này, tùy theo thời điểm nào đến muộn hơn.

- 4.37.** Được quyền giữ lại một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT trong một thời hạn nhất định do Ngân Hàng quy định theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.38.** Được quyền đưa các thông tin về ĐVCNTT lên danh sách các ĐVCNTT đã bị chấm dứt hoạt động (theo quy định của các TCTQT) và danh sách các ĐVCNTT có độ rủi ro cao khi cần thiết mà không cần thêm bất kỳ thông báo, đồng ý hay xác nhận nào khác từ ĐVCNTT.
- 4.39.** Được phép tra cứu, xác minh các thông tin về ĐVCNTT bao gồm, nhưng không giới hạn ở kiểm tra thông tin tín dụng, quan hệ giao dịch Ngân Hàng, và lịch sử về tài chính.
- 4.40.** Việc ngừng chấp nhận thanh toán Giao dịch Thẻ của ĐVCNTT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp Đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của các Điều khoản, Điều kiện và Hợp Đồng cho tới khi Các Bên hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình. Được quyền chủ động đóng số hiệu ĐVCNTT và thu hồi thiết bị chấp nhận thẻ trong các trường hợp sau:
- (i) Số hiệu ĐVCNTT, số hiệu thiết bị chấp nhận thẻ không phát sinh giao dịch trong 12 tháng.
 - (ii) ĐVCNTT chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
 - (iii) ĐVCNTT vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Hợp Đồng;
 - (iv) Các trường hợp Hợp Đồng chấm dứt theo quy định của Hợp Đồng;
 - (v) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 4.41.** Được cung cấp thông tin của ĐVCNTT cho bên thứ ba để thực hiện dịch vụ liên quan.
- 4.42.** Yêu cầu ĐVCNTT hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống, lỗi nâng cấp hệ thống/phần mềm, hoặc bị gian lận, tội phạm công nghệ v.v..).
- 4.43.** Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan và thực hiện các nghĩa vụ theo thỏa thuận phù hợp với quy định pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.
- 4.44.** Chịu trách nhiệm thực hiện đúng theo quy định của NHNN trong vai trò Ngân Hàng là đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán thẻ.
- 4.45.** Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ Ngân Hàng, ĐVCNTT, TCPHT theo quy định của Ngân Hàng, TCTQT, TCCMT, Ngân hàng Nhà nước và pháp luật Việt Nam.
- 4.46.** Đào tạo, tư vấn cho ĐVCNTT các vấn đề liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, quản lý rủi ro, giải quyết tra soát khiếu nại.
- 4.47.** Hỗ trợ cung cấp các thông tin tham khảo, các khuyến cáo cho ĐVCNTT (nếu có) nhằm hạn chế các hoạt động lừa đảo, giả mạo trong các giao dịch thanh toán bằng thẻ.
- 4.48.** Xây dựng các chương trình hỗ trợ quản lý rủi ro, phát hiện giao dịch nghi ngờ giả mạo cho ĐVCNTT. Kiểm tra và rà soát giao dịch thanh toán Thẻ của ĐVCNTT để phát hiện và báo cáo các giao dịch đáng ngờ, có biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn việc lợi dụng dịch vụ thanh toán cho các hoạt động vi phạm pháp luật. Hướng dẫn ĐVCNTT sử dụng quy trình thủ tục thanh toán, sử dụng các phương tiện thanh toán, biện pháp phát hiện gian lận, giả mạo và yêu cầu bảo mật thông tin tài khoản, giao dịch của khách hàng trong thanh

toán hàng hóa, dịch vụ; Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT; Cung cấp các vật tư liên quan cho ĐVCNTT (nếu có). Thực hiện các giao dịch kiểm thử đối với tất cả các loại thẻ chấp nhận thanh toán theo Hợp Đồng để đảm bảo thông số cài đặt chính xác, TBCNT và đường kết nối hoạt động tốt. Yêu cầu ĐVCNTT đăng ký số sim sử dụng tại TBCNT. Thực hiện và yêu cầu ĐVCNTT ký biên bản bàn giao TBCNT và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, số sim sử dụng cho TBCNT.

4.49. Quy trình thực hiện các giao dịch liên quan đến thẻ tại Hợp Đồng này được thực hiện theo thỏa thuận giữa Ngân Hàng và ĐVCNTT tại Hợp Đồng và (các) quy định có liên quan của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.

4.50. Thực hiện đầy đủ các quyền và trách nhiệm của Ngân Hàng được quy định tại Hợp Đồng.

Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của CÔNG TY

- 5.1. Được hưởng phí theo quy định tại Giấy đề nghị sử dụng dịch vụ kèm Hợp đồng này.
- 5.2. Thực hiện đúng các trách nhiệm theo quy định của NHNN và pháp luật hiện hành trong vai trò là đơn vị cung ứng dịch vụ công thanh toán điện tử.
- 5.3. Lắp đặt, triển khai TBCNT tại ĐVCNTT đảm bảo: (i) theo thông số do VCB cung cấp trên cơ sở ủy quyền từ VCB, (ii) TBCNT phải đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn bảo mật quốc tế PCI DSS.
- 5.4. Hướng dẫn ĐVCNTT cách thức sử dụng Dịch vụ theo phạm vi Giấy đề nghị sử dụng dịch vụ kèm Hợp đồng này.
- 5.5. Kết nối truyền dẫn, kết toán dữ liệu giao dịch thẻ từ ĐVCNTT về VCB, đồng thời đảm bảo về tính chính xác của dữ liệu theo đúng quy định về nội dung, thông điệp mà CÔNG TY có trách nhiệm truyền tải đã được VCB, các TCTQT, TCCMT xác nhận. Chịu trách nhiệm về các tổn thất thực tế, trực tiếp phát sinh cho các bên liên quan khi dữ liệu chuyển đi, chuyển đến VCB không khớp, sai lệch hoặc mất cấp dữ liệu tại TBCNT.
- 5.6. Thực hiện yêu cầu của các bên trong việc đối soát, xác nhận số liệu thanh toán.
- 5.7. Phối hợp với VCB giải quyết các giao dịch cần xác minh, các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT và chủ thẻ.
- 5.8. Hỗ trợ cung cấp các thông tin tham khảo, các khuyến cáo cho VCB và ĐVCNTT (nếu có) nhằm hạn chế các hoạt động lừa đảo, giả mạo trong các giao dịch thanh toán trên TBCNT.
- 5.9. Phối hợp với VCB trong công tác phòng ngừa, phát hiện và xử lý các trường hợp giả mạo, gian lận.
- 5.10. Bố trí nhân sự và các nguồn lực cần thiết để thực hiện Hợp đồng. Danh sách nhân sự triển khai Hợp đồng theo quy định tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng này. Trường hợp thay đổi đầu mối sẽ được CÔNG TY thông báo cho ĐVCNTT và VCB bằng email hoặc văn bản trong từng thời kỳ.
- 5.11. Phối hợp với VCB kiểm tra và rà soát giao dịch thanh toán của ĐVCNTT để phòng ngừa các giao dịch đáng ngờ theo đề nghị của VCB.
- 5.12. Phối hợp với VCB đào tạo cho ĐVCNTT các vấn đề liên quan đến dịch vụ chấp nhận thẻ trên TBCNT.
- 5.13. Ủy quyền cho VCB thu tiền phí dịch vụ Trung gian thanh toán từ ĐVCNTT/hoặc hoàn trả phí (nếu có) cho CÔNG TY theo thỏa thuận tại Hợp Đồng này. Đồng thời, xuất

hóa đơn phí dịch vụ Trung gian thanh toán (gồm Phí dịch vụ thanh toán thẻ - đơn vị tính: % theo giá trị giao dịch và phí thuê/mua TBCNT) tương ứng cho ĐVCNTT.

- 5.14. Thực hiện đầy đủ các quyền và trách nhiệm của CÔNG TY được quy định tại Giấy đề nghị sử dụng dịch vụ kèm Hợp Đồng và các trách nhiệm khác theo thỏa thuận giữa VCB và CÔNG TY.

Điều 6: Quy trình chấp nhận thanh toán thẻ tại ĐVCNTT:

6.1. Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hoá và dịch vụ, ĐVCNTT thực hiện các bước kiểm tra Thẻ (*đối với hình thức thanh toán thẻ vật lý*) và chủ thẻ theo đúng các quy định của Ngân Hàng, cụ thể là:

- a. Thẻ phải còn nguyên vẹn, không chấp vá, không có dấu hiệu của sự cạo sửa, còn hiệu lực.
- b. Kiểm tra thời hạn hiệu lực in trên Thẻ để đảm bảo là Thẻ còn hiệu lực thanh toán.
- c. Kiểm tra các số, chữ in trên Thẻ phải được in đậm rõ ràng, không có bất kỳ dấu hiệu sửa chữa nào.
- d. Ảnh trên Thẻ (nếu có) phải đúng với nhận dạng của người sử dụng Thẻ để thanh toán.
- e. Các quy định khác trong tài liệu dành cho ĐVCNTT do Ngân Hàng cung cấp hoặc các thông báo cụ thể của Ngân Hàng.

6.2. Thực hiện các bước thanh toán giao dịch tuân theo đúng hướng dẫn và quy định được Ngân Hàng cung cấp, đặc biệt lưu ý (*điểm a và c không áp dụng với hình thức thanh toán thẻ qua thiết bị di động*):

- a. Số thẻ và thời hạn hiệu lực trên Thẻ phải khớp đúng với Số thẻ và thời hạn hiệu lực hiện lên trên màn hình và được in ra trên hoá đơn TBCNT.
- b. Chỉ được phép chấp nhận Thẻ khi TBCNT trả lời “APPROVAL” và cho số cấp phép. Trong mọi trường hợp khác, ĐVCNTT phải liên hệ với Trung tâm Dịch vụ khách hàng của Ngân hàng theo số điện thoại được cung cấp để được hướng dẫn xử lý. VCB có quyền từ chối, không thực hiện tạm ứng/báo có cho các giao dịch chưa được chuẩn chi.
- c. Không được nhập bằng tay các thông số của Thẻ vào TBCNT để thực hiện thanh toán khi chưa được sự chấp thuận bằng văn bản của VCB. ĐVCNTT cam kết chịu mọi trách nhiệm nếu không tuân thủ quy định của VCB trong trường hợp này.
- d. Đối với giao dịch thẻ nội địa, các Giao dịch thẻ phải được thực hiện trên máy đọc thẻ tự động và sử dụng mã số xác nhận chủ thẻ (PIN).

6.3. Sau khi thực hiện các bước như khoản 6.1 và 6.2 như trên:

- 6.3.1. Đối với trường hợp (i) Thẻ Amex chi tiêu tại 03 MCC gồm: 4829, 6010, 6051; hoặc (ii) thẻ UPI chi tiêu tại MID ngoại tệ (khác VNĐ); (iv) hoặc thẻ nội địa trên hạn mức không yêu cầu xác thực chủ thẻ, (v) hoặc các trường hợp khác theo thông báo của VCB trong từng thời kỳ: Chủ thẻ phải thực hiện ký tên trên hóa đơn. Chữ ký phải giống chữ ký trên Thẻ. Nếu băng chữ ký không có chữ ký của chủ thẻ thì ĐVCNTT phải đề nghị người sử dụng Thẻ xuất trình giấy tờ tùy thân như CMND/Hộ chiếu, bằng lái xe..... Sau đó, ĐVCNTT ghi số giấy tờ tùy thân, ngày hết hạn lên hoá đơn

giao dịch thẻ và yêu cầu người sử dụng Thẻ ký vào băng chữ ký. ĐVCNTT không được phép chấp nhận Thẻ nếu người sử dụng Thẻ từ chối ký vào băng chữ ký.

6.3.2. Đối với các trường hợp còn lại: không yêu cầu chủ thẻ phải thực hiện ký tên trên hóa đơn.

6.4. Đối với ĐVCNTT được phép ứng tiền mặt cho chủ thẻ (có sự chấp thuận bằng văn bản của VCB), ngoài việc ĐVCNTT hoàn thành giao dịch như các bước quy định tại Điều 6, khoản 6.1 và 6.2 của Hợp đồng này, ĐVCNTT phải lập chứng từ chi tiền có chữ ký đã nhận tiền từ chủ thẻ. Khi lập hoá đơn giao dịch thẻ, ĐVCNTT phải ghi rõ trên hoá đơn giao dịch thẻ 04 chữ số đầu của Số thẻ, số Hộ chiếu/CMND/Thẻ Căn cước công dân của chủ thẻ và/hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của VCB.

6.5. ĐVCNTT phải ngay lập tức liên hệ với VCB và tiến hành các bước theo hướng dẫn của VCB trước khi kết thúc giao dịch bán hàng với chủ thẻ khi có những dấu hiệu nghi ngờ chủ thẻ là giả mạo, Thẻ bị sửa đổi hoặc giả mạo, thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ gặp sự cố...

6.6. ĐVCNTT không được phép chia nhỏ số tiền thanh toán thành nhiều Giao dịch thẻ trừ khi:

- a. Chủ thẻ thanh toán một phần giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ bằng tiền mặt.
- b. Nếu giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ được thanh toán tiền sau, chủ thẻ được yêu cầu trả một khoản ký quỹ và sẽ tất toán khi nhận được hàng hoá hoặc dịch vụ. Với trường hợp này, chủ thẻ sẽ phải ký trên các chứng từ liên quan đến giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ toàn bộ giá trị giao dịch đã được thực hiện.

Điều 7: Các giao dịch đặc biệt:

ĐVCNTT phải chịu toàn bộ rủi ro khi có bất cứ tranh chấp, khiếu nại nào của chủ thẻ phát sinh từ việc thực hiện các giao dịch đặc biệt được đề cập dưới đây:

7.1. Giao dịch điều chỉnh (ADJUST) và Giao dịch huỷ bỏ (VOID): Việc điều chỉnh hoặc huỷ bỏ giao dịch thẻ phải được thực hiện trước khi truyền dữ liệu giao dịch thẻ gốc về VCB. Trong trường hợp ĐVCNTT muốn điều chỉnh hoặc huỷ bỏ giao dịch thẻ sau khi đã truyền về VCB, ĐVCNTT phải thông báo chi tiết bằng văn bản có đầy đủ thông tin về giao dịch thẻ cần điều chỉnh hoặc huỷ bỏ kèm hóa đơn giao dịch thẻ cho VCB để xử lý theo đúng quy định.

7.2. Giao dịch hoàn trả (REFUND): Tại các ĐVCNTT cho phép khách hàng được quyền trả lại hàng hoá hoặc huỷ bỏ dịch vụ đã yêu cầu, hoặc tiếp tục được hưởng giảm giá hàng hoá, dịch vụ thì ĐVCNTT phải cam kết không hoàn trả cho khách hàng bằng tiền mặt, và/hoặc bất kỳ hình thức thanh toán nào khác. Việc hoàn trả phải được thực hiện theo nguyên tắc sau:

- a. ĐVCNTT chủ động hoàn trả trên các kênh giao dịch VCB cung cấp hoặc lập yêu cầu hoàn trả căn cứ trên dữ liệu hoá đơn giao dịch thẻ gốc và số tiền hoàn trả không vượt quá số tiền giao dịch gốc. Yêu cầu hoàn trả được lập bao gồm các thông tin sau: Số thẻ; ngày hiệu lực; số tiền hoàn trả; ngày hoàn trả; mã giao dịch (số trace hoặc số invoice hoặc các thông tin liên quan khác), lý do hoàn trả; chữ ký của người có thẩm quyền tại ĐVCNTT.
- b. ĐVCNTT đảm bảo đủ số dư tài khoản để VCB ghi Nợ tài khoản ĐVCNTT trong vòng 03 ngày kể từ ngày ĐVCNTT thực hiện hoặc gửi yêu cầu hoàn trả đến VCB. Trong trường

hợp trong 03 ngày VCB không nghi nợ được ĐVCNTT, ĐVCNTT cam kết hoàn trả cho VCB khoản tiền đúng bằng số tiền ĐVCNTT trả cho chủ thẻ trừ đi phần phí dịch vụ VCB đã thu, cho phép VCB ghi Nợ tài khoản ĐVCNTT và/hoặc trừ tiếp khoản tiền này vào lần thanh toán tạm ứng kế tiếp cho ĐVCNTT và/hoặc ĐVCNTT thực hiện hoàn trả bằng tiền mặt, chuyển khoản tới tài khoản của ĐVCNTT mở tại VCB. Việc hoàn trả bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản tới tài khoản của ĐVCNTT mở tại VCB phải được hoàn tất trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày ĐVCNTT nhận được thông báo hoàn trả tiền của VCB. Nếu ĐVCNTT không đáp ứng, VCB sẽ hủy Giao dịch hoàn trả và Đối tác phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc Chủ thẻ tra soát. VCB sẽ cung cấp chứng từ liên quan đến thuế giá trị gia tăng để phục vụ việc thanh toán thuế của ĐVCNTT và hoàn trả những khoản phí đã thu từ ĐVCNTT trong trường hợp ĐVCNTT phát hành hóa đơn hoàn trả hợp lệ theo đúng quy định của VCB.

7.3. Giao dịch bán hàng giao chậm hoặc gửi hàng theo yêu cầu của khách hàng: Tại các ĐVCNTT thực hiện việc bán hàng giao chậm hoặc gửi hàng theo yêu cầu của khách hàng (sau khi đã thực hiện việc thanh toán bằng Thẻ), ĐVCNTT phải thực hiện các bước sau:

- a. Thoả thuận với Chủ thẻ bằng văn bản, có chữ ký của ĐVCNTT và Chủ thẻ về số lượng hàng hoá, quy cách hàng hoá (mẫu mã, chất liệu, màu sắc...), phương thức giao hàng (tại cảng hay tại nhà...), chính sách hoàn/hủy giao dịch, trách nhiệm của mỗi bên về việc thanh toán phí gửi hàng, thuế và các khoản phí liên quan tại Việt Nam và tại nước sở tại của chủ thẻ, thời hạn và địa điểm giao nhận hàng, bảo hiểm hàng hoá... Ngân Hàng hoàn toàn không chịu trách nhiệm và sẽ ghi nợ lại ĐVCNTT toàn bộ số tiền Ngân Hàng đã tạm ứng cho ĐVCNTT, các phí phát sinh nếu Ngân Hàng không đòi được tiền từ TCPHT.
- b. Lưu giữ toàn bộ chứng từ liên quan đến việc vận chuyển và giao nhận hàng.

7.4. Giao dịch MOTO:

7.4.1. ĐVCNTT tiếp nhận thông tin thanh toán thẻ của khách hàng qua thư/điện thoại, sau đó ĐVCNTT yêu cầu Ngân Hàng cấp phép giao dịch và chuyển các chứng từ thanh toán thẻ theo quy định để Ngân Hàng kiểm tra và thực hiện thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT. Để thanh toán các giao dịch MO/TO, ĐVCNTT có thể sử dụng chức năng Key-in, theo đó, ĐVCNTT nhập số thẻ vào TBCNT được mở chức năng Key-in, giao dịch sau khi được TCTQT cấp phép và gửi đi thanh toán, giao dịch sẽ được báo có trực tiếp vào tài khoản của ĐVCNTT.

7.4.2. Đối với chức năng Key-in:

- a. ĐVCNTT chỉ sử dụng cho các giao dịch không có sự hiện diện của thẻ và Chủ thẻ.
- b. ĐVCNTT chịu hoàn toàn rủi ro khi phát sinh khiếu nại Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không từ Chủ thẻ.

7.4.3. VCB được giữ và toàn quyền xử lý Khoản bảo đảm khả năng thanh toán ĐVCNTT được quy định tại Hợp Đồng này khi có rủi ro phát sinh. Trong trường hợp khi các Bên chấm dứt Hợp Đồng này và Khoản bảo đảm khả năng thanh toán ĐVCNTT chưa được xử lý theo quy định tại Điều này, VCB được quyền tiếp tục giữ khoản tiền này thêm 18 (mười tám) tháng kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt.

7.4.4. Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày phát sinh giao dịch thẻ (ngày ĐVCNTT được cấp phép giao dịch), ĐVCNTT phải gửi tới VCB Bộ chứng từ thanh toán bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Bảng kê (là bảng liệt kê tổng hợp thông tin về các Hóa đơn thanh toán thẻ như: số hóa đơn, số tiền giao dịch,... do ĐVCNT lập và có chữ ký của người đại diện hợp pháp, được đóng dấu (nếu có) của ĐVCNTT), Hóa đơn thanh toán thẻ, Bản photo hai mặt thẻ sử dụng để thanh toán, Bản photo CMND/Hộ chiếu của Chủ thẻ, Xác nhận Đơn hàng, Hóa đơn mua bán hàng hóa/dịch vụ,... (Trong đó nếu TBCNT do CÔNG TY cung cấp hỗ trợ Hóa đơn thanh toán thẻ điện tử thì Ngân Hàng và ĐVCNTT có thể chủ động tra cứu/in Hóa đơn thanh toán thẻ điện tử, ĐVCNT không cần lưu trữ Hóa đơn thanh toán thẻ dạng giấy).

7.4.5. Đơn hàng

ĐVCNT có trách nhiệm cung cấp cho Chủ thẻ mẫu yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ (sau đây gọi tắt là Đơn hàng) với các thông tin tối thiểu sau:

- a. Thông tin về ĐVCNTT: tên đơn vị ĐVCNTT, thông tin liên hệ, địa chỉ thư tín/email, địa chỉ website, số điện thoại/fax.
- b. Thông tin về khách hàng: Tên người mua hàng, ngày sinh, số CMND/Căn cước công dân/hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp, số điện thoại cố định, số điện thoại di động, quốc tịch, email.
- c. Thông tin về hàng hóa/dịch vụ: mô tả chi tiết hàng hóa/dịch vụ, giá bán, loại tiền giao dịch, quy định về hoàn trả hàng hóa/dịch vụ.
- d. Thông tin về giao, nhận hàng hóa/dịch vụ: các quy định chi tiết về điều kiện, thời hạn, phương thức giao, nhận hàng, và những thông tin liên quan khác về giao, nhận hàng hóa/dịch vụ.
- e. Thông tin về thanh toán: Loại thẻ, số thẻ, tên chủ thẻ, hiệu lực thẻ, tên TCPHT (tên của ngân hàng được in ở mặt trước thẻ), số tiền thanh toán (bao gồm giá cả hàng hóa/dịch vụ, các loại thuế và/hoặc chi phí liên quan đến việc giao nhận hàng/cung cấp dịch vụ (nếu có)), đồng tiền thanh toán.

7.4.6. Xác nhận Đơn hàng

- a. ĐVCNTT có trách nhiệm kiểm tra tính chân thực của các thông tin trên Đơn hàng do Chủ thẻ kê khai. Nếu những thông tin kê khai không chính xác ĐVCNTT có quyền huỷ việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ cho Chủ thẻ.
- b. ĐVCNTT có trách nhiệm gửi văn bản xác nhận nghĩa vụ cung cấp hàng hoá/dịch vụ cho Chủ thẻ dựa trên Đơn hàng của Chủ thẻ. Thông tin xác nhận giao dịch với Chủ thẻ phải đảm bảo yêu cầu sau: Không ghi rõ số thẻ (phải giấu ít nhất 06 chữ số giữa thẻ), hiệu lực thẻ; thể hiện rõ số đơn hàng; thể hiện thông tin về ĐVCNTT: tên, địa chỉ website, thông tin liên hệ.
- c. ĐVCNTT hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất xảy ra do những sai sót hoặc thiếu sót của các Đơn hàng sau khi đã chấp nhận Đơn hàng của Chủ thẻ.

7.4.7. Các chứng từ thanh toán được quy định tại Điểm 6.4.4 và các chứng từ liên quan đến giao dịch gồm: Đơn hàng, Xác nhận Đơn hàng, Chứng từ giao nhận hàng hóa/cung cấp dịch vụ, Các chứng từ liên quan khác phải được ĐVCNTT lưu giữ trong thời hạn 18 (mười tám) tháng kể từ ngày giao dịch để làm căn cứ tra soát sau này.

7.4.8. Việc Ngân Hàng thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT không được hiểu là ĐVCNTT đã hoàn thành nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận mua bán hàng hóa/dịch vụ với Chủ thẻ. Ngân Hàng được quyền ghi nợ, truy đòi và/hoặc thực hiện mọi biện pháp cần thiết khác theo quy định của pháp luật và các quyền khác theo quy định tại Hợp Đồng khi xảy ra tranh chấp, khiếu nại phát sinh từ việc thực hiện các giao dịch này.

7.5. Giao dịch Card Verify, Offline:

7.5.1. ĐVCNTT sử dụng chức năng Card Verify để cấp phép cho giao dịch thanh toán. Chức năng Card Verify được sử dụng với mục đích xác thực với Ngân hàng phát hành về việc đảm bảo khả năng thanh toán của chủ thẻ. Sau khi khách hàng thực hiện/sử dụng dịch vụ, ĐVCNTT sử dụng chức năng Offline để nhập giao dịch và gửi đi thanh toán - dựa trên giao dịch đã được Verify cấp phép trước đó.

7.5.2. Các Giao dịch cấp phép thành công sẽ được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT, trừ khi:

- a. Các giao dịch thực hiện bằng Chức năng đặc biệt giả mạo hoặc nghi ngờ giả mạo.
- b. Các giao dịch thanh toán bằng Chức năng Offline sai thông tin cấp phép, cụ thể: (i) Giao dịch Offline không được verify trước đó, hoặc số cấp phép, số thẻ không khớp đúng với thông tin giao dịch Verify trước đó. (ii) giao dịch được kết toán offline sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày thực hiện chức năng Verify giao dịch. (iii) Số tiền của giao dịch Offline lớn hơn 115% so với số tiền của giao dịch Verify.

7.5.3. Trong trường hợp cấp phép cho Giao dịch thẻ sau thời điểm thực hiện giao dịch, ĐVCNTT hiểu rằng việc cấp phép sau khi đã hoàn thành giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ có độ rủi ro cao do TCPHT có thể không cấp phép cho các giao dịch này.

7.5.4. ĐVCNTT cam kết chịu mọi trách nhiệm và chi phí, tổn thất phát sinh (nếu có) đối với các Giao dịch thẻ không được TCPHT cấp phép được thực hiện tại ĐVCNTT, bao gồm cả trách nhiệm hoàn trả cho Ngân Hàng đối với các khoản Ngân Hàng phải thanh toán/bồi thường theo quy định của TCTQT và/hoặc quy định pháp luật có liên quan đến trách nhiệm và chi phí, tổn thất phát sinh do rủi ro nêu trên. ĐVCNTT từ chối thực hiện Giao dịch thẻ khi có những dấu hiệu nghi ngờ chủ thẻ là giả mạo, Thẻ bị sửa đổi hoặc giả mạo, thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ gặp sự cố...

7.5.5. Các Giao dịch cấp phép không thành công sẽ tiếp tục được gửi lại đi cấp phép tối đa không quá 03 (ba) lần. Tại thời điểm thanh toán, các giao dịch vẫn chưa được cấp phép thành công sẽ được VCB thanh toán thực hiện nghiệp vụ nhờ thu và gửi đi đòi tiền TCTQT. ĐVCNTT hiểu và đồng ý rằng: VCB có quyền xem xét nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận đề nghị nhờ thu của ĐVCNTT, và ĐVCNTT chịu toàn bộ rủi ro và các loại phí, chi phí phát sinh liên quan và cam kết hoàn trả lại VCB nếu TCPHT/Chủ thẻ từ chối thanh toán và/hoặc yêu cầu tra soát và/hoặc tranh chấp với ĐVCNTT khi Ngân Hàng thực hiện giao dịch nhờ thu.

7.6. Giao dịch nhờ thu:

7.6.1. ĐVCNTT gửi yêu cầu nhờ thu của ĐVCNTT bao gồm: Lý do nhờ thu, các thông tin về giao dịch thẻ như số thẻ, số tiền, loại tiền, ngày giao dịch, số MID, tên đơn vị, số cấp phép (nếu có) và cam kết hoàn lại tiền trong trường hợp chủ thẻ từ chối thanh toán

- 7.6.2. ĐVCNTT có trách nhiệm tập hợp các chứng từ liên quan kèm theo yêu cầu nhờ thu: email đặt hàng, thông tin thẻ, chứng từ cung cấp hàng hóa, hóa đơn thanh toán thẻ để cung cấp cho Ngân Hàng.
- 7.6.3. Để đảm bảo an toàn, tùy theo giá trị Giao dịch thẻ cũng như doanh số thanh toán thẻ của ĐVCNTT trong từng thời kỳ, Ngân Hàng sẽ được quyền giữ lại một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch thẻ trong thời gian tối đa 18 (mười tám) tháng từ thời điểm thực hiện giao dịch.
- 7.6.4. Ngân Hàng miễn trách trong việc giao dịch nhờ thu bị NHPH/ TCTQT từ chối thanh toán và ĐVCNTT không được thanh toán giao dịch hoặc phải hoàn trả các giao dịch VCB đã tạm ứng và chịu các phí phát sinh theo quy định của TCTQT do việc VCB thực hiện xử lý giao dịch nhờ thu của ĐVCNTT bao gồm nhưng không giới hạn các phí xử lý giao dịch, phí tra soát khiếu nại, phí phạt phát sinh.
- 7.6.5. ĐVCNTT không được dùng các chức năng REFUND để thực hiện Giao dịch hoàn trả toàn bộ hoặc ADJUST để thực hiện giao dịch điều chỉnh trên máy đọc thẻ tự động sau khi đã hoàn thành giao dịch. ĐVCNTT cam kết chịu mọi trách nhiệm nếu không tuân thủ đúng quy định của Ngân hàng trong trường hợp này.
- 7.7. **Đối với giao dịch thẻ nội địa không tiếp xúc:** nếu giá trị thanh toán bằng thẻ Không tiếp xúc nhỏ hơn hoặc bằng Hạn mức không yêu cầu xác thực chủ thẻ, Chủ thẻ không phải thực hiện bước xác thực khi thực hiện thanh toán (nhập PIN hoặc ký hóa đơn giao dịch, tùy thuộc hình thức xác thực chủ thẻ của mỗi loại thẻ).

ĐVCNTT cam kết thực hiện các Giao dịch đặc biệt theo đúng hướng dẫn và quy định của Ngân Hàng. Ngân Hàng có toàn quyền truy đòi và ghi nợ lại ĐVCNTT toàn bộ số tiền đã tạm ứng cho ĐVCNTT và các phí phát sinh trong trường hợp Ngân hàng không đòi được tiền từ TCPHT. 7.8 Trường hợp tài khoản chỉ định của ĐVCNTT tại Hợp Đồng này không đủ số dư để thu Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có), Ngân Hàng được quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân Hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng để thu Phí Dịch vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo Hợp Đồng này. Trường hợp tất cả các Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT không đủ số dư để thu/truy đòi, Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản yêu cầu chuẩn bị đủ tiền trong vòng 07 ngày (hoặc khoảng thời gian khác do Ngân Hàng và ĐVCNTT thỏa thuận bằng văn bản) kể từ ngày nhận được thông báo. Hết thời hạn nêu trên, nếu ĐVCNTT vẫn không chuẩn bị đủ tiền, Ngân Hàng có quyền chủ động dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT và Ngân Hàng sẽ thông báo cho ĐVCNTT tại thời điểm Ngân Hàng dừng cung cấp Dịch Vụ; đồng thời Ngân Hàng có quyền tính lãi chậm trả đối với số tiền ĐVCNTT chưa thanh toán hoặc chậm thanh toán theo lãi suất cho vay hiện hành của Ngân Hàng, quyền đòi tiền của Ngân Hàng được bảo lưu ngay cả khi các Bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp hoặc khi dừng cung cấp Dịch Vụ hoặc khi Hợp Đồng đã chấm dứt. Sau khi dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT, Ngân hàng có quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng tại bất cứ thời điểm nào (các) tài khoản trên của ĐVCNTT có tiền và/hoặc thực hiện bất kỳ biện pháp nào trong phạm vi pháp luật cho phép để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả.

ĐIỀU 8: CÁC QUY ĐỊNH CẤM VÀ ĐIỀU KHOẢN PHẠT

8.1. Những điều ĐVCNTT không được thực hiện:

8.1.1. Các hành vi bị cấm theo quy định của Pháp luật Việt Nam

- a. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- b. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNTT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- c. ĐVCNTT thu phụ phí hoặc phân biệt giá khi chủ thẻ thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
- d. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; Tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- e. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
- f. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- g. Kinh doanh các loại hình hàng hóa dịch vụ mà không có đủ giấy phép hợp lệ theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- h. Kinh doanh các lĩnh vực kinh doanh bị cấm hoặc thực hiện các hành vi bị cấm khác theo quy định của Pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
- i. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
- j. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
- k. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán.
- l. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi, giao dịch vi phạm pháp luật khác.
- m. Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

8.1.2. Các ngành nghề/hành vi bị cấm theo quy định của các TCTQT

- a. Kinh doanh hàng hóa/dịch vụ giả/vi phạm bản quyền.
- b. Kinh doanh dịch vụ xổ số, đánh bạc trái quy định của pháp luật.
- c. Kinh doanh thuốc lá, dược phẩm y khoa trên mạng trái quy định pháp luật.

- d. Kinh doanh các sản phẩm thuốc có chứa chất gây nghiện/ ảo giác (ma túy, thuốc lắc ...) ảnh hưởng đến hệ thần kinh.
- e. Kinh doanh các sản phẩm đồi trụy, các sản phẩm/ dịch vụ có hình ảnh phản cảm, ấu dâm, khiêu dâm, dịch vụ điện thoại hoặc trò chuyện, tán ngẫu có nội dung khiêu dâm.
- f. Kinh doanh mặt hàng là séc tiền mặt/ séc bảo lãnh.
- g. Đại lý thu tiền - thu trên thẻ (Collection Agencies – receivable on card).
- h. Dịch vụ thu hồi nợ (Credit Restoration Service).
- i. Hoạt động kinh doanh, tiếp thị đa cấp.
- j. Các giao dịch liên quan đến tiền điện tử (mua bán, môi giới, trung gian)
- k. Kinh doanh vũ khí, đạn dược.
- l. Hoạt động kinh doanh liên quan đến buôn bán các loài có nguy cơ tuyệt chủng và sản phẩm từ các loài đó.
- m. Các hoạt động kết nối/cho phép kết nối với đường link khác (đơn vị không đăng ký đường link này với VCB) để thanh toán hàng hóa dịch vụ mà không khai báo và được sự đồng ý của ngân hàng.
- n. Chia nhỏ hóa đơn để thanh toán nhằm xin cấp phép thành công từ ngân hàng.
- o. Kinh doanh các hoạt động vi phạm pháp luật, hoạt động kinh doanh bất hợp pháp theo pháp luật.
- p. Các hành vi bị cấm khác theo cập nhật của các TCTQT và thông báo của VCB trong từng thời kỳ.

8.2. Các ngưỡng cảnh báo vi phạm và mức phạt theo quy định của TCTQT

8.2.1. Các ngưỡng cảnh báo vi phạm

Loại thẻ	Loại hình cảnh báo	Ngưỡng cảnh báo
Visa	Giả mạo	Số tiền giả mạo tương đương từ 50.000 usd trở lên và tỷ lệ số tiền giả mạo/doanh số thanh toán thẻ từ 0.65% trở lên.
	Đòi bồi hoàn	Số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn/1 tháng từ 75 giao dịch trở lên và tỷ lệ số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn/ số lượng giao dịch thanh toán thẻ từ 0.65% trở lên.
Master	Giả mạo	- Mức 1: Tỷ lệ số tiền giả mạo/DSTT trong 1 tháng từ 3% -> 4.99%, số tiền giả mạo tương đương từ 3.000 usd của từ 3 giao dịch trở lên: cảnh báo. - Mức 2: Tỷ lệ số tiền giả mạo/DSTT trong 1 tháng từ 5% trở lên, số tiền giả mạo tương đương từ 4.000 usd của từ 4 giao dịch trở lên: Mastercard sẽ đánh giá và quyết định tiếp tục duy trì đơn vị
	Đòi bồi hoàn	CMM (Chargeback Monitor Merchant): tỷ lệ số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn/ số lượng giao dịch thanh toán thẻ từ 1% và từ 100 giao dịch bị đòi bồi hoàn/1 tháng trở lên
Amex	Giả mạo	- Loại 1: Tỷ lệ số tiền giả mạo/DSTT trong 1 tháng từ 2% trở lên của từ 3 thẻ - Loại 2: Tổng số tiền giả mạo trong 1 tháng tương đương từ 30.000 usd của

Loại thẻ	Loại hình cảnh báo	Ngưỡng cảnh báo
		từ 3 thẻ - Loại 3: Đối với đơn vị trực tuyến đã tham gia 3DS: Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ trong 1 tháng từ 1% hoặc tổng số tiền giả mạo tương đương từ 25.000 usd
UPI	Giả mạo	Tỷ lệ số tiền giả mạo/DSTT trong 1 tháng từ 0.75% và số tiền giả mạo tương đương từ 10.000 usd trở lên
	Đòi bồi hoàn	Tỷ lệ số tiền bị đòi bồi hoàn/DSTT hàng tháng từ 2.5% & và số lượng giao dịch đòi bồi hoàn hàng tháng từ 50 giao dịch trong 2 tháng liên tiếp

8.2.2. Mức phạt theo quy định của các TCTQT

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt
Visa	Giả mạo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ngưỡng tiêu chuẩn (Standard): - Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT từ 0.9% và số tiền giả mạo tương đương từ 75.000 usd trở lên 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1: cảnh báo (Notification) - Tháng thứ 2-> tháng thứ 4: ĐVCNTT có các biện pháp giảm tỷ lệ cảnh báo - Tháng thứ 5-> tháng thứ 12: ko phạt phí nhưng đơn vị KHÔNG có quyền truy đòi khi bị đòi bồi hoàn (enforcement)
		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ngưỡng vượt quá (Excessive): - Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT thẻ hàng tháng tại các đơn vị không thuộc MCC High risk (5122, 5912, 5962, 5966, 5967, 7995) từ 1.8% và số tiền giả mạo tương đương từ 250.000 usd ❖ Ngưỡng High risk - Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT thẻ hàng tháng tại các đơn vị thuộc MCC High risk (5122, 5912, 5962, 5966, 5967, 7995) từ 0.9% và số tiền giả mạo tương đương từ 75.000 usd trở lên, hoặc: - Các đơn vị gây tổn hại không đáng có cho hệ thống thanh toán của Visa (theo quyết định của Visa) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1-> tháng thứ 3: phạt 10.000 usd/ tháng - Tháng thứ 4-> tháng thứ 6: phạt 25.000 usd/ tháng - Tháng thứ 6-> tháng thứ 9: phạt 50.000 usd/ tháng - Tháng thứ 10-> tháng thứ 12: phạt 75.000 usd/tháng - Đơn vị KHÔNG có quyền truy đòi khi bị đòi bồi hoàn ngay từ tháng thứ nhất

TCT QT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt
	Tra soát	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ngưỡng tiêu chuẩn (Standard): - Tỷ lệ số lượng giao dịch đòi bồi hoàn/số lượng giao dịch thanh toán thẻ hàng tháng từ 0.9% và số lượng giao dịch đòi bồi hoàn từ 100 giao dịch trở lên 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1: cảnh báo, không phạt - Tháng thứ 2-> tháng thứ 4: điều tra (3 tháng work out), không phạt - Tháng thứ 5-> tháng thứ 9: phạt 50usd/1gd đòi bồi hoàn - Tháng thứ 10 -> tháng thứ 12: phạt 50usd/1gd đòi bồi hoàn + 25.000 usd Review fee
		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ngưỡng vượt quá (Excessive): - Tỷ lệ số lượng giao dịch đòi bồi hoàn/số lượng giao dịch thanh toán thẻ hàng tháng tại các đơn vị không thuộc MCC High risk (5122, 5912, 5962, 5966, 5967, 7995) từ 1.8% và Số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn từ 1000 giao dịch ❖ Ngưỡng High risk - Tỷ lệ số lượng giao dịch đòi bồi hoàn/số lượng giao dịch thanh toán thẻ hàng tháng tại các đơn vị thuộc MCC High risk (5122, 5912, 5962, 5966, 5967, 7995) từ 0.9% và số lượng giao dịch đòi bồi hoàn từ 100 giao dịch trở lên (Đơn vị thuộc MCC High risk vi phạm ngưỡng tiêu chuẩn), hoặc: - Các đơn vị gây tổn hại không đáng có cho hệ thống thanh toán của Visa (theo quyết định của Visa) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1-> tháng thứ 6: 50 usd/1 gd đòi bồi hoàn - Tháng thứ 7-> tháng thứ 12: 50 usd/1 gd đòi bồi hoàn + 25.000 usd Review fee
	Vi phạm thươn g hiệu	Vi phạm cấp độ 1 gồm: (1). Đăng ký sai đối với các giao dịch đánh bạc online (Incorrect Online Gambling Coding) (2). Các GD vi phạm pháp luật (3). GD liên quan đến văn hóa phẩm đồi trụy	<ul style="list-style-type: none"> • Vi phạm lần đầu: -NHTT phải chịu phí phạt 25,000 USD/tháng vi phạm với mỗi ĐVCNTT hoặc với mỗi website của ĐVCNTT. -Đơn vị phải khắc phục ngay trong vòng 7 ngày lịch kể từ ngày nhận được thông báo. -Nếu liên quan đến hoạt động ấu dâm, phải chấm dứt hợp tác với ĐVCNTT trong vòng 7 ngày lịch. • Vi phạm lần tiếp theo: -Đối với loại vi phạm (1) và (2): phạt 50,000 USD với mỗi ĐVCNTT hoặc với mỗi website của ĐVCNTT, mức phạt tăng 25,000 USD

TCT QT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt													
			cho mỗi tháng tiếp theo, tối đa 100,000 USD và phải hủy đơn vị -Đối với loại vi phạm (3): nếu không khắc phục trong vòng 7 ngày lịch, ĐVCNTT sẽ phải chịu phí phạt 200,000 USD đối với mỗi website của đơn vị/TGTT và phải hủy đơn vị													
		Vi phạm cấp độ 2 gồm: - Bán hàng giả, vi phạm bản quyền - Buôn lậu thuốc lá - Tiếp thị lừa đảo - Làm giả giấy tờ tùy thân/ tài liệu của chính phủ - Hành vi vi phạm khác theo phán quyết của Visa	<ul style="list-style-type: none"> Vi phạm lần đầu: -ĐVCNTT phải chịu phí phạt 5,000 USD/tháng vi phạm với mỗi ĐVCNTT hoặc với mỗi website của ĐVCNTT. -Đơn vị phải khắc phục trong vòng 7 ngày lịch kể từ ngày nhận được thông báo. Vi phạm lần tiếp theo: -Đơn vị phải chịu phí phạt tới 10,000 USD với mỗi ĐVCNTT hoặc với mỗi website của ĐVCNTT, mức phạt tăng 5,000 USD cho mỗi tháng tiếp theo, tối đa 20,000 USD và đóng đơn vị. 													
Master	Giả mạo	Gồm các tiêu chí: - Số tiền chargeback code giả mạo \geq 50.000 usd/eur - Fraud Chargeback basic point \geq 50 - Tỷ lệ sử dụng 3DS $<$ 10% (ở các nước không quy định-non-regulated country) hoặc $<$ 50% (ở các nước quy định – regulated country) (Ghi chú: Fraud Chargeback basic point = Tỷ lệ số lượng chargeback code giả mạo/ số lượng giao dịch tháng trước *10.000)	Mức phạt căn cứ vào số tháng vượt ngưỡng: <ul style="list-style-type: none"> 1 tháng: không phạt 2 tháng: 500 USD/EUR 3 tháng: 1000 USD/EUR 4-> 6 tháng: 5.000 USD/EUR 7-> 11 tháng: 25.000 USD/EUR 12-> 18 tháng: 50.000 USD/EUR Từ 19 tháng: 100.000 USD/ EUR 													
	Tra soát	Chia thành 2 loại: - ECM (Excessive Chargeback Merchant): Số lượng chargeback/tháng \geq 100 giao dịch và chỉ số chargeback bps \geq 150 - HECM (High Excessive Chargeback Merchant): Số lượng chargeback/tháng \geq 300 giao dịch và chỉ số chargeback bps \geq 300 (Ghi chú:	Mức phạt căn cứ vào số tháng vượt ngưỡng: <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Số tháng vượt ngưỡng (tháng)</th> <th colspan="2">Mức phạt</th> </tr> <tr> <th>ECM</th> <th>HECM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1.000 USD/EUR</td> <td>1.000 USD/EUR</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1.000 USD/EUR</td> <td>2.000 USD/EUR</td> </tr> </tbody> </table>	Số tháng vượt ngưỡng (tháng)	Mức phạt		ECM	HECM	1	0	0	2	1.000 USD/EUR	1.000 USD/EUR	3	1.000 USD/EUR
Số tháng vượt ngưỡng (tháng)	Mức phạt															
	ECM	HECM														
1	0	0														
2	1.000 USD/EUR	1.000 USD/EUR														
3	1.000 USD/EUR	2.000 USD/EUR														

TCT QT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt														
		<p>Chỉ số chargeback bps = Số lượng giao dịch chargeback tháng t/ số lượng giao dịch tháng t-1) * 10.000</p>	<table border="1"> <tr> <td>4 -> 6</td> <td>5.000 USD/EUR</td> <td>10.000 USD/EUR</td> </tr> <tr> <td>7 -> 11</td> <td>25.000 USD/EUR</td> <td>50.000 USD/EUR</td> </tr> <tr> <td>12 -> 18</td> <td>50.000 USD/EUR</td> <td>100.000 USD/EUR</td> </tr> <tr> <td>19+</td> <td>100.000 USD/EUR</td> <td>200.000 USD/EUR</td> </tr> </table>	4 -> 6	5.000 USD/EUR	10.000 USD/EUR	7 -> 11	25.000 USD/EUR	50.000 USD/EUR	12 -> 18	50.000 USD/EUR	100.000 USD/EUR	19+	100.000 USD/EUR	200.000 USD/EUR		
4 -> 6	5.000 USD/EUR	10.000 USD/EUR															
7 -> 11	25.000 USD/EUR	50.000 USD/EUR															
12 -> 18	50.000 USD/EUR	100.000 USD/EUR															
19+	100.000 USD/EUR	200.000 USD/EUR															
	Vi phạm thương hiệu	<p>a. Việc bán hoặc chào bán một sản phẩm hoặc dịch vụ không tuân thủ đầy đủ luật pháp quy định cho NHTT, NHPH, đơn vị, chủ thẻ, thẻ hoặc tổ chức thẻ.</p> <p>b. Việc bán một sản phẩm hoặc dịch vụ, bao gồm hình ảnh gây phản cảm và thiếu giá trị nghệ thuật chân chính (chẳng hạn như, ví dụ và không giới hạn, hình ảnh của hành vi tình dục vô thức, khai thác tình dục của trẻ vị thành niên, cắt xén vô thức một người hoặc bộ phận cơ thể, quan hệ tình dục giữa người và thú...), hoặc bất kỳ tài liệu nào khác mà TCTQT cho là không thể chấp nhận để chào bán liên quan đến thương hiệu</p>	<p>Mức phạt đối với mỗi loại vi phạm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 200.000 usd hoặc - USD 2,500/1 ngày, kể từ ngày đầu tiên không tuân thủ, nếu NHTT có thể chứng minh và có bằng chứng rằng hành vi vi phạm bắt đầu diễn ra trong vòng 80 ngày kể từ ngày TCTQT thông báo tới NHTT 														
Amex	<p>Đơn vị giả mạo/ Đơn vị ảo, không có thật/ ĐV thuộc ngành h</p>	<p>- Đơn vị ảo, không có thật - Đơn vị thuộc ngành nghề cấm - Đơn vị giả mạo: Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT từ 8% (ko bao gồm giả mạo Fraudulent Application or non-received fraud) của thẻ 3 thẻ trở lên trong vòng 6 tháng và đã nằm trong danh sách HRMC với code khác code F (fraud) - Đơn vị thuộc ngành nghề rủi ro cao - Đơn vị đã bị VCB hủy hợp đồng do có tỷ lệ giả mạo cao, hoặc có các hành vi đáng ngờ như nghi ngờ thông đồng, tỷ lệ</p>	<p>Đơn vị bị đưa vào danh sách High risk Merchant (HRMC) và bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi Các loại đơn vị: Đơn vị ảo, không có thật/ Đơn vị thuộc ngành nghề cấm/ Đơn vị đã bị VCB hủy hợp đồng sẽ bị áp dụng các mức phạt sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vi phạm lần 1: mức phạt 1.000 USD - Vi phạm lần 2: mức phạt 5.000 USD - Vi phạm lần 3: mức phạt 10.000 USD - Vi phạm lần 4: mức phạt 25.000 USD 														

TCT QT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt
	nghề cầm/ Đơn vị thuộc ngành ngành rủi ro cao/ Đơn vị bị VCB hủy hợp đồng	cao về số lượng giao dịch không match số bảo mật cung cấp bởi đơn vị với số bảo mật in trên thẻ...	<ul style="list-style-type: none"> - Vi phạm lần 5: mức phạt sẽ theo quyết định của AEGNS - Vi phạm lần 6: các khoản phí bổ sung sẽ bằng tổng của tất cả các khoản phí phạt được tính trong 12 tháng. Thời hạn 12 tháng được tính bắt đầu từ lần vi phạm đầu tiên.
		Đối với đơn vị trực tuyến đã tham gia 3DS: Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ $\geq 1\%$ và tổng số tiền giả mạo từ tương đương 25.000 usd trở lên	Đơn vị bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi cho đến khi tỷ lệ giả mạo dưới ngưỡng
	Vi phạm thươn g hiệu	<ul style="list-style-type: none"> - Bán hàng giả - Kinh doanh bất hợp pháp các sản phẩm dược phẩm - Kinh doanh bất hợp pháp thuốc lá và các sản phẩm thuốc lá điện tử - Hoạt động đánh bạc/cờ bạc trực tuyến - Tham gia/ thực hiện các hoạt động lừa đảo/ gây hiểu lầm/ phản ánh bất lợi cho tên tuổi, danh tiếng, hình ảnh của TCTQT American Express, hoặc theo bất kỳ cách thức trái với luật hiện hành - Giao dịch liên quan đến nội dung khiêu dâm trẻ em hoặc hiếp dâm 	<p>Vi phạm lần 1 trong vòng 12 tháng: mức phạt lên đến 20.000 USD</p> <p>Vi phạm lần 2 trong vòng 12 tháng bao gồm vi phạm lần 1: mức phạt lên đến 50.000 USD</p> <p>Vi phạm lần 3 và các lần vi phạm tiếp theo trong vòng 12 tháng kể từ vi phạm lần 1: mức phạt lên đến 100.000 USD</p>
UPI	Giả mạo	Ngưỡng tiêu chuẩn (Standard): Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ $\geq 1\%$ và số tiền giả mạo tương đương từ 50.000 usd trở lên	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi - UPI có quyền ngắt chuyển mạch dữ liệu thẻ UPI đến ĐVCNTT nếu chạm ngưỡng trong 3 Quý liên tiếp
		Ngưỡng vượt quá (Excessive): Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ $\geq 2\%$ và số tiền giả mạo tương đương từ 150.000 usd trở lên	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi - UPI có quyền ngắt chuyển mạch dữ liệu thẻ UPI đến ĐVCNTT nếu chạm ngưỡng trong 2 Quý liên tiếp

TCT QT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt
		Tỉ lệ giả mạo vượt quá 150 % tỉ lệ trung bình của khu vực và số tiền giả mạo hàng quý lớn hơn số tiền tương đương 50,000 USD	<ul style="list-style-type: none"> - Trong Quý đầu tiên, nếu ĐV không cung cấp được kế hoạch khắc phục trong thời gian yêu cầu của TCTQT, ĐV chịu phí phạt 5,000 USD - Trong hai quý tiếp theo, ĐV sẽ chịu điều tra của UPI và bị phạt 50,000 USD - Trong 3 Quý liên tiếp, ĐV sẽ bị phạt phí 100,000 USD và bị chấm dứt hoạt động không được chấp nhận thanh toán thẻ UPI
	Tra soát	Tỉ lệ số tiền bị đòi bồi hoàn/DSTT hàng tháng từ 2.5% & và số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn hàng tháng từ 50 giao dịch trong 3 tháng liên tiếp	- ĐV chịu phí phạt 50 USD/01 giao dịch đòi bồi hoàn từ tháng thứ 4 trở đi là cho đến khi giao dịch đòi bồi hoàn về dưới ngưỡng cho phép

Điều 9: PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN VÀ CHỐNG TÀI TRỢ KHỦNG BỐ

- 9.1. Các Bên đảm bảo việc tuân thủ pháp luật Việt Nam về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, bao gồm nhưng không giới hạn ở: (i) nhận biết Khách Hàng, đánh giá Khách Hàng tăng cường; (ii) trao đổi thông tin về các Khách Hàng, giao dịch và hoạt động theo yêu cầu; đào tạo nhân viên tham gia cung cấp Dịch Vụ theo Hợp Đồng này về các quy định nêu trên.
- 9.2. ĐVCNTT có trách nhiệm thực hiện đầy đủ việc nhận biết Khách Hàng (thu thập, cập nhật thông tin Khách Hàng), đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành và quy định về Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, không vi phạm các chương trình cấm vận và có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin nhận biết Khách Hàng theo yêu cầu của Ngân Hàng.
- 9.3. Mọi giao dịch phải đảm bảo tuân thủ quy định về tuân thủ cấm vận và phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của quốc tế, pháp luật Việt Nam và quy định nội bộ của Các Bên. Đối với một số trường hợp giao dịch nghi ngờ liên quan đến gian lận thương mại, hoạt động rửa tiền, quốc gia, tổ chức, cá nhân thuộc danh sách cấm vận quốc tế hoặc có liên quan đến khủng bố; có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc giao dịch tiềm ẩn nhiều rủi ro Các Bên phải sẽ thực hiện các biện pháp tạm thời theo quy định của mỗi Bên (bao gồm nhưng không giới hạn ở phong tỏa, tạm giữ, trì hoãn giao dịch) hoặc từ chối giao dịch, và thông báo cho Bên còn lại ngay sau khi thực hiện, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

ĐIỀU 10. BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

10.1 Thông Tin Bảo Mật:

Thông Tin Bảo Mật có nghĩa là bất kỳ thông tin nào được tiết lộ bởi Bên Cung Cấp cho Bên Nhận Thông Tin (sau đây Bên đưa ra thông tin bảo mật sau đây sẽ được gọi là “Bên

Cung Cấp” và Bên nhận Thông Tin Bảo Mật đó được gọi là “Bên Nhận Thông Tin”) bằng văn bản, chuyển giao tài liệu, bằng việc tiếp cận thông tin, bằng lời nói hoặc sự trình bày có thể nhìn thấy được, bằng tín hiệu hay dữ liệu điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn:

- (i) Hợp Đồng này và các nội dung của Hợp Đồng này; và
- (ii) Thông tin Khách hàng, ĐVCNTT (thông tin định danh, thông tin tài khoản, thông tin giao dịch...); và
- (iii) Thông tin về hoạt động kinh doanh, tình hình tài chính, tài sản; các tài liệu, dữ liệu kinh doanh, báo cáo tài chính; hồ sơ pháp lý doanh nghiệp và các thông tin khác của Bên Cung Cấp; và
- (iv) Thông tin về tài khoản đăng nhập hệ thống công nghệ thông tin, tài liệu kỹ thuật và tất cả các thông tin liên quan chưa đăng ký của Bên Cung Cấp

10.2 Thông Tin Bảo Mật không bao gồm các trường hợp sau:

- (i) Thông tin được công khai hoặc được công chúng biết đến mà không phải là hậu quả của việc vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin quy định tại Hợp Đồng này;
- (ii) Thông tin mà Bên Nhận Thông Tin có căn cứ chứng minh đã biết hoặc thuộc sở hữu của Bên Nhận Thông Tin trước khi được tiết lộ lần đầu bởi Bên Cung Cấp;
- (iii) Thông tin mà Bên Nhận Thông Tin đã có được từ các nguồn khác trên cơ sở không bảo mật;
- (iv) Thông tin mà Bên Nhận Thông Tin có được do nghiên cứu, thòndộc lập mà không sử dụng bất kỳ thông tin, tài liệu, giấy tờ nào do Bên Cung Cấp cung cấp.

10.3 Bên Nhận Thông Tin có quyền tiết lộ Thông Tin Bảo Mật theo quy định của pháp luật mà không cần có chấp thuận trước bằng văn bản của Bên Cung Cấp bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp dưới đây và có nghĩa vụ thông báo cho Bên Cung Cấp ngay khi nhận được yêu cầu cung cấp và trước khi thực hiện cung cấp Thông Tin Bảo Mật nếu pháp luật không cấm Bên Nhận Thông Tin thực hiện việc thông báo đó:

- (i) Cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- (ii) Cung cấp theo yêu cầu của Tòa án hoặc Trọng tài;
- (iii) Phục vụ báo cáo/xin chấp thuận/xin ý kiến của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

10.4 Trừ trường hợp quy định tại Khoản 10.2 Điều này, Bên Nhận Thông Tin chỉ được phép tiết lộ, công bố Thông Tin Bảo Mật khi:

- (i) Có sự chấp thuận bằng văn bản của Bên Cung Cấp; hoặc
- (ii) Tiết lộ cho các cá nhân, tổ chức tư vấn và các cố vấn chuyên nghiệp (kể cả luật sư, đơn vị tư vấn tài chính,...) của Bên Nhận Thông Tin; hoặc
- (iii) Cung cấp thông tin cho cơ quan kiểm toán để thực hiện kiểm toán Bên Nhận Thông Tin; hoặc
- (iv) Cung cấp thông tin cho bất kỳ lãnh đạo, người đại diện hợp pháp, cán bộ, nhân viên của Bên Nhận Thông Tin (bao gồm cả cán bộ, nhân viên tại văn phòng đại diện, chi nhánh, công ty con, công ty liên kết của Bên Nhận Thông Tin) trên cơ sở cần phải biết và chỉ nhằm thực hiện trách nhiệm của họ liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.

10.5 Hai Bên cam kết:

- (i) Chỉ sử dụng Thông Tin Bảo Mật để phục vụ cho việc thực hiện Hợp Đồng này, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và quy định tại Hợp Đồng này;
- (ii) Không tiết lộ, cung cấp Thông Tin Bảo Mật cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác, trừ trường hợp được phép theo quy định tại Khoản 10.2, 10.3 Điều này;
- (iii) Có trách nhiệm bảo vệ Thông Tin Bảo Mật trong quá trình sử dụng, lưu trữ, truyền tải Thông Tin Bảo Mật trước các hành động truy cập, sử dụng trái phép;
- (iv) Bên Nhận Thông Tin chịu trách nhiệm thực hiện tất cả hành động cần thiết và áp dụng mọi biện pháp thích hợp để bảo vệ Thông Tin Bảo Mật ở mức an toàn bằng hoặc cao hơn mức mà Bên Nhận Thông Tin áp dụng để bảo vệ Thông Tin Bảo Mật. Trong mọi trường hợp, mức độ bảo mật luôn luôn phải bảo đảm đáp ứng tối thiểu các tiêu chuẩn bảo mật của pháp luật trong từng thời kỳ;
- (v) Bên Nhận Thông Tin không thực hiện bất kỳ bản sao hoặc tái bản hoặc chuyển đổi hình thức, tạo lập biểu hiện khác của Thông Tin Bảo Mật để lưu giữ, sử dụng hoặc tiết lộ bất kỳ Thông Tin Bảo Mật nào trái với quy định tại Hợp Đồng này mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên Cung Cấp;
- (vi) Nếu Bên Nhận Thông Tin cung cấp/tiết lộ Thông Tin Bảo Mật cho bên thứ ba theo quy định tại Khoản 10.3 Điều này thì Bên Nhận Thông Tin phải: đảm bảo bên thứ ba đó cũng sẽ có nghĩa vụ bảo mật những Thông Tin Bảo Mật đã tiếp nhận theo những quy định tương tự như Hợp đồng này, đồng thời, bên thứ ba đó phải có cam kết phổ biến cho nhân sự bên thứ ba tham gia thực hiện công việc các quy định về bảo đảm an toàn thông tin, thực hiện các biện pháp giám sát bảo đảm tuân thủ theo quy định tương tự như Hợp đồng này; và chịu trách nhiệm về sự vi phạm của bên thứ ba đối với các nghĩa vụ về bảo mật thông tin theo Hợp đồng này. Việc Bên Nhận Thông Tin sử dụng dịch vụ của bên thứ ba không làm thay đổi trách nhiệm của Bên Nhận Thông Tin với các Thông Tin Bảo Mật nhận được từ Bên Cung;
- (vii) Bên Nhận Thông Tin sẽ thông báo ngay cho Bên Cung Cấp ngay khi phát hiện/nhận được thông tin về bất kỳ việc sử dụng hoặc tiết lộ trái phép hoặc vi phạm nào về nghĩa vụ bảo mật thông tin theo Hợp đồng này đối với Thông Tin Bảo Mật. Đồng thời, trong trường hợp Thông Tin Bảo Mật bị sử dụng hoặc tiết lộ trái phép hoặc lạm dụng, Bên Nhận Thông Tin có trách nhiệm chủ động tìm hiểu nguyên nhân, tình trạng và phối hợp xử lý kịp thời với Bên Cung Cấp để hạn chế hoặc giảm nhẹ mức độ ảnh hưởng do hành vi vi phạm đó gây ra.

10.6. Các thỏa thuận về bảo mật thông tin liên quan đến Dịch Vụ đã xác lập giữa Các Bên (nếu có) sẽ chấm dứt kể từ ngày Hợp Đồng này có hiệu lực và được thay thế bởi các quy định tại Điều này.

10.7 Không phụ thuộc vào hiệu lực của Hợp Đồng, Điều 10 này vẫn tiếp tục có hiệu lực: ngay cả khi Hợp Đồng đã chấm dứt, trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác.

ĐIỀU 11. BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

Hai Bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản của Hợp Đồng này. Trừ các trường hợp miễn trách nhiệm theo quy định của pháp luật và quy định tại Hợp Đồng này, Bên vi phạm

phải bồi thường các thiệt hại và tổn thất thực tế phát sinh (nếu có) cho Bên bị vi phạm trong trường hợp Bên vi phạm không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ của mình quy định tại Hợp Đồng này và có lỗi dẫn đến gây thiệt hại và tổn thất cho Bên bị vi phạm. Bên vi phạm phải bồi thường thiệt hại cho Bên thứ ba (nếu có) nếu việc gây thiệt hại đó là do hậu quả của hành vi vi phạm của Bên vi phạm gây ra. Để làm rõ, nội dung Điều khoản này không hạn chế quyền của các Bên trong việc áp dụng các biện pháp khắc phục thiệt hại, tổn thất và xử lý rủi ro khác được phép theo quy định của pháp luật và Hợp Đồng này.

ĐIỀU 12. SỰ KIẾN BẤT KHẢ KHÁNG

- 12.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm và không giới hạn như chiến tranh, khủng bố, đình công, bãi công, lũ lụt, sét đánh, động đất, lốc, bão, ... dẫn đến việc một trong Các Bên hay cả Hai Bên không thể tiếp tục thực hiện Hợp Đồng này (“Sự Kiện Bất Khả Kháng”).
- 12.2. Khi xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng làm ảnh hưởng đến việc thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ theo Hợp Đồng của một hoặc Các Bên, bên bị ảnh hưởng phải thông báo ngay trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm bị ảnh hưởng cho Bên còn lại về sự kiện và đề xuất những biện pháp để khắc phục, hạn chế ảnh hưởng của sự cố và trong vòng 03 ngày phải gửi văn bản cho Bên còn lại mô tả về nguyên nhân sự cố, ảnh hưởng của sự cố, hậu quả của sự cố và các biện pháp khắc phục hậu quả.
- 12.3. Ngay sau khi Sự Kiện Bất Khả Kháng chấm dứt, Các Bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện theo đúng Hợp Đồng, trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác.
- 12.4. Mỗi Bên không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát phát sinh từ nguyên nhân bất khả kháng, trừ trường hợp bên bị ảnh hưởng vi phạm nghĩa vụ thông báo theo quy định tại khoản 12.2 Điều này.
- 12.5. Khi Sự Kiện Bất Khả Kháng xảy ra, và kéo dài từ 03 (ba) tháng trở lên, hai Bên sẽ có quyền trao đổi ý kiến với nhau về việc thực hiện Hợp Đồng. Trường hợp hai Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp Đồng hoặc một Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng, việc chấm dứt Hợp Đồng được thực hiện như quy định tại Hợp Đồng này.

ĐIỀU 13. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

Hợp Đồng này chấm dứt hiệu lực theo một trong các trường hợp sau:

- 13.1. Các Bên có thỏa thuận bằng văn bản về việc không tiếp tục thực hiện Hợp Đồng hoặc không tiếp tục gia hạn Hợp Đồng này;
- 13.2. Một Bên chấm dứt hoạt động do vi phạm hoặc giải thể, phá sản, hoặc bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu hồi (các) giấy phép cần thiết dẫn đến không thể thực hiện được Hợp Đồng này, hoặc xảy ra sự kiện bất khả kháng có ảnh hưởng đến việc tiếp tục hoạt động của Bên đó;
- 13.3. Khi một Bên nhận thấy Bên còn lại vi phạm bất kỳ điều khoản nào của Hợp Đồng và/hoặc không tuân thủ bất kỳ quy định pháp luật nào có liên quan mà không có lý do chính đáng, Bên bị vi phạm có thể gửi văn bản thông báo cho Bên vi phạm, đồng thời thông báo cho Bên còn lại, trong đó nêu rõ các vi phạm và yêu cầu khắc phục. Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được thông báo từ bên bị vi phạm nếu Bên vi phạm không chấm dứt, khắc

phục vi phạm theo yêu cầu, thì Bên bị vi phạm có thể gửi một thông báo bổ sung thông báo về vi phạm đó cho các Bên để chấm dứt ngay Hợp Đồng và yêu cầu Bên vi phạm bồi thường thiệt hại theo quy định tại Hợp Đồng.

13.4. Một Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng trong trường hợp:

- a. Gửi yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng cho các Bên còn lại bằng văn bản ít nhất 05 ngày làm việc trước ngày dự kiến chấm dứt Hợp Đồng.
- b. Phát sinh thông tin bất lợi và/hoặc nghi ngờ liên quan đến tình hình hoạt động hợp pháp của một Bên kia mà việc cung ứng, sử dụng Dịch Vụ theo Hợp Đồng này có thể gây rủi ro, tổn thất cho Bên muốn chấm dứt; hoặc
- c. Một Bên gửi thông báo bằng văn bản về việc yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng cho các Bên còn lại do Sự Kiện Bất Khả Kháng được quy định tại Hợp đồng này.

Trong các trường hợp đơn phương chấm dứt Hợp Đồng theo quy định tại Khoản này, Hợp Đồng chấm dứt kể từ thời điểm ấn định trong văn bản thông báo hoặc thời điểm các Bên còn lại nhận được văn bản thông báo, tùy thời điểm nào đến sau.

13.5. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp Đồng này và pháp luật có liên quan.

13.6. Khi chấm dứt Hợp Đồng, Các Bên có nghĩa vụ:

- a. Bên vi phạm các quy định trong Hợp Đồng phải có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh cho (các) Bên còn lại do việc vi phạm Hợp Đồng đó gây ra kể cả trường hợp vi phạm về việc chấm dứt Hợp Đồng trước thời hạn.
- b. Các Bên phải có trách nhiệm đảm bảo cho các giao dịch của Khách Hàng được thực hiện trước thời điểm chấm dứt Hợp Đồng được xử lý thành công cũng như đảm bảo việc thanh toán đầy đủ chi phí và phí được hưởng của Các Bên; đồng thời giải quyết các tra soát, khiếu nại liên quan; thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với (các) Bên còn lại (nếu có) theo quy định tại Hợp Đồng có liên quan đến việc thực hiện Dịch Vụ thuộc trách nhiệm của mỗi Bên tính đến thời điểm chấm dứt Hợp Đồng.
- c. Các Bên sẽ ngừng trưng bày và sẽ hủy bỏ mọi tài liệu, công cụ quảng cáo tiếp thị liên quan đến danh nghĩa của mỗi Bên hoặc bất kỳ hình thức nào, đồng thời hủy, trả lại tất cả các Thông Tin Bảo Mật liên quan theo quy định tại Hợp Đồng này.

ĐIỀU 14. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH

Ngoài những trường hợp miễn trách theo quy định của Hợp Đồng, Ngân Hàng được miễn trách trong những trường hợp sau:

- 14.1. Các tổn thất gây ra do ĐVCNTT không sử dụng được Dịch Vụ vì: (i) không thể truy cập kết nối hệ thống; (ii) lỗi phần cứng hoặc phần mềm ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng; (iii) các tổn thất do lỗi máy móc, hệ thống, hay lỗi khi bảo trì hệ thống; (iv) Các thông tin bị thay đổi

trong quá trình kết nối thanh toán giữa Hai Bên dẫn đến chênh lệch về số tiền thực hiện Giao Dịch mà không do lỗi của Ngân Hàng.

- 14.2. Các tổn thất do Ngân Hàng chuyển đổi, nâng cấp hệ thống, lỗi hệ thống kỹ thuật của Ngân Hàng, lỗi đường truyền viễn thông, lỗi hệ thống của bên thứ ba dẫn đến ĐVCNTT không được thanh toán đúng thời gian quy định.
- 14.3. Các sai phạm do ĐVCNTT gây ra khi thực hiện cung ứng hàng hóa, dịch vụ trái quy định của pháp luật, hoặc liên quan đến hồ sơ pháp lý doanh nghiệp mà ĐVCNTT cung cấp trước/trong/sau khi thực hiện Hợp Đồng này. ĐVCNTT phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp, hợp lệ của các hồ sơ, tài liệu, hàng hóa, dịch vụ khi cung cấp cho Khách Hàng.
- 14.4. Các tổn thất trực tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả đối với ĐVCNTT vì bất cứ nguyên nhân nào cho dù đã được thông báo về việc những tổn thất đó phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) tổn thất về doanh thu, lợi nhuận của đơn vị kinh doanh; (ii) quan hệ không tốt đẹp với Khách Hàng; (iii) chi phí cho việc thay thế hàng hóa hay dịch vụ, phí giao hàng chậm, chi phí do tài liệu bị hư hỏng hay bất kỳ tranh chấp, khiếu kiện phát sinh liên quan đến vi phạm trách nhiệm trong giao dịch mua bán hàng hóa/cung ứng dịch vụ giữa ĐVCNTT và Khách Hàng (v) tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác không do lỗi của Ngân Hàng hoặc từ những Sự Kiện Bất Khả Kháng quy định tại Hợp Đồng.
- 14.5. Các giao dịch đã được Ngân Hàng thực hiện hoàn trả/huỷ bỏ/từ chối/tri hoãn/truy đòi đúng theo quy định tại Hợp Đồng. Các trách nhiệm, tổn thất liên quan đến việc mất cắp dữ liệu Khách Hàng tại hoặc gây ra bởi ĐVCNTT, hoặc không có lỗi của Ngân Hàng.
- 14.6. Các trách nhiệm, tổn thất liên quan đến các Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không phát sinh tại ĐVCNTT, hoặc liên quan đến các giao dịch bị tra soát khiếu nại và không thu hồi được tiền từ TCPHT/Chủ thẻ.
- 14.7. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật và/hoặc thỏa thuận mua bán hàng hóa/cung ứng dịch vụ của ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn: quy định về ngành nghề kinh doanh, Giấy phép, quy định về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, nhân sự cho việc triển khai dịch vụ, quy định về an toàn bảo mật thông tin, quy định về quản trị rủi ro trong giao dịch điện tử, quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy định về quản trị và vận hành Kênh thanh toán cung cấp hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 14.8. Các trường hợp cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc nhận biết ĐVCNTT theo quy định của pháp luật.

14.9. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định tại Hợp Đồng này được xác định là do lỗi của ĐVCNTT và/ hoặc bên thứ ba.

ĐIỀU 15: CÁC THỎA THUẬN KHÁC

15.1. Sửa đổi, bổ sung Hợp Đồng

15.1.1. Nếu ĐVCNTT tiếp tục sử dụng Dịch Vụ của Ngân Hàng và/hoặc tiếp tục thực hiện Hợp Đồng sau thời điểm quy định tại Điều 15.1.1 này được hiểu là ĐVCNTT chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung đối với Hợp Đồng và/hoặc Bản Điều khoản, Điều kiện cung ứng giải pháp thanh toán trực tiếp cho các đơn vị chấp nhận thanh toán và/hoặc Cẩm nang ĐVCNTT mà Ngân Hàng đã thông báo.

15.1.2. Hợp Đồng này và các Phụ lục Hợp Đồng đính kèm cùng các văn bản thỏa thuận sửa đổi, bổ sung Hợp Đồng phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp Đồng (nếu có), Bản Điều khoản, Điều kiện và Cẩm nang ĐVCNTT (nếu áp dụng) là một phần không thể tách rời của Hợp Đồng này và Các Bên có nghĩa vụ chấp hành.

15.2. Chuyển nhượng

15.2.1. Không Bên nào được chuyển nhượng, hoặc chuyển giao một phần hoặc toàn bộ quyền và nghĩa vụ của mình tại Hợp Đồng cho Bên thứ ba nếu chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của Bên còn lại. Các bên nhận chuyển nhượng hoặc chuyển giao được phép của Các Bên trong Hợp Đồng này sẽ bị ràng buộc bởi các nghĩa vụ và được quyền hưởng các lợi ích như quy định trong Hợp Đồng.

15.3. Bằng việc giao kết Hợp Đồng, ĐVCNTT chấp thuận, cam kết tuân thủ và chịu trách nhiệm cập nhật Các Điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân của Ngân Hàng được đăng tải và cập nhật trong từng thời kỳ trên website chính thức của Ngân Hàng (hiện nay là: <https://www.vietcombank.com.vn>).

15.4. ĐVCNTT đồng ý rằng Điều khoản, Điều kiện này, Cẩm nang ĐVCNTT (nếu có) và các Điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân là những phần không tách rời của Hợp Đồng, và có giá trị ràng buộc đối với ĐVCNTT.

15.5. Các nội dung không được quy định tại Điều khoản, Điều kiện này được áp dụng theo quy định tại Hợp Đồng.

ĐIỀU 16. LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

16.1. Luật điều chỉnh

Hợp Đồng này, các quyền và nghĩa vụ phát sinh từ Hợp Đồng này được điều chỉnh, giải thích theo pháp luật Việt Nam.

16.2. Cơ quan giải quyết tranh chấp

Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp Đồng này trước hết được giải quyết trên cơ sở thương lượng giữa Các Bên. Trong trường hợp không thương lượng được, Các Bên thống nhất giải quyết tranh chấp tại Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền của Việt Nam nơi Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam có trụ sở tại thời điểm nộp đơn khởi kiện.