

BẢN CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA CỦA NGÂN HÀNG Á CHÂU (BẢN TIẾNG VIỆT)

Có hiệu lực từ 05/12/2016

Nội dung của các điều khoản và điều kiện dưới đây cùng với Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ tạo thành một hợp đồng ràng buộc về mặt pháp lý giữa Chủ thẻ và ACB. Chủ thẻ chấp nhận chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện dưới đây.

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các từ viết tắt và thuật ngữ sử dụng trong Bảng các điều khoản và điều kiện này và các Quy định/tài liệu liên quan được hiểu như sau:

- 1.1. “**Ngân hàng TMCP Á Châu**” (viết tắt là ACB): bao gồm Hội sở, các Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Trung tâm trực thuộc.
- 1.2. “**Thẻ**”: là thẻ ghi nợ nội địa do ACB phát hành theo yêu cầu của Chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ theo nội dung quy định tại Bảng các điều khoản và điều kiện này.
- 1.3. “**Chủ thẻ**”: là cá nhân được ACB cung cấp Thẻ để sử dụng.
- 1.4. “**Tổ chức thanh toán thẻ**” (viết tắt TCTTT): là các ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
- 1.5. “**Đơn vị chấp nhận thẻ**”: (viết tắt ĐVCNT) là tất cả các tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ, cung cấp dịch vụ nạp, rút tiền mặt bằng Thẻ.
- 1.6. “**Giao dịch thẻ**” là việc sử dụng Thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến E – Commerce và các dịch vụ khác do ACB, TCTTT cung ứng.
- 1.7. “**Dịch vụ thanh toán trực tuyến E – Commerce**”: là dịch vụ cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa do ACB phát hành để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của ACB hoặc đối tác của ACB.
- 1.8. “**Máy giao dịch tự động**” (Automated Teller Machine – viết tắt ATM): là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
- 1.9. “**Mã số xác định Chủ thẻ**” (Personal Identification Number – viết tắt là số PIN): là mã số mật của cá nhân được ACB cung cấp cho Chủ thẻ và bất cứ số PIN nào khác do Chủ thẻ tự thay đổi và sử dụng.

dùng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử, số PIN được coi là chữ ký của Chủ thẻ.

1.10. “Mã OTP” (One Time Password – mật khẩu dùng một lần): là mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định cho giao dịch đang thực hiện để xác thực Chủ thẻ trong dịch vụ thanh toán trực tuyến E – Commerce.

1.11. “Tài khoản tiền gửi thanh toán VND” (viết tắt là TKTGTT VND): là tài khoản do Chủ thẻ mở tại ACB với mục đích gửi, giữ tiền, hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua ACB bằng các phương tiện thanh toán.

1.12. “Hóa đơn giao dịch” (viết tắt là HĐGD): là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.

1.13. “Số tiền giao dịch”: là số tiền mà Chủ thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt, hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại ATM.

1.14. “Số tiền ghi nợ”: là số tiền bao gồm số tiền giao dịch, các phí do ACB, các Tổ chức thẻ nội địa quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào TKTGTT VND.

1.15. Ghi nợ: là trừ tiền.

1.16. Ghi có: là cộng tiền.

1.17. ACB online: Hệ thống các phương tiện điện tử mà ACB đang sử dụng để giao tiếp với khách hàng và thông qua đó ACB cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng, cụ thể là thông qua các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online của ACB, khách hàng có thể kết nối tới các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online thông qua các thiết bị đầu cuối như máy tính cá nhân, điện thoại di động có tính năng kết nối internet với các hình thức kết nối khác nhau như ADSL, GPRS, 3G, Wifi...

1.18. Chế độ Vip: là dịch vụ Khách hàng có thể sử dụng số tiền lớn hơn thông số do ACB quy định nhưng vẫn trong giới hạn số tiền còn lại trong thẻ.

1.19. Nghiệp vụ thẻ: là các đề nghị nhận thẻ/PIN, gia hạn thẻ, thay thẻ thẻ, báo mất thẻ, hủy thẻ, nhận tiền theo số dư trên thẻ, nhận tiền ký quỹ, nhận sổ tiết kiệm, cấp lại PIN, khóa thẻ, đăng ký chế độ VIP của Chủ thẻ.

1.20. Thông tin cá nhân của chủ thẻ: là các thông tin cá nhân do Chủ thẻ cung cấp tại Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ.

1.21. Thông tin trên thẻ: là các thông tin được in trên Thẻ ghi nợ nội địa bao gồm họ tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hiệu lực, mã số xác nhận CVC (nằm cạnh khung chữ ký).

ĐIỀU 2: CÁC KHOẢN GHI NỢ VÀO TÀI KHOẢN THẺ, CÁCH TÍNH LÃI, PHÍ

2.1.ACB được quyền ghi nợ vào TKTGTT VND các khoản sau đây:

a) Tất cả giá trị giao dịch thẻ:

(i) do Chủ thẻ thực hiện; và

(ii) do bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ, hoặc không có sự đồng ý của chủ thẻ nhưng do chủ thẻ để lộ số Thẻ, số PIN, mã OTP, hay do hậu quả của việc thất lạc Thẻ thuộc trường hợp quy định tại điểm 3.5.b Điều 3 Bảng các điều khoản và điều kiện này; và

(iii) các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.

b) Các khoản lãi, phí:

(i) Phí gia nhập: được tính khi Chủ thẻ đăng ký phát hành Thẻ;

(ii) Phí thường niên: là phí ban đầu và phí định kỳ duy trì Thẻ hằng năm;

(iii) Phí phát hành nhanh: được thu khi Chủ thẻ có yêu cầu phát hành Thẻ nhanh;

(iv) Phí rút tiền mặt: được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút tiền mặt hoặc giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại ATM và không bao gồm các phí khác (nếu có) trên TKTGTT VND;

(v) Phí vẫn tin số dư: được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch xem số dư tại máy ATM;

(vi) Phí chuyển tiền liên ngân hàng qua Thẻ trên ACB Online: được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch chuyển tiền trên ACB Online từ Thẻ của ACB sang thẻ của các Ngân hàng khác có liên kết với ACB;

(vii) Phí thay thẻ Thẻ: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thẻ Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ;

(viii) Phí thất lạc Thẻ: được tính khi Thẻ còn hiệu lực bị thất lạc/đánh cắp, khi Chủ thẻ không trả lại Thẻ cho ACB theo Bảng các điều khoản và điều kiện này;

(ix) Phí thu hồi thẻ: được tính khi Chủ thẻ nhận lại Thẻ sau khi Thẻ bị giữ tại máy ATM;

(x) Phí cấp bản sao HGD: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HGD ngoài HGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT;

- (xi) Phí cấp lại số PIN: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại số PIN mới;
- (xii) Phí khiếu nại: được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ;
- (xiii) Phí không thực hiện giao dịch: là các phí dịch vụ, thuế (nếu có) mà Chủ thẻ phải thanh toán cho bên cung ứng dịch vụ do Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước mà không sử dụng dịch vụ hoặc không được bên cung ứng dịch vụ chấp nhận hủy việc sử dụng dịch vụ đó;
- (xiv) Phí nhận chuyển tiền từ nước ngoài qua thẻ (Visa/MasterCard): là phí dịch vụ cho phép chủ thẻ Visa/MasterCard nhận chuyển tiền thông qua việc tiền ghi có trực tiếp vào tài khoản thẻ Visa/MasterCard của ACB (có thể nhận tiền từ trong nước hoặc nước ngoài).
- (xv) Các loại phí khác: được ACB thông báo tại từng thời điểm theo các hình thức quy định trong Bảng các điều khoản và điều kiện này.

2.2.Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ được tính/áp dụng theo các biểu phí hiện hành vào ngày giao dịch được ghi nợ vào TKTGTT VND (không phụ thuộc vào ngày Chủ thẻ thực hiện giao dịch). Các loại phí khác sẽ được tính vào ngày ACB ghi nợ vào TKTGTT VND với mức phí được áp dụng theo biểu phí hiện hành tại từng thời điểm. Các biểu phí nêu trên do ACB ban hành phù hợp với quy định pháp luật và được công bố tại website www.acb.com.vn.

2.3.Tiền lãi dư có được tính trên số dư trong TKTGTT VND theo lãi suất do ACB quy định phù hợp với pháp luật tại từng thời điểm, được công bố tại website www.acb.com.vn và sẽ được ghi có vào TKTGTT VND vào một ngày cố định hàng tháng.

ĐIỀU 3: QUẢN LÝ THẺ, SỐ PIN, MÃ OTP

3.1.Chủ thẻ chấp nhận rằng ACB được quyền chuyển Thẻ và số PIN cho Chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào phù hợp và hợp pháp, gửi mã OTP dưới dạng tin nhắn SMS (OTP SMS) tới số điện thoại di động đã đăng ký với ACB của Chủ thẻ. Chủ thẻ được xem là đã nhận được thẻ và số PIN khi Chủ thẻ ký xác nhận đã nhận thẻ và PIN trên chứng từ do ACB quy định cho từng cách thức chuyển giao.

Việc giao nhận Thẻ và mã PIN được thực hiện tại Chi nhánh, Phòng giao dịch của ACB. ACB có quyền chấp nhận hoặc không chấp nhận đề nghị của Chủ thẻ về việc giao thẻ/PIN trực tiếp cho Chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể. Trong trường hợp ACB chấp nhận đề nghị giao thẻ trực tiếp cho chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể thì ACB tiến hành nhận dạng Chủ thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của chủ thẻ và thông tin trên thẻ theo yêu cầu của ACB và quy định của pháp luật. ACB được miễn trừ mọi trách nhiệm

trong việc giao thẻ/PIN cho Chủ thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

3.2. Chủ thẻ phải liên hệ nhận thẻ/ số PIN trong vòng 30 ngày, kể từ ngày thẻ/ số PIN được phát hành theo thông báo của ACB. Sau thời gian trên, ACB sẽ tiến hành xử lý thẻ/số PIN không được nhận theo quy trình xử lý thẻ/số PIN tồn của ACB. Sau khi thẻ/số PIN đã bị xử lý theo quy trình, nếu Chủ thẻ có nhu cầu nhận thẻ/số PIN mới, Chủ thẻ sẽ chịu các phí liên quan đến việc cấp lại thẻ/ số PIN.

3.3. Chủ thẻ bắt buộc phải đổi số PIN do ACB cung cấp tại ATM của ACB trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào. Chủ thẻ không được thực hiện các giao dịch thẻ sử dụng PIN với số PIN do ACB cung cấp.

3.4. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ và giữ bí mật số PIN, mã OTP, thông tin trên Thẻ và thông tin phải bảo mật khác của Thẻ. Trong trường hợp Thẻ/thông tin trên Thẻ/số PIN/mã OTP/thông tin phải bảo mật khác bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ, Chủ thẻ phải:

- a) Thông báo ngay cho ACB bằng điện thoại (qua Contact Center 24/7 của ACB) và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với ACB trong thời gian sớm nhất, nhưng tối đa không quá 03 ngày làm việc sau đó.
- b) Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất/bị đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB.
- c) Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ thẻ đã thông báo cho ACB, Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ và gửi lại cho ACB.
- d) Phải trả phí thất lạc, phí thay thế Thẻ trong trường hợp đề nghị cấp lại Thẻ và được ACB chấp thuận. ACB sẽ xem xét và quyết định cấp lại Thẻ trong thời hạn không quá 30 ngày làm việc.

3.5. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch thẻ, thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho ACB hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ:

- a) Phát sinh từ việc chủ thẻ gian lận hoặc làm trái các nội dung đã thỏa thuận với ACB tại Bảng điều khoản này trong quá trình sử dụng thẻ;
- b) Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng trước khi ACB xử lý theo điểm 7.1.h, điểm 7.2.e Điều 7 Bảng các điều khoản và điều kiện này, hoặc phát sinh từ việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ hoặc thông tin

trên Thẻ trái phép, ví dụ như: các giao dịch thẻ phát sinh từ việc lừa đảo hoặc giả mạo chữ ký, người giao dịch thẻ không phải là chủ thẻ.

3.6. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ thẻ phải làm thủ tục báo mất Thẻ theo Khoản 3.4 Điều này, thay đổi số Thẻ và số PIN.

3.7. Chủ thẻ chính có thể đề nghị gia hạn Thẻ chính/Thẻ phụ (nếu có) trước ngày hết hạn bằng văn bản cho ACB. ACB sẽ thu hồi Thẻ chính cũ và Thẻ phụ cũ (nếu có) và xem xét việc gia hạn thẻ. Trong thời gian đề nghị gia hạn Thẻ, Chủ thẻ sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn cho đến khi nhận Thẻ mới.

3.8. Chủ thẻ có thể đề nghị thay thế Thẻ. Khi đó, Chủ thẻ không được sử dụng thẻ cũ mà phải cắt đôi gửi lại cho ACB.

3.9. Chủ thẻ có quyền sử dụng số PIN hiện tại khi thay thế Thẻ/gia hạn thẻ không đổi số Thẻ.

ĐIỀU 4: CÁCH NẠP TIỀN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

4.1. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào TKTGTT VND nhiều lần để đáp ứng nhu cầu sử dụng Thẻ. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào TKTGTT VND bằng đồng Việt Nam (VND) hoặc có thể bằng ngoại tệ (chỉ áp dụng đối với loại ngoại tệ được ACB chấp nhận) và số tiền ngoại tệ này sẽ được quy đổi thành VND theo tỷ giá do ACB công bố trên website www.acb.com.vn tại thời điểm quy đổi. Khi nạp tiền bằng séc hay chuyển khoản, việc nạp tiền chỉ được tính khi ACB nhận được báo có với số tiền thực báo có. Thời điểm số tiền nạp được cập nhật vào TKTGTT VND là thời điểm ACB hạch toán “ghi có” vào TKTGTT VND.

Đối với trường hợp nạp tiền bằng hình thức chuyển khoản, người nạp tiền phải ghi chính xác tên người thụ hưởng và số TKTGTT VND nhận nạp tiền. ACB sẽ không chịu trách nhiệm nếu Chủ thẻ không thể thực hiện được giao dịch do chưa nạp được tiền vì người nạp tiền không cung cấp đúng các thông tin này.

4.2. Trường hợp ACB nhận được khiếu nại của Chủ thẻ trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào TKTGTT VND, ACB có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, ACB sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ khiếu nại đúng theo quy định pháp luật Việt Nam và quy định của các Tổ chức thẻ nội địa cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến giao dịch thẻ khiếu nại đúng (nếu có). Trong trường hợp khiếu nại giao dịch thẻ không đúng hay quá thời hạn quy định, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan

ĐIỀU 5: CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ

5.1. Khi ACB chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, ACB sẽ tiến hành đồng thời việc thu hồi Thẻ (Thẻ được cắt đôi), và Chủ thẻ phải trả phí theo quy định của ACB phù hợp với quy định của pháp luật và công bố tại website www.acb.com.vn (nếu có).

5.2. Thư yêu cầu về việc chấm dứt sử dụng Thẻ/hủy Thẻ sẽ được xem là Biên bản thanh lý việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ với ACB trong trường hợp Chủ thẻ đã hoàn thành tất cả nghĩa vụ thanh toán đối với ACB.

5.3. ACB được quyết định chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:

- a) Chủ thẻ có một hoặc một số khoản vay hoặc Thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại ACB hoặc tại các tổ chức tín dụng khác hoặc có nguy cơ không có khả năng trả nợ;
- b) Các giao dịch mà ACB nhận thấy có dấu hiệu không bình thường/Thẻ bị lợi dụng, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTGTT VND của Chủ thẻ;
- c) Chủ thẻ vi phạm Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ do Thống đốc Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban hành (Quy chế thẻ), và các quy định pháp luật có liên quan;
- d) Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Thẻ;
- e) Chủ thẻ chết;
- f) Chủ thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
- g) Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ nội địa;
- h) Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ; Tài khoản tiền gửi thanh toán VND của Chủ thẻ được kết nối với Thẻ ghi nợ này bị đóng;
- i) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

5.4. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ quy định tại Khoản 5.3 sẽ được ACB thông báo cho Chủ thẻ trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày phát sinh một trong các sự kiện quy định tại Khoản 5.3.

5.5.Việc chấm dứt sử dụng Thẻ quy định tại Khoản 5.3 không ảnh hưởng đến hiệu lực của Bảng các điều khoản và điều kiện này và các nội dung của Bảng các điều khoản và điều kiện vẫn có giá trị ràng buộc các bên đối với các giao dịch thẻ phát sinh trước thời điểm chấm dứt việc sử dụng Thẻ.

ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

6.1.Quyền của Chủ thẻ:

- a) Sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại ĐVCNT hoặc rút tiền mặt tại ĐVCNT hay ATM.
- b) Yêu cầu ACB thực hiện các dịch vụ liên quan đến Thẻ được ACB cung cấp trên ACB Online phù hợp với các thỏa thuận giữa ACB và Chủ thẻ về dịch vụ ACB online
- c) Yêu cầu ACB thực hiện các dịch vụ liên quan đến thẻ qua điện thoại phù hợp với các thỏa thuận giữa ACB và Chủ thẻ.
- d) Khiếu nại, yêu cầu ACB tra soát các trường hợp sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về các giao dịch thẻ do ACB thông báo cho Chủ thẻ theo thỏa thuận. Khiếu nại, yêu cầu tra soát này phải được gửi bằng văn bản cho ACB trong thời hạn 07 (bảy) ngày, kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào TKTGTT VND.
- e) Yêu cầu ACB bằng văn bản về việc thay thế Thẻ, gia hạn Thẻ, hủy Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ. Việc thay thế hoặc gia hạn Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Bảng các điều khoản và điều kiện này.
- f) Khởi kiện ACB trong trường hợp ACB vi phạm Bảng các điều khoản và điều kiện này theo quy định pháp luật.

6.2.Nghĩa vụ của Chủ thẻ:

- a) Không thực hiện các giao dịch, thanh toán vi phạm pháp luật, vi phạm các thỏa thuận, cam kết giữa ACB và chủ thẻ về việc sử dụng Thẻ. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ trái pháp luật, không phù hợp với các thỏa thuận, cam kết giữa ACB và Chủ thẻ, trừ trường hợp do lỗi của ACB.
- b) Chịu trách nhiệm về các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên ACB Online và qua điện thoại.

- c) Để ngừng hoàn toàn việc sử dụng thẻ, Chủ thẻ phải thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ theo quy định của ACB phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố trên website www.acb.com.vn.
- d) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của ACB khi Chủ thẻ đề nghị ACB phát hành Thẻ và các nghiệp vụ liên quan đến Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin, văn bản, tài liệu tương đương văn bản (theo quy định pháp luật) đã cung cấp.
- e) Thanh toán cho ACB tất cả các giá trị giao dịch thẻ đã thực hiện và lãi, phí phát sinh (nếu có) được thực hiện bằng Thẻ của Chủ thẻ.
- f) Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tạm khóa thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ giá trị giao dịch đã thực hiện và lãi, phí phát sinh (nếu có) cho ACB.
- g) Chấp hành các yêu cầu của ACB khi ACB kiểm tra thông tin của Chủ thẻ.
- h) Khi gia hạn thẻ/thay thẻ/chấm dứt sử dụng thẻ, Chủ thẻ phải trả lại thẻ chính/thẻ phụ (nếu có) cho ACB. Trường hợp Chủ thẻ không trả lại Thẻ thì Chủ thẻ phải báo mất Thẻ và chịu phí thất lạc Thẻ.
- i) Thông báo kịp thời cho ACB khi có những thay đổi của Chủ thẻ về các thông tin như: địa chỉ liên lạc/cư trú/nơi làm việc, số điện thoại liên lạc, địa chỉ hộp thư điện tử và chịu mọi thiệt hại (nếu có) do không thông báo cho ACB.
- j) Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Bảng các điều khoản và điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bảng các điều khoản và điều kiện đã cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

6.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Bảng các điều khoản và điều kiện này.

ĐIỀU 7: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ACB

7.1. Quyền của ACB:

- a) Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị ACB phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.

- b) Thực hiện việc ghi có hoặc ghi nợ trên TKTGTT VND liên quan đến việc thực hiện Bảng các điều khoản và điều kiện này hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- c) Khi Thẻ sắp hết hạn sử dụng, ACB thông báo cho Chủ thẻ về việc gia hạn Thẻ qua các hình thức như: thư hoặc tin nhắn điện thoại, hoặc các hình thức khác. Nếu trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày ACB có thông báo, ACB không nhận được bất cứ phản hồi nào của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đồng ý gia hạn Thẻ, và ACB có quyền quyết định gia hạn Thẻ hoặc không gia hạn Thẻ.
- d) ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ theo yêu cầu của ACB.
- e) ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:
 - (i) ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không phải là do lỗi của ACB.
 - (ii) Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.
 - (iii) Thiên tai hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của ACB mà không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.
 - (iv) Lỗi của Chủ thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc do Chủ thẻ vi phạm quy định của Bảng các điều khoản và điều kiện này vì bất cứ lý do gì.
 - (v) Các trường hợp theo Khoản 3.5 Điều 3 Bảng các điều khoản và điều kiện này.
- f) Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên ACB Online hoặc do Chủ thẻ yêu cầu qua điện thoại.
- g) ACB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi, giao dịch qua điện thoại giữa ACB và Chủ thẻ để làm chứng từ; đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).

- h) Trong trường hợp giao dịch thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ thì chỉ cần số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ được cung cấp chính xác là đủ điều kiện để ACB xác định đây các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện.

Đối với các giao dịch thẻ không yêu cầu cung cấp số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ thì chỉ cần thẻ được sử dụng là đủ điều kiện để ACB xác định rằng đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện.

- i) Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ theo quy định tại Bảng các điều khoản và điều này, quy định của pháp luật và ACB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng Thẻ.
- j) Khởi kiện Chủ thẻ theo quy định pháp luật khi Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.
- k) Chủ thẻ đồng ý cho ACB được quyền lưu giữ, sử dụng số điện thoại liên lạc, địa chỉ hộp thư điện tử của Chủ thẻ trong hay ngoài lãnh thổ Việt Nam cho các mục đích khuyến mãi, cải thiện và cải tiến việc dịch vụ thẻ của ACB. Chủ thẻ có quyền thay đổi việc đồng ý nêu trên bằng cách gửi thông báo (miễn phí) cho ACB thông qua hệ thống Contact Center 24/7.

7.2 Nghĩa vụ của ACB:

- a) Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ.
- b) Công bố thông tin cho Chủ thẻ về các loại phí và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
- c) Thực hiện đúng thỏa thuận trong Bảng các điều khoản và điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bảng các điều khoản và điều kiện, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).
- d) ACB có nghĩa vụ bảo mật thông tin của Chủ thẻ, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Chủ thẻ cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Chủ thẻ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu hoặc được Chủ thẻ đồng ý bằng văn bản.
- e) Trong thời gian không quá 02 giờ làm việc, kể từ khi nhận được yêu cầu của Chủ thẻ gửi tại quầy giao dịch hoặc gửi thông qua Contact Center 24/7 theo Khoản 3.4 Điều 3 Bảng các điều khoản và điều kiện này, ACB có nghĩa vụ thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ nhằm ngăn chặn các lệnh được truyền về ACB để xin thực hiện giao dịch. Trường hợp gửi yêu cầu khóa thẻ thông qua Contact Center 24/7, nếu quá thời hạn 03 ngày làm việc sau đó mà ACB chưa

nhận được văn bản chính thức xác nhận lại thông báo của Chủ thẻ, thì ACB có quyền chấm dứt việc khóa Thẻ nêu trên.

- f) Ngoài trường hợp quy định tại điểm e nêu trên, khi ACB nhận được thông tin bằng văn bản từ Chủ thẻ về việc báo mất thẻ, khóa hoặc mở thẻ, kích hoạt thẻ, cấp lại PIN, khôi phục PIN, chuyển chế độ VIP và các yêu cầu khác trong quá trình sử dụng thẻ, ACB sẽ thực hiện các yêu cầu này của Chủ thẻ trong thời hạn hợp lý, với nỗ lực cao nhất và thời gian sớm nhất (nhưng tối đa không quá 30 ngày làm việc), tùy thuộc vào loại yêu cầu của Chủ thẻ và điều kiện làm việc, cung cấp dịch vụ của ACB tại thời điểm nhận được yêu cầu. Chủ thẻ phải thanh toán các phí liên quan được ACB công bố tại website www.acb.com.vn. Trong trường hợp các yêu cầu của chủ thẻ được thực hiện thông qua fax, điện thoại, thư điện tử, ATM hoặc các phương thức khác, ACB có quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu ACB không nhận dạng và xác thực được yêu cầu này là do chính Chủ thẻ thực hiện. Việc nhận dạng Chủ thẻ được thực hiện thông qua thông tin cá nhân của Chủ thẻ đã đăng ký với ACB và thông tin trên thẻ; và ACB được miễn trách nhiệm hoàn toàn trong việc thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

7.3 Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Bảng các điều khoản và điều kiện này.

ĐIỀU 8: THÔNG BÁO

- 8.1.** Chủ thẻ cam kết nơi cư trú nêu tại Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của Chủ thẻ. Đây là địa chỉ ACB gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bảng các điều khoản và điều kiện này. Đây cũng là địa chỉ để cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Chủ thẻ thực hiện nghĩa vụ của mình với ACB. Chủ thẻ phải thông báo cho ACB về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới. ACB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.
- 8.2.** ACB gửi văn bản, hóa đơn giao dịch, thông báo các thông tin cho Chủ thẻ thông qua các phương thức như: đăng tải trên website chính thức của ACB, gửi thư điện tử, nhắn tin (sms), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà Chủ thẻ đã đăng ký với ACB. Chủ thẻ phải thông báo cho ACB về sự thay đổi địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. ACB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

- 8.3.** Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận:
- a) Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày gửi đi (căn cứ dấu bưu điện đi) nếu gửi bằng thư đến địa chỉ đã đăng ký theo hợp đồng; hoặc
 - b) Từ thời điểm nhận nếu gửi bằng fax, mail; hoặc
 - c) Từ thời điểm nhận nếu được gửi thông qua hình thức tin nhắn tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
 - d) Từ thời điểm Chủ thẻ/Người thay mặt Chủ thẻ nhận thông báo tại địa chỉ đã đăng ký theo hợp đồng trong trường hợp gửi thông báo trực tiếp; hoặc
 - e) Từ thời điểm ACB hoàn tất việc đăng ký thông tin trên website www.acb.com.vn.
- 8.4.** Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với ACB, với bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho ACB, bên thứ ba có liên quan và được ACB, bên thứ ba có liên quan xác nhận về việc đã nhận văn bản.

ĐIỀU 9: LUẬT ĐIỀU CHỈNH – GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 9.1.** Bảng các điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ nội địa.
- 9.2.** Trong quá trình thực hiện Bảng các điều khoản và điều kiện này, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Để tránh nhầm lẫn, hai bên xác nhận rằng một trong các Bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định pháp luật mặc dù không tiến hành thương lượng.
- 9.3.** Trong quá trình giải quyết tranh chấp tại Tòa án, nếu vì bất cứ lý do gì mà một bên vắng mặt thì bên kia có quyền yêu cầu Tòa xét xử vụ án vắng mặt. Các thủ tục xét xử do Tòa án quyết định theo quy định pháp luật.
- 9.4.** Bên thua kiện phải chịu toàn bộ án phí và tất cả các phí, chi phí tố tụng khác, các chi phí bồi thường được xác định theo nguyên tắc bồi thường thiệt hại của pháp luật dân sự và quyết định của cơ quan có thẩm quyền. Trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các trách nhiệm của mình theo Bảng các điều khoản và điều kiện này trong suốt quá trình các bên tiến hành bất kỳ thủ tục tố tụng nào.
- 9.5.** Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bảng các điều khoản và điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Bảng các điều khoản và điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị

hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào, thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Bảng các điều khoản và điều kiện này ở phạm vi quyền hạn đó hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

- 9.6.** Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của ACB theo như Bảng các điều khoản và điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của ACB, trừ khi ACB có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

ĐIỀU 10: CÁC THỎA THUẬN KHÁC

10.1. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có thể được ACB mua bảo hiểm cho Thẻ như là một tiện ích tăng thêm mà ACB dành cho Chủ thẻ. Việc mua bảo hiểm cho thẻ không được xem là nghĩa vụ của ACB.

10.2. Chủ thẻ đồng ý để ngân hàng, công ty của Chủ thẻ hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ theo yêu cầu của ACB. Chủ thẻ không được chuyển nhượng Thẻ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác.

10.3. Việc ủy quyền liên quan đến các nghiệp vụ Thẻ phải được thực hiện tại ACB hoặc được chứng nhận bởi cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

10.4. Tất cả thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào của Bảng các điều khoản và điều kiện này được ACB thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức được quy định tại điểm 8.2 Điều 8 Bảng các điều khoản và điều kiện này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của Bảng các điều khoản và điều kiện này. Các thay đổi và hiệu lực áp dụng của các thay đổi sẽ được công bố công khai trên website chính thức của ACB (www.acb.com.vn). Chủ thẻ được xem là chấp thuận với các thay đổi của Bảng các điều khoản và điều kiện này, nếu kể ngày hiệu lực áp dụng mà Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với các thay đổi của Bảng các điều khoản và điều kiện này thì Chủ thẻ phải ngưng việc sử dụng thẻ và thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng thẻ với ACB trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được thông báo.

10.5. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bảng các điều khoản và điều kiện này và các tài liệu kèm theo (nếu có), các thỏa thuận là một bộ phận không tách rời của Bảng các điều khoản và điều kiện này và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.

10.6. Những nội dung không quy định trong Bảng các điều khoản và điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, quy định của các Tổ chức thẻ nội địa và các thỏa thuận cam kết khác (nếu có) giữa Chủ thẻ với ACB.

ĐIỀU 11: NGÔN NGỮ

- 11.1.** Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ, Bảng các điều khoản và điều kiện, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa ACB và Chủ thẻ là tiếng Việt.
- 11.2.** Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.