

BẢN CHẤP THUẬN VỀ ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG

DỊCH VỤ CHẤP NHẬN THANH TOÁN

(Có hiệu lực từ ngày 22/07/2025)

Dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ được Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) cung cấp theo Điều khoản và Điều kiện sau đây:

Điều 1: Giải thích từ ngữ

- 1.1 **Thẻ ngân hàng (Thẻ):** là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện các giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận, bao gồm thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ và thẻ trả trước. Trong phạm vi Hợp đồng này, Thẻ Ngân hàng bao gồm các loại thẻ mang thương hiệu của tổ chức thẻ quốc tế như Visa/MasterCard/JCB, thẻ nội địa thuộc liên minh Napas (Napas) và được ACB chấp nhận.
- 1.2 **Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT):** là 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.
- 1.3 **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện việc thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
- 1.4 **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, tổ chức thẻ quốc tế và đơn vị chấp nhận thanh toán theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.
- 1.5 **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, TCCMT 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.
- 1.6 **Tổ chức thẻ (TCT):** bao gồm TCTQT và TCCMT.
- 1.7 **Chủ thẻ/Khách hàng:** là cá nhân hoặc tổ chức được TCPHT cung cấp Thẻ để sử dụng, thực hiện thanh toán cho việc mua sắm hàng hóa, dịch vụ.
- 1.8 **Dịch vụ thanh toán Thẻ:** là dịch vụ chấp nhận và thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ, do ACB cung cấp cho đơn vị chấp nhận thanh toán theo nội dung hợp tác tại Hợp đồng.
- 1.9 **Số thẻ:** là dãy số do TCPHT tạo ra cho mỗi Thẻ được in nổi hoặc in trên Thẻ.
- 1.10 **Thời hạn hiệu lực của Thẻ:** là thời hạn Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ và được in trên Thẻ.
- 1.11 **Mã số xác định Chủ thẻ (Personal Identification Number – PIN):** Là mã số mật được TCPHT cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Mã số này do chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.
- 1.12 **Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT):** là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ trong lãnh thổ Việt Nam, chấp nhận cho Chủ thẻ/Khách hàng thanh toán bằng Thẻ ngân hàng và có ký kết hợp tác với ACB theo Hợp đồng này.
- 1.13 **Giao dịch thanh toán:** là các giao dịch thanh toán bằng Thẻ được thực hiện bởi Khách hàng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ được cung cấp bởi ĐVCNTT.
- 1.14 **Giao dịch hoàn trả:** là giao dịch hoàn trả tiền cho Chủ thẻ được thực hiện khi ĐVCNTT và Chủ thẻ thỏa thuận hoàn trả một phần hoặc toàn bộ giao dịch dịch đã thực hiện trước đó.
- 1.15 **Giao dịch bồi hoàn:** là giao dịch đã được ĐVCNTT thực hiện nhưng bị khiếu nại và yêu cầu hoàn trả bởi TCPHT. ĐVCNTT phải hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền từ Giao dịch vào tài khoản Thẻ của Chủ thẻ thông qua TCTTT.
- 1.16 **Giao dịch gian lận, giả mạo:** là giao dịch xảy ra khi việc sử dụng Thẻ hoặc thông tin về Thẻ được dùng để mua hàng hóa, dịch vụ mà không được sự cho phép của Chủ thẻ hay giao dịch bằng thẻ giả. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của Chủ thẻ hoặc dựa trên các báo cáo giả mạo, các thông báo của TCPHT, thông báo của các TCT hoặc dựa trên kết luận điều

tra, xác minh của cơ quan chức năng, ACB.

- 1.17 **Giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo:** là giao dịch xảy ra khi việc sử dụng Thẻ hoặc thông tin về Thẻ được dùng để mua hàng hóa, dịch vụ mà không được sự cho phép của Chủ thẻ hay giao dịch bằng thẻ giả. Việc xác định giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo sẽ căn cứ theo các bộ tiêu chí đánh giá giao dịch thẻ và kiểm soát rủi ro của ACB từng thời kỳ.
- 1.18 **Giao dịch thanh toán không:** là giao dịch 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.
- 1.19 **Giao dịch bị chia nhỏ:** là hành vi ĐVCNTT thực hiện việc chia số tiền tổng của một hóa đơn bán hàng thành hai hay nhiều hơn hai lần quẹt thẻ thành công liên tiếp nhau (máy in ra hóa đơn giao dịch có số trace number liên tiếp nhau) của cùng một số thẻ trong cùng một ngày giao dịch với số tiền nhỏ hơn để tránh việc xin chuẩn chỉ một lần cho số tiền tổng của hóa đơn bán hàng đó.
- 1.20 **Thiết bị chấp nhận thanh toán tại ĐVCNTT (TBCNTT):** bao gồm Point of Sale - POS (viết tắt là TBCNTT) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối do ACB cài đặt và triển khai (bao gồm phần cứng và/hoặc phần mềm) tại các ĐVCNTT, cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
- 1.21 **Hóa đơn giao dịch thẻ:** Là hóa đơn của Giao dịch thanh toán hợp lệ và phải có đầy đủ thông tin cần thiết của giao dịch theo thỏa thuận của các bên, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Tên Khách hàng; phương thức thanh toán, tên ĐVCNTT, ngày giao dịch, số thẻ (6 đầu – 4 cuối), số tiền giao dịch, mã đơn hàng... được thể hiện rõ ràng trên Hóa đơn giao dịch.
- 1.22 **Hóa đơn thanh toán:** là hóa đơn giao dịch và các chứng từ liên quan bao gồm biên lai, giấy tờ tùy thân, hóa đơn bán hàng và các chứng từ, tài liệu khác theo quy định, hướng dẫn của ACB từng thời kỳ để xác nhận giao dịch bằng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện.
- 1.23 **Hóa đơn hoàn trả:** là hóa đơn 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 toàn bộ hoặc một phần giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.24 **Giấy tờ tùy thân:** bao gồm thẻ căn cước công dân, thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước, căn cước điện tử (đối với trường hợp khách hàng có tài khoản định danh điện tử mức độ 02); đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam, bao gồm hộ chiếu và thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh, hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) (nếu có).
- 1.25 **Tra soát:** là yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của Hóa đơn thanh toán, hóa đơn mua hàng hóa, dịch vụ và các chứng từ khác theo yêu cầu của ACB để kiểm tra tính xác thực của giao dịch thẻ đã thực hiện.
- 1.26 **Truy đòi:** là việc ACB thu hồi một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT và các khoản phí phát sinh (nếu có).
- 1.27 **Danh sách nghi ngờ/danh sách đen, danh sách cảnh báo:** là danh sách các tổ chức, cá nhân đã từng vi phạm các quy định của ACB, các TCT về quản lý ĐVCNTT, và các quy định của pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn về danh sách đen liên quan đến quy định phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của Việt Nam theo từng thời kỳ.
- 1.28 **Phí chiết khấu (MDR):** là mức phí được tính trên giá trị giao dịch thành công đã được thanh toán tại ĐVCNTT mà ACB thu ĐVCNTT. Phí chiết khấu được quy định cụ thể theo từng loại dịch vụ thanh toán/loại thẻ mà ACB cung cấp, việc thống nhất được thể hiện tại Hợp đồng ký kết với ĐVCNTT.
- 1.29 **Phí dịch vụ TBCNTT:** là khoản phí ĐVCNTT phải thanh toán cho ACB theo quy định tại Hợp đồng này khi sử dụng TBCNTT của ACB.
- 1.30 **Phí xử lý giao dịch bị khiếu nại:** là khoản phí trên từng giao dịch ĐVCNTT phải thanh toán cho ACB khi phải tiến hành thủ tục xử lý khiếu nại với các TCPHT đối với các giao dịch phát sinh tại ĐVCNTT.
- 1.31 **Tài khoản của ĐVCNTT:** là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam mà ĐVCNTT mở tại ACB hoặc các ngân hàng khác hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài để nhận tiền thanh toán từ việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các nghĩa vụ tài chính khác giữa ĐVCNTT và ACB theo quy định tại Hợp đồng.

- 1.32 **Biên bản hướng dẫn và bàn giao TBCNTT**: là văn bản xác nhận giữa ACB và ĐVCNTT về việc ACB đã hướng dẫn sử dụng TBCNTT và chuyển giao các thiết bị thanh toán, ấn phẩm, ấn chỉ, mẫu chứng từ giao dịch phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán cho ĐVCNTT. Quy định các nội dung quản lý và bồi thường TBCNTT.
- 1.33 **Địa điểm kinh doanh**: là các địa điểm hoạt động của ĐVCNTT đã được đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và thông báo cho ACB biết đồng thời được ACB chấp nhận.
- 1.34 **Ngày**: là ngày làm việc theo quy định của ACB nhưng không bao gồm ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định pháp luật Việt Nam.
- 1.35 **Hạn mức giao dịch**: là giá trị tối đa của mỗi giao dịch thẻ trên TBCNTT mà ACB cho phép ĐVCNTT có quyền quyết định việc thực hiện thanh toán.
- 1.36 **Mã số chuẩn chỉ**: là dãy chữ - số riêng biệt mà ACB hoặc TCPHT cấp thông qua máy TBCNTT cho mỗi giao dịch thẻ được phép thực hiện. ĐVCNTT phải xin cấp mã số chuẩn chỉ cho tất cả các giao dịch thanh toán thẻ.

Điều 2: Quy trình thực hiện

- 2.1 Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, ĐVCNTT thực hiện các bước kiểm tra Thẻ và Chủ thẻ theo đúng các quy định do ACB cung cấp, cụ thể là:
- Thẻ phải còn nguyên vẹn, không chấp vá, không có dấu hiệu của sự cạo sửa.
 - Mặt trước hoặc mặt sau của Thẻ phải có chữ ký của Chủ thẻ (ngoại trừ các thẻ khi giao dịch TBCNTT yêu cầu chủ thẻ nhập mật mã để xác thực giao dịch). Phần chữ ký không được hồng, rách, trầy xước hoặc có dấu hiệu sửa chữa, biến dạng ở bất kỳ đường nét nào.
 - Kiểm tra thời hạn hiệu lực in trên Thẻ để đảm bảo là Thẻ còn giá trị thanh toán.
 - Kiểm tra các số, chữ in trên Thẻ phải được in đậm rõ ràng, không có bất kỳ dấu hiệu sửa chữa nào.
 - Kiểm tra các biểu tượng ba chiều và các ký tự bảo mật của Thẻ (nếu có).
 - Ảnh trên thẻ (nếu có) phải đúng với nhận dạng của người sử dụng Thẻ để thanh toán.
 - Các quy định khác trong tài liệu dành cho ĐVCNTT do ACB cung cấp hoặc các thông báo cụ thể của ACB.
- 2.2 Thực hiện các bước thanh toán giao dịch tuân theo đúng hướng dẫn và quy định được ACB cung cấp, đặc biệt lưu ý:
- 2.2.1 Thực hiện giao dịch bằng TBCNTT:
- 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 hóa đơn TBCNTT.
 - Giao dịch chỉ được xem thành công khi máy TBCNTT hiển thị “APPROVAL” và in ra Hóa đơn giao dịch thẻ hợp lệ. Trong mọi trường hợp khác, ĐVCNTT phải liên hệ với ACB theo số điện thoại được cung cấp để nhận hướng dẫn xử lý.
 - Không được nhập bằng tay các thông số của Thẻ vào máy TBCNTT để thực hiện thanh toán khi chưa được sự chấp thuận bằng văn bản của ACB. ĐVCNTT cam kết chịu mọi trách nhiệm nếu không tuân thủ quy định của ACB trong trường hợp này.
- 2.2.2 Sau khi thực hiện các bước như Mục 2.2.1 ĐVCNTT yêu cầu Chủ thẻ ký tên vào khung chữ ký trên Hóa đơn giao dịch thẻ trước mặt nhân viên của ĐVCNTT trong trường hợp Hóa đơn giao dịch thẻ có yêu cầu chữ ký. Đối với những giao dịch bắt buộc phải nhập PIN, ĐVCNTT không cần thiết phải yêu cầu Chủ thẻ ký tên trên hóa đơn giao dịch thẻ.
- 2.3 ĐVCNTT phải lập tức liên hệ ngay với ACB và tiến hành các bước theo hướng dẫn của ACB trước khi kết thúc giao dịch bán hàng với Chủ thẻ khi có dấu hiệu Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo, ghi ngờ Chủ thẻ là giả mạo, Thẻ bị sửa đổi hoặc giả mạo, TBCNTT gặp sự cố.
- 2.4 ĐVCNTT không được phép thực hiện chia nhỏ số tiền thanh toán thành hai hay nhiều giao dịch thẻ (Giao dịch bị chia nhỏ) 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 hóa hoặc dịch vụ. Trong trường hợp này, ĐVCNTT phải ghi chú rõ là hóa đơn đặt cọc hay hóa đơn quyết toán. Hóa đơn quyết toán chỉ được xuất trình khi ĐVCNTT đã giao hàng hoặc đã thực hiện xong dịch vụ.

Điều 3: Thanh toán

ĐVCNTT đồng ý trả cho ACB một khoản Phí chiết khấu tính theo tỷ lệ phần trăm trị giá toàn bộ các giao dịch thẻ đã thực hiện qua TBCNTT.

- 3.1 Phí chiết khấu: Quy định tại Hợp đồng dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng.
- 3.2 Phí dịch vụ TBCNTT: Quy định tại Hợp đồng dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng.
- 3.3 Phí xử lý khiếu nại: Quy định tại Hợp đồng dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng.
- 3.4 ACB có quyền thay đổi các mức phí 3.1, 3.2, 3.3 vào bất cứ thời điểm nào và sẽ gửi thông báo đến ĐVCNTT trước khi mức phí mới được áp dụng ít nhất 10 (mười) ngày theo quy định của Hợp đồng bằng một trong các hình thức sau theo quyết định của ACB trong từng thời kỳ: (i) gửi thông báo bằng văn bản theo địa chỉ đã đăng ký, hoặc (ii) gửi thông báo qua thư điện tử, hoặc (iii) công bố trên website chính thức của ACB, hoặc (iv) theo hình thức khác do ACB quyết định tùy từng trường hợp cụ thể. Trường hợp ĐVCNTT không đồng ý với mức phí mới, ĐVCNTT có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng này sau khi thông báo trước 05 (năm) ngày cho ACB.
- 3.5 ĐVCNTT cam kết tuân thủ thời hạn tổng kết giao dịch thanh toán bằng TBCNTT theo quy định của ACB, cụ thể như sau:
 - a. ĐVCNTT thực hiện tổng kết toàn bộ dữ liệu giao dịch thẻ về ACB trong thời hạn tối đa 01 (một) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch. Nếu ĐVCNTT thực hiện sau thời hạn này thì quyền quyết định thanh toán giao dịch sẽ tùy thuộc vào ACB.
 - b. Các giao dịch thẻ được ĐVCNTT tổng kết sẽ được ACB tạm ứng thanh toán trong vòng 02 (hai) ngày hoặc theo thông báo của ACB trong từng thời kỳ. Khi xảy ra việc chậm tổng kết giao dịch thẻ do lỗi từ ĐVCNTT, quyền thanh toán thuộc về ACB.
- 3.6 ĐVCNTT có trách nhiệm lưu giữ Hóa đơn thanh toán phục vụ cho việc đối chiếu tra soát khi có yêu cầu của ACB bao gồm các Hóa đơn giao dịch thẻ và các chứng từ liên quan.
- 3.7 Thời gian lưu giữ hóa đơn thanh toán là 36 (Ba mươi sáu) tháng kể từ ngày giao dịch được thực hiện. Trong trường hợp ACB yêu cầu xuất trình hóa đơn thanh toán, nếu ĐVCNTT không cung cấp các hóa đơn thanh toán tới ACB trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của ACB, ĐVCNTT đồng ý (và không có bất kỳ khiếu nại nào) để ACB thực hiện quyền truy đòi đầy đủ số tiền đã tạm ứng cho ĐVCNTT liên quan đến giao dịch tranh chấp và các chi phí phát sinh theo quy định tại Khoản 5.2 Điều 5 Bản Chấp Thuận này.

Điều 4: Từ chối thanh toán

4.1 ACB có quyền phong tỏa tài khoản của ĐVCNTT, từ chối thanh toán hoặc truy đòi một phần hoặc toàn bộ các khoản đã tạm ứng đối với các giao dịch thực hiện tại ĐVCNTT trong các trường hợp sau:

- 4.1.1. Giao dịch thẻ được thực hiện từ thẻ không còn hiệu lực hoặc không đủ điều kiện thanh toán theo quy định pháp luật, quy định của TCPHT và/hoặc của ACB;
- 4.1.2. Giao dịch thẻ mà ACB xác định là Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo, Giao dịch thanh toán không, Giao dịch bị chia nhỏ, ACB không cần phải cung cấp bằng chứng về việc xác định các giao dịch này.
- 4.1.3. ACB đã từ chối yêu cầu cấp Mã số chuẩn chi, hoặc thẻ bị khóa, chủ thẻ báo bị mất nhưng ĐVCNTT vẫn chấp nhận thanh toán giao dịch thẻ.
- 4.1.4. Giao dịch thẻ không có Mã số chuẩn chi hoặc Mã số chuẩn chi trên hóa đơn thanh toán thẻ không trùng với Mã số chuẩn chi do ACB cung cấp.
- 4.1.5. ĐVCNTT có hành vi gian lận, không thực hiện theo đúng hướng dẫn và quy định tại Hợp đồng này và tại các quy định khác của ACB đã được thông báo bằng văn bản cho ĐVCNTT.
- 4.1.6. ĐVCNTT thực hiện Giao dịch bị chia nhỏ để tránh việc xin Mã số chuẩn chi theo quy định.

- 4.1.7. Giao dịch thẻ không có Hóa đơn giao dịch thẻ hoặc có Hóa đơn giao dịch thẻ không hợp lệ. Hóa đơn giao dịch thẻ hợp lệ là các hóa đơn thanh toán đáp ứng đầy đủ quy định của các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này.
- 4.1.8. Giao dịch thẻ mà ĐVCNTT tổng kết giao dịch chậm so với quy định tại Khoản 3.5 Điều 3 của Bản Chấp Thuận này.
- 4.1.9. Giao dịch liên quan đến khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ hoặc TCPHT về hóa đơn giao dịch không hợp lệ hoặc không nhận được hàng hóa, dịch vụ mà ACB không thể đòi được tiền do ĐVCNTT không chứng minh được đầy đủ bằng chứng là ĐVCNTT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Chủ thẻ.
- 4.1.10. Chủ thẻ từ chối hàng hóa, dịch vụ do giao dịch không được thực hiện theo đúng thỏa thuận đã ký với ĐVCNTT.
- 4.1.11. ACB báo có thừa cho ĐVCNTT do lỗi của hệ thống kỹ thuật hoặc các lý do ngoài khả năng kiểm soát của ACB.
- 4.1.12. TCPHT từ chối thanh toán.
- 4.1.13. Các trường hợp khác theo quy định của ACB. Với bất kỳ quy định nào được điều chỉnh và/hoặc bổ sung, ACB sẽ thực hiện thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản, bằng email và/hoặc một phương thức được cho là phù hợp theo thỏa thuận giữa hai Bên trong từng kỳ.

4.2 Các thông báo về việc thẻ bị từ chối thanh toán của ACB có hiệu lực kể từ thời điểm ĐVCNTT nhận được thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu từ ACB. Sau khi đã nhận được thông báo mà ĐVCNTT vẫn thanh toán thẻ và để xảy ra các trường hợp thẻ bị lợi dụng thì ĐVCNTT sẽ không được thanh toán lại giao dịch đã thực hiện.

Điều 5: Điều chỉnh và hoàn trả giá trị giao dịch thẻ

5.1. Điều chỉnh giá trị giao dịch:

- a. ĐVCNTT chỉ được thực hiện việc điều chỉnh giá trị giao dịch thẻ khi có sự chấp thuận bằng văn bản của ACB.
- b. Giá trị điều chỉnh tăng thêm/giảm đi không được vượt quá 15% so với tổng giá trị giao dịch thẻ đã được cấp Mã số chuẩn chi. Trong trường hợp giá trị điều chỉnh vượt quá tỷ lệ cho phép, ĐVCNTT phải thông báo cho ACB để được hướng dẫn xử lý.
- c. Tất cả các số tiền điều chỉnh đều phải có sự chấp thuận của Chủ thẻ và phải có chữ ký trên Hóa đơn giao dịch và các chứng từ liên quan thể hiện sự chấp thuận điều chỉnh của Chủ thẻ.
- d. Trong trường hợp nếu ĐVCNTT tự ý điều chỉnh giá trị Giao dịch thẻ hoặc/và điều chỉnh giá trị Giao dịch thẻ không đúng với quy định của ACB thì ACB có quyền xem như Hóa đơn giao dịch đó không hợp lệ và không thực hiện thanh toán giao dịch thẻ đó cho ĐVCNTT.
- e. Nếu ĐVCNTT không tuân thủ các quy định về việc điều chỉnh giá trị Giao dịch thẻ dẫn đến việc khiếu nại từ TCPHT hoặc Chủ thẻ, thì ngoài số tiền giao dịch bị khiếu nại, ĐVCNTT phải hoàn trả các chi phí phát sinh khác liên quan (nếu có). ACB sẽ gửi thông báo cho ĐVCNTT trong vòng 30 ngày kể từ ngày ACB tiếp nhận thông tin khiếu nại.
- f. ĐVCNTT phải tuân thủ các quy định về điều chỉnh giá trị Giao dịch thẻ của ACB đã được thông báo tới ĐVCNTT (nếu có).

5.2. Việc hoàn trả giữa ĐVCNTT và ACB:

5.2.1. ACB có quyền yêu cầu ĐVCNTT hoàn trả các khoản tiền sau:

- a. Giá trị Giao dịch thẻ đã được ACB tạm ứng hoặc thanh toán cho ĐVCNTT nhưng sau đó nhận được bất kỳ khiếu nại nào của Chủ thẻ và/hoặc TCPHT và/hoặc bất kỳ cá nhân, tổ chức về việc giao dịch bất hợp pháp, không hợp lệ.
- b. Giá trị Giao dịch thẻ đã được ACB tạm ứng hoặc thanh toán cho ĐVCNTT nhưng không được TCPHT và/hoặc Chủ thẻ thanh toán lại vì bất cứ lý do gì.
- c. Giá trị Giao dịch trong trường hợp ACB đã thanh toán cho ĐVCNTT nhưng TCPHT có bằng chứng cho thấy ĐVCNTT đã không tuân thủ những quy định về việc chấp nhận thanh toán

thẻ, dẫn đến việc bị TCPHT khiếu nại và yêu cầu hoàn trả.

5.2.2. Việc hoàn trả nêu trên không phụ thuộc vào bất kỳ tranh chấp, khiếu nại nào của Chủ thẻ, cá nhân khác đối với ĐVCNTT, TCPHT và/hoặc ACB.

5.2.3. Việc hoàn trả nêu trên được áp dụng ngay cả khi ĐVCNTT thực hiện đúng các hướng dẫn, chỉ dẫn nghiệp vụ của ACB. ĐVCNTT không được viện lý do đã thực hiện đúng theo các hướng dẫn/chỉ dẫn nghiệp vụ của ACB để từ chối nghĩa vụ hoàn trả.

5.2.4. Nếu tổng số tiền phải hoàn trả của ĐVCNTT tích lũy từ ngày ký Hợp đồng này vượt quá 50,000,000 VND (Bằng chữ: năm mươi triệu đồng) thì ACB sẽ ngừng cung cấp dịch vụ thanh toán thẻ đối với ĐVCNTT sau khi báo trước cho ĐVCNTT về thời điểm ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất 03 (ba) ngày và được quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Điều 7 của Hợp đồng này. Tổng số tiền phải hoàn trả bao gồm các khoản hoàn trả đang giải quyết, đã giải quyết nhưng ACB vẫn chưa thu được tiền từ ĐVCNTT và các khoản phạt, lãi phát sinh do ĐVCNTT không hoàn trả đúng hạn theo quy định tại Điều này.

5.2.5. ACB có quyền chủ động ghi nợ hoặc phong tỏa tài khoản được quy định tại Điều 4 của Hợp đồng này hoặc ghi nợ các giao dịch tiếp theo cho các khoản:

- Giá trị Giao dịch bị hoàn trả từ TCPHT và các chi phí phát sinh (nếu có).
- Giá trị các khoản giao dịch ACB đã tạm ứng nhằm/thanh toán thừa cho ĐVCNTT vì lỗi kỹ thuật.
- Giá trị các giao dịch mà ĐVCNTT chưa cung cấp được hóa đơn thanh toán sau 07 (bảy) ngày từ ngày ACB thông báo.
- Thu phí phát sinh từ giao dịch, phí dịch vụ TBCNTT, phí xử lý khiếu nại, như đã quy định tại Điều 4 của Hợp đồng này, thuế giá trị gia tăng, và các khoản tiền mà ĐVCNTT phải thanh toán, bồi hoàn, bồi thường, đóng phạt cho ACB theo Hợp đồng này hoặc có liên quan đến Hợp đồng này.
- Các phát sinh thiệt hại làm ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ACB mà có sự cam kết, xác nhận giữa hai Bên.

5.3. Việc hoàn trả giữa ĐVCNTT và Chủ thẻ:

- a. Trong trường hợp việc thanh toán thẻ đã được thực hiện nhưng có yêu cầu hủy bỏ hoặc hoàn trả vì bất kỳ lý do gì, bởi bất kỳ ai thì ĐVCNTT không được hoàn trả tiền mặt cho Chủ thẻ mà phải gửi đến ACB thông báo đề nghị hủy bỏ giao dịch (có chữ ký xác nhận của ĐVCNTT), trong đó ghi rõ các chi tiết liên quan đến giao dịch cần hủy bỏ.
- b. ĐVCNTT chỉ được thực hiện việc hoàn trả bằng tiền mặt cho Chủ thẻ khi có sự chấp thuận của ACB. Trong trường hợp ĐVCNTT tự ý thực hiện việc hoàn trả bằng tiền mặt cho Chủ thẻ khi chưa có sự chấp thuận của ACB thì ĐVCNTT sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm về số tiền đã hoàn trả.

5.4. Thời hạn và phương thức hoàn trả:

5.4.1 Khi xảy ra trường hợp ĐVCNTT phải hoàn trả cho ACB theo quy định tại khoản 5.2 Điều này, ACB sẽ gửi văn bản yêu cầu về việc hoàn trả cho ĐVCNTT. ĐVCNTT phải hoàn trả cho ACB trong thời hạn 05 (năm) ngày kể từ ngày ĐVCNTT nhận được văn bản yêu cầu hoàn trả của ACB. Trường hợp ĐVCNTT không hoàn trả hoặc hoàn trả không đúng yêu cầu của ACB thì bằng Hợp đồng, Bản Chấp Thuận này ĐVCNTT đồng ý để ACB được thực hiện một, một số hoặc tất cả các biện pháp sau:

- a. Trích số tiền hoàn trả từ bất kỳ Tài khoản hoặc sổ tiết kiệm nào của ĐVCNTT mở tại ACB.
- b. ĐVCNTT đồng ý cho ACB khấu trừ số tiền hoàn trả vào số tiền của các Giao dịch thẻ kế tiếp trước khi chuyển vào Tài khoản của ĐVCNTT.

5.4.2 Trường hợp ĐVCNTT chậm thanh toán số tiền hoàn trả cho ACB thì ngoài số tiền hoàn trả, ĐVCNTT còn phải chịu một mức phạt bằng 8% tính trên số tiền chưa hoàn trả cho ACB đồng thời phải trả lãi tính trên số tiền chưa hoàn trả đó theo mức lãi suất 150% lãi suất cho vay trung hạn đối với doanh nghiệp mà ACB quy định tại thời điểm thanh toán tương ứng với thời gian

chậm hoàn trả.

5.4.3 ĐVCNTT có nghĩa vụ bổ sung tiền ký quỹ để đảm bảo duy trì số dư ký quỹ (nếu có).

Điều 6: Trách nhiệm và quyền lợi của ĐVCNTT

- 6.1 Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa dịch vụ cung ứng, chịu trách nhiệm về tính xác thực hợp lệ và đầy đủ của chứng từ giao dịch thanh toán, Hóa đơn giao dịch thẻ; Đảm bảo Thẻ, Chủ thẻ đáp ứng điều kiện thanh toán theo quy định pháp luật, quy định của Hợp đồng, Bản Chấp Thuận này.
- 6.2 Giải quyết những khiếu nại, tranh chấp; thực hiện việc hoàn trả theo quy định trong Hợp đồng, Bản Chấp Thuận này.
- 6.3 ĐVCNTT có quyền yêu cầu ACB thực hiện tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót
- 6.4 ĐVCNTT phải chịu trách nhiệm bồi thường những tổn thất thực tế, trực tiếp do hành vi vi phạm Hợp đồng đối với ACB bao gồm nhưng không giới hạn các thỏa thuận/cam kết phát sinh ngoài nội dung của Hợp đồng, Bản Chấp Thuận này được ACB và ĐVCNTT đồng ý ký xác nhận.
- 6.5 Khi Chủ thẻ xuất trình Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, ĐVCNTT cam kết không phân biệt loại Thẻ và đồng ý chấp nhận thanh toán tất cả các Thẻ có giá trị và còn thời hạn hiệu lực đáp ứng được các điều khoản và điều kiện theo quy định tại Hợp đồng, Bản Chấp Thuận này.
- 6.6 ĐVCNTT cam kết và niêm yết công khai về việc không phân biệt đối xử với Chủ thẻ khi sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, không thu thêm bất kỳ loại phí nào, cũng như không áp dụng giá cao hơn đối với các hàng hóa dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ.
- 6.7 Trong trường hợp có những ưu đãi đặc biệt như giảm giá hay tặng quà khuyến mãi, ĐVCNTT cam kết cũng dành cho các Chủ thẻ những ưu đãi đó. Nếu ĐVCNTT thu thêm phí hay tăng giá hàng hóa, dịch vụ đối với Chủ thẻ do Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ thì ĐVCNTT có trách nhiệm hoàn trả cho Chủ thẻ thông qua ACB.
- 6.8 ĐVCNTT cam kết chỉ thực hiện thanh toán Thẻ cho mục đích thanh toán mua bán hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp cho Chủ thẻ, không ứng tiền mặt cho Chủ thẻ trừ khi có sự chấp thuận bằng văn bản của ACB, không chấp nhận thẻ để thanh toán nợ không phát sinh từ giao dịch mua bán giữa Chủ thẻ với ĐVCNTT và không thực hiện thanh toán Thẻ hộ cho các đơn vị khác, không thực hiện các giao dịch cấm theo quy định của pháp luật.
- 6.9 ĐVCNTT cam kết thường xuyên trưng bày biểu tượng các loại thẻ do ACB cung cấp để thể hiện việc chấp nhận thanh toán thẻ ngân hàng tại (các) Địa điểm kinh doanh của ĐVCNTT cho đến khi có thông báo chấm dứt của ACB hoặc khi Hợp đồng hết hiệu lực và không sử dụng biểu tượng cho các mục đích khác với nội dung quy định tại Hợp đồng, Bản Chấp Thuận này khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của ACB.
- 6.10 ĐVCNTT cam kết bảo quản ở nơi an toàn, giữ gìn cẩn thận các TBCNTT, ấn phẩm, mẫu hóa đơn giao dịch, bảng kê giao dịch, các nhãn hiệu thương mại, biểu tượng quảng cáo do ACB cung cấp phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán thẻ theo chi tiết trong “Biên bản hướng dẫn và bàn giao TBCNTT”. ĐVCNTT không được cài thêm và tháo dỡ TBCNTT. Khi có dấu hiệu bất thường trong quá trình sử dụng, ĐVCNTT phải báo ngay cho ACB. Nếu các TBCNTT bị hỏng, bị mất do lỗi hoặc do sự bất cẩn của ĐVCNTT, ĐVCNTT cam kết chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định của ACB.
- 6.11 ĐVCNTT không được phép chuyển TBCNTT cho bên thứ Ba sử dụng mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của ACB, không được sử dụng trái phép các TBCNTT do ACB cung cấp.
- 6.12 ĐVCNTT không được phép sử dụng TBCNTT ở địa chỉ khác với địa điểm đã được lắp đặt theo quy định tại Điều 3 của Hợp đồng và Khoản 1.33 Điều 1 Bản Chấp Thuận này.
- 6.13 Khi Hợp đồng này chấm dứt vì bất kỳ lý do gì, ĐVCNTT cam kết hoàn trả các TBCNTT cho ACB trong điều kiện hoạt động bình thường trong thời hạn do ACB thông báo. Nếu các TBCNTT bị hỏng, bị mất do lỗi hay do sự bất cẩn của ĐVCNTT, ĐVCNTT cam kết chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định của ACB. Cụ thể, Bên ĐVCNTT bồi thường:
 - 7 triệu VND đối với TBCNTT thông thường.
 - 11 triệu VND đối với TBCNTT không dây.

Việc bồi thường do các TBCNTT bị hỏng, bị mất hoặc ĐVCNTT không hoàn trả các TBCNTT cho ACB được thực hiện theo quy định tại Điều 5.4 Bản Chấp Thuận hoặc ĐVCNTT thanh toán cho ACB bằng tiền mặt nếu số tiền trong tài khoản không đủ để thực hiện nghĩa vụ.

- 6.14 Thông báo cho ACB những thay đổi liên quan đến hoạt động kinh doanh bao gồm nhưng không giới hạn bởi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, thông tin người đại diện, thông tin đăng ký thuế của (các) địa điểm chấp nhận thanh toán trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày hoàn thành các thay đổi. ACB có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nếu ĐVCNTT không thực hiện theo quy định tại Khoản 7.6, 7.7 Điều 7 của Bản Chấp Thuận này và Khoản 7.2 điều 7 của Hợp đồng này.
- 6.15 Thông báo ngay lập tức cho ACB 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, ACB sẽ có quyền thông báo việc này với Chủ thẻ và/hoặc các bên liên quan. Việc ngừng chấp nhận thanh toán 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 và điều kiện quy định trong Hợp đồng, Bản Chấp Thuận này cho tới khi các bên hoàn tất nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.
- 6.16 Không được phép xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu do Khách hàng cung cấp; và không mua, bán, cung cấp, trao đổi thông tin về Chủ thẻ dưới mọi hình thức cho bên thứ Ba. Các thông tin này chỉ được phép tiết lộ cho các thành viên của các TCT hoặc Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu.
- 6.17 Cam kết bảo mật thông tin tài khoản giao dịch, giao dịch của Khách hàng trong thanh toán và dịch vụ. Cam kết cung cấp các hóa đơn, chứng từ giao dịch tại ĐVCNTT theo quy định của ACB hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch thanh toán.
- 6.18 Cung cấp cho ACB các thông tin về mã số thuế (nếu có) và tài khoản giao dịch để nhận thanh toán các hóa đơn giao dịch thanh toán thẻ.
- 6.19 Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng này, Bản Chấp Thuận, quy định pháp luật.
- 6.20 ĐVCNTT chịu trách nhiệm đối với tất cả các hành vi của nhân viên thuộc quyền quản lý của ĐVCNTT trong việc bảo quản TBCNTT, thực hiện giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ qua TBCNTT.
- 6.21 Đồng ý để ACB cung cấp thông tin tài khoản, thông tin Khách hàng và các thông tin khác liên quan tới giao dịch của Khách hàng cho Đối tác, các bên thứ ba khác mà ACB có hợp tác để phục vụ việc cung cấp Dịch vụ, đối soát, thanh quyết toán liên quan tới Dịch vụ.
- 6.22 ĐVCNTT cam kết đã nhận được đầy đủ sự hướng dẫn của ACB (bao gồm hướng dẫn trực tiếp, cung cấp tài liệu hướng dẫn...) liên quan đến việc sử dụng thiết bị, thực hiện giao dịch thẻ, việc áp dụng các biện pháp, thực hiện truy trình kỹ thuật nghiệp vụ và bảo mật thông tin thẻ và chủ thẻ, phát hiện gian lận, giả mạo trong thanh toán thẻ.
- 6.23 ĐVCNTT cam kết thực hiện: (i) Quản lý, bảo vệ, lắp đặt máy POS tại nơi an toàn. Có biện pháp phòng chống việc sử dụng trái phép, trộm cắp máy POS, lắp đặt các thiết bị đọc trộm dữ liệu thẻ trên máy POS; (ii) Lắp đặt nguồn điện, đường truyền đúng theo yêu cầu kỹ thuật của nhà sản xuất; (iii) Đảm bảo máy POS phải có tên và logo của TCTTT.

Điều 7: Trách nhiệm và quyền lợi của ACB

- 7.1 Từ chối lắp đặt TBCNTT cho ĐVCNTT nếu thông tin ĐVCNTT được phát hiện thuộc Danh sách nghi ngờ/danh sách đen, danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan có thẩm quyền hoặc ĐVCNTT được đánh giá không đáp ứng tiêu chuẩn lắp đặt TBCNTT của ACB.
- 7.2 Hướng dẫn ĐVCNTT những thủ tục về chấp nhận thanh toán thẻ.
- 7.3 Được quyền đưa các thông tin về ĐVCNTT lên danh sách các ĐVCNTT đã bị chấm dứt hoạt động (VMTS (Visa) và MATCH (MasterCard) ... và các báo cáo khác của các TCT khi cần thiết.
- 7.4 Quy định thu phí từ ĐVCNTT theo quy định tại Điều 4 của Hợp đồng và Điều 3 của Bản Chấp Thuận.
- 7.5 Từ chối thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT theo quy định tại Bản Chấp Thuận này.
- 7.6 Tạm ngưng cung cấp dịch vụ cho ĐVCNTT bất kỳ lúc nào để thực hiện rà soát hoạt động thanh toán

của ĐVCNTT khi có dấu hiệu bất thường và/hoặc các vấn đề liên quan đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT bao gồm nhưng không giới hạn các điều khoản thanh toán, mức phí, doanh số giao dịch... theo quy định của ACB từng thời kỳ.

- 7.7 Tạm khóa giao dịch của ĐVCNTT trên hệ thống của ACB trong trường hợp Khách hàng vi phạm các quy định trong Bản Chấp Thuận này mà không cần thông báo trước với ĐVCNTT.
- 7.8 Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các thông tin, chứng từ cần thiết để phục vụ cho việc thực hiện thanh toán và cung cấp các thông tin, chứng từ này cho các TCT hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền khi các cơ quan, tổ chức này có yêu cầu.
- 7.9 Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát khiếu nại của ĐVCNTT, yêu cầu ĐVCNTT giải quyết những khiếu nại, tranh chấp; thực hiện việc bồi hoàn, bồi thường thiệt hại phát sinh trong quá trình thanh toán (nếu có).
- 7.10 Chịu trách nhiệm thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT trong trường hợp nhận được đầy đủ hóa đơn giao dịch hợp lệ và đáp ứng điều kiện thanh toán theo quy định pháp luật, quy định của Hợp đồng, Bản Chấp Thuận này.
- 7.11 Trang bị cho ĐVCNTT các TBCNTT, ấn phẩm, ấn chỉ, mẫu chứng từ giao dịch phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán thẻ, hướng dẫn sử dụng quy trình thủ tục thanh toán, sử dụng các phương tiện thanh toán, biện pháp phát hiện gian lận, giả mạo và các yêu cầu bảo mật thông tin tài khoản, giao dịch của Khách hàng trong thanh toán được ghi trong “Biên bản hướng dẫn và bàn giao TBCNTT” khi ACB thực hiện hướng dẫn các quy định thanh toán thẻ cho ĐVCNTT.
- 7.12 Trong trường hợp ĐVCNTT không có doanh số giao dịch trong vòng 02 (hai) tháng liên tiếp hoặc không còn đáp ứng điều kiện hoạt động kinh doanh bao gồm nhưng không giới hạn bởi các điều khoản thanh toán, mức phí, doanh số giao dịch,... theo quy định của ACB từng thời kỳ thì ACB sẽ thanh lý Hợp đồng sau khi báo trước cho ĐVCNTT ít nhất 10 (mười) ngày bằng một trong các hình thức sau theo quyết định của ACB trong từng thời kỳ: (i) gửi thông báo bằng văn bản theo địa chỉ đã đăng ký, hoặc (ii) gửi thông báo qua thư điện tử, hoặc (iii) công bố trên website chính thức của ACB, hoặc (iv) theo hình thức khác do ACB quyết định tùy từng trường hợp cụ thể và thu hồi các TBCNTT, ấn phẩm, ấn chỉ mẫu chứng từ giao dịch phục vụ cho việc thanh toán theo Biên bản hướng dẫn và bàn giao TBCNTT đã được hai Bên ký kết. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Bản Chấp Thuận này, quy định pháp luật.
- 7.13 ACB có trách nhiệm bảo mật thông tin, dữ liệu khách hàng theo quy định pháp luật. ACB cam kết chỉ tiết lộ thông tin, dữ liệu Khách Hàng khi có sự đồng ý của Khách Hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật
- 7.14 Trong trường hợp ACB nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc cung cấp thông tin, bằng văn bản này, Khách Hàng đồng ý cho ACB cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan đến Khách Hàng trong phạm vi và cách thức thức phù hợp với yêu cầu của cơ quan nhà nước, phù hợp với quy định pháp luật. Mục đích, phạm vi sử dụng thông tin Khách Hàng trong trường hợp này sẽ do cơ quan nhà nước quyết định
- 7.15 ACB được miễn trừ trách nhiệm khi xảy ra thiệt hại đối với các dữ liệu được bảo vệ trong quá trình thu thập dữ liệu từ ĐVCNTT.

Điều 8: Bảo mật thông tin

8.1 Nguyên tắc chung về bảo mật thông tin:

- a. ĐVCNTT cam kết rằng tất cả các thông tin trên thẻ là những thông tin mật và mang tính chất tài sản của ACB và Chủ thẻ. ĐVCNTT cam kết bảo mật các thông tin này trong quá trình thực hiện nghĩa vụ của mình với sự nghiêm túc cao nhất, không sử dụng thông tin cho lợi ích riêng của mình và để lộ thông tin cho bên thứ Ba nào khác trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của ACB và/hoặc theo yêu cầu của pháp luật.
- b. ĐVCNTT cam kết không bán, mua, cung cấp hoặc trao đổi thông tin về Số thẻ và các thông tin khác trên Thẻ cho bất kỳ bên thứ Ba trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của ACB và/hoặc theo yêu cầu của pháp luật.
- c. ĐVCNTT cam kết đảm bảo tất cả các bản sao Hóa đơn thanh toán của ĐVCNTT phải được lưu

giữ an toàn nhằm tránh các đối tượng khác sử dụng những thông tin này để thực hiện hành vi gian lận, giả mạo hoặc vi phạm pháp luật.

- d. ĐVCNTT đồng ý cho phép ACB cung cấp tên, địa chỉ của các địa điểm kinh doanh khác nhau của ĐVCNTT trên các tờ hướng dẫn giới thiệu và những tài liệu khác của ACB có liên quan tới dịch vụ thẻ.
- e. Khi ACB xét thấy hợp lý và/hoặc như là sự đề phòng trước các hành động giả mạo, ĐVCNTT cam kết đồng ý để ACB tiết lộ cho các bên liên quan khác thông tin về ĐVCNTT với điều kiện ACB đã thông báo ngay cho ĐVCNTT về việc tiết lộ, nội dung thông tin sẽ tiết lộ và các bên nhận thông tin tiết lộ mà không yêu cầu bất cứ sự bồi thường hoặc đền bù thiệt hại nào từ phía ACB do việc tiết lộ thông tin nói trên.
- f. ĐVCNTT cam kết tuân thủ các yêu cầu về bảo mật thông tin nói trên, đưa ra và chịu trách nhiệm với các tổn thất xảy ra do việc đề lộ, mất cắp thông tin dữ liệu Thẻ phát sinh tại ĐVCNTT do lỗi của ĐVCNTT.

8.2 Nguyên tắc về bảo mật, xử lý dữ liệu cá nhân khách hàng:

- a. Toàn bộ thông tin của khách hàng (chủ thẻ), bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về họ tên, số điện thoại, số thẻ, thông tin giao dịch thẻ, các thông tin khác từ thẻ/liên quan đến thẻ, thông tin cá nhân khác của chủ thẻ là dữ liệu cá nhân của khách hàng (chủ thẻ).
- b. Dữ liệu cá nhân của khách hàng là thông tin Mật, Đơn vị chấp nhận thanh toán không được phép mua bán, trao đổi, cung cấp dữ liệu cá nhân cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp cho Tổ chức thẻ nội địa, Tổ chức thẻ quốc tế để phục vụ cho việc thanh toán giao dịch mua bán, dịch vụ; cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- c. Trong phạm vi xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng do chính khách hàng cung cấp hoặc nhận được từ ACB theo bất kỳ phương thức nào, Đơn vị chấp nhận thanh toán có trách nhiệm:
- d. Tuân thủ đúng, đầy đủ quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập, xử lý, lưu giữ, xóa dữ liệu, các yêu cầu khác. Trong trường hợp cần thiết, theo yêu cầu của ACB, Đơn vị chấp nhận thanh toán có trách nhiệm cung cấp cho ACB các bằng chứng chứng minh về việc đáp ứng các nội dung này.
- e. Áp dụng các biện pháp bảo vệ, bảo mật dữ liệu cá nhân của khách hàng trong quá trình xử lý dữ liệu cá nhân, phương án cần thiết và/hoặc theo đề nghị của ACB, bao gồm cả việc bảo vệ trước các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và phòng, chống sự mất mát, phá hủy hoặc thiệt hại do sự cố, sử dụng các biện pháp kỹ thuật để bảo vệ, ngăn chặn truy cập trái phép, chống thất thoát dữ liệu cá nhân và các thông tin, dữ liệu khác trong quá trình Hai Bên hợp tác, thực hiện Hợp đồng.
- f. Đơn vị chấp nhận thanh toán đảm bảo các dữ liệu cá nhân của khách hàng, của người lao động, của cá nhân khác mà Đơn vị chấp nhận thanh toán cho cung cấp cho ACB là phù hợp quy định pháp luật, Đơn vị chấp nhận thanh toán đã thực hiện các thủ tục, điều kiện cần thiết đảm bảo sự chấp thuận của chủ thẻ dữ liệu khi xử lý, cung cấp các dữ liệu cá nhân này cho ACB.
- g. Đối với các dữ liệu cá nhân của khách hàng mà Đơn vị chấp nhận thanh toán nhận được từ ACB, Đơn vị chấp nhận thanh toán chỉ được: (i) lưu trữ dữ liệu cá nhân trong khoảng thời gian phù hợp với mục đích xử lý, thực hiện công việc theo thỏa thuận của Các Bên, phù hợp với quy định pháp luật; (ii) xóa, trả lại toàn bộ dữ liệu cá nhân cho ACB sau khi kết thúc xử lý dữ liệu và/hoặc theo yêu cầu của ACB và/hoặc chấm dứt Hợp đồng, tùy theo thời điểm nào đến trước.
- h. Trong trường hợp ACB yêu cầu xóa, hủy dữ liệu liên quan đến khách hàng của ACB thì ĐVCNTT phải thực hiện xóa, hủy dữ liệu theo yêu cầu này
- i. Trường hợp Đơn vị chấp nhận thanh toán phát hiện về việc xảy ra vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, Đơn vị chấp nhận thanh toán có trách nhiệm:
 - Thông báo cho ACB ngay lập tức; và
 - Hỗ trợ, phối hợp với ACB thực hiện các nghĩa vụ theo quy định pháp luật và/hoặc các hoạt động cần thiết, hợp lý để giảm thiểu tối đa thiệt hại, vi phạm phát sinh.

Điều 9: Bất khả kháng

- 9.1 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.
- 9.2 Việc một Bên không thực hiện đúng Hợp đồng này vì lý do bất khả kháng được xem là không vi phạm Hợp đồng này. Tuy nhiên Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ:
 - a. Thực hiện các biện pháp ngăn ngừa và khắc phục cần thiết để hạn chế tối đa hậu quả do sự kiện bất khả kháng gây ra;
 - b. Thông báo ngay cho Bên kia biết về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng và gửi thông báo bằng văn bản cho Bên kia trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng.
- 9.3 Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, thời gian thực hiện Hợp đồng sẽ được kéo dài bằng thời gian diễn ra sự kiện bất khả kháng mà Bên bị ảnh hưởng không thể thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng. Trong trường hợp sự kiện bất khả kháng kéo dài quá 60 (sáu mươi) ngày thì bất kỳ Bên nào cũng có quyền chấm dứt Hợp đồng và không phải bồi thường thiệt hại cho Bên kia nhưng phải thông báo trước 15 (mười lăm) ngày bằng văn bản. Trường hợp Bên chấm dứt Hợp đồng vi phạm nghĩa vụ báo trước bằng văn bản thì phải bồi thường thiệt hại cho Bên kia.
- 9.4 Khi sự kiện bất khả kháng xảy ra thì các Bên tạm ngưng thực hiện nghĩa vụ, không phải là căn cứ để miễn thực hiện nghĩa vụ của các Bên. Khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các Bên phải tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng trừ trường hợp chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Điều 9.3.

Điều 10: Thông báo

- 10.1 Khi có sự thay đổi liên quan đến các thông tin liên lạc tại Điều 5 của Hợp đồng, các Bên có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bên kia trong vòng 02 (hai) ngày kể từ ngày phát sinh sự thay đổi đó. Các Bên sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp Bên kia không thông báo hoặc thông báo quá thời hạn này cũng như trong trường hợp thông tin liên lạc do Bên kia cung cấp không chính xác.
- 10.2 Thông báo có thể được gửi bằng hình thức giao nhận trực tiếp, chuyển phát nhanh có xác nhận của người nhận, fax hoặc email. Thời điểm nhận được thông báo là thời điểm có xác nhận đã nhận được thông báo của Bên nhận (đối với hình thức giao nhận trực tiếp hoặc chuyển phát nhanh có xác nhận của người nhận) hoặc sau 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ thời điểm thư điện tử, fax được gửi đi theo đúng địa chỉ của Bên nhận.
- 10.3 Trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ thời điểm nhận được thông báo, nếu Bên gửi không nhận được bất kỳ phản hồi nào bằng văn bản hoặc email của Bên nhận thì xem như Bên nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý thực hiện theo nội dung của văn bản, tài liệu, thông báo đó. Khi đó, các văn bản, tài liệu, thông báo là một phần không tách rời của Hợp đồng. Bên gửi chỉ được xem là đã nhận phản hồi của Bên nhận nếu phản hồi đó được gửi bằng văn bản cho Bên gửi theo địa chỉ hoặc email đã nêu trong Hợp đồng với cách thức gửi và xác nhận như nêu tại Khoản 10.2 Điều này.

Điều 11: Giải quyết khiếu nại, tranh chấp

- 11.1 ĐVCNTT cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ giữa Chủ thẻ với ĐVCNTT, bao gồm cả trường hợp việc thanh toán cho các giao dịch đó được chấp nhận hay bị từ chối thực hiện bởi ACB.
- 11.2 Trường hợp ĐVCNTT có bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc thực hiện thanh toán thẻ của ACB thì ĐVCNTT phải gửi khiếu nại bằng văn bản, hoặc qua điện thoại với ACB trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày ĐVCNTT hoàn tất giao dịch thanh toán đó. Quá thời hạn này, ACB sẽ không có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của ĐVCNTT.
- 11.3 Để xử lý việc khiếu nại nói trên của Chủ thẻ hoặc TCPHT về các giao dịch thanh toán thẻ mà ACB thực hiện, ACB có quyền yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các chứng từ có liên quan đến giao dịch bị khiếu nại. ĐVCNTT có trách nhiệm cung cấp các chứng từ này cho ACB trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của ACB. Trong trường hợp ĐVCNTT không cung cấp, cung cấp không đầy đủ các chứng từ theo yêu cầu của ACB hoặc cung cấp không đúng thời hạn nói trên, hoặc ĐVCNTT không thực hiện giao dịch theo đúng quy định trong Hợp đồng này, ĐVCNTT phải hoàn trả khoản tiền của giao dịch bị khiếu nại mà ACB đã thanh toán cho ĐVCNTT cộng thêm các khoản chi phí phát

sinh (nếu có).

- 11.4 Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, nếu có phát sinh tranh chấp, các Bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân nơi ACB có trụ sở chính hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền do ACB lựa chọn giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 12: Điều khoản thi hành

- 12.1 ĐVCNTT xác nhận đã được ACB cung cấp, giải thích, đã đọc, hiểu rõ và hoàn toàn đồng ý nội dung Bản Chấp Thuận Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Chấp Nhận Thanh Toán dành cho ĐVCNTT. Bản Chấp Thuận là một phần không tách rời của Hợp đồng dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng này và có giá trị pháp lý ràng buộc đối với ĐVCNTT.
- 12.2 Nếu bất kỳ phần nào của các điều khoản và điều kiện này vô hiệu hoặc không thể thi hành vì bất kỳ lý do nào sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực hoặc khả năng thi hành của phần còn lại của các điều khoản và điều kiện này và các thỏa thuận khác mà Các Bên đã ký kết.
- 12.3 ĐVCNTT đồng ý rằng :
- Vào bất kỳ thời điểm nào và với bất kỳ lý do nào, ACB có thể sửa đổi nội dung Bản Chấp Thuận này. ACB sẽ thông báo cho ĐVCNTT bằng một trong các hình thức: (i) gửi thông báo bằng văn bản theo địa chỉ đã đăng ký, hoặc (ii) gửi thông báo qua thư điện tử, hoặc (iii) công bố trên website chính thức của ACB, hoặc (iv) theo hình thức khác do ACB quyết định tùy từng trường hợp cụ thể về những sửa đổi và/hoặc điều chỉnh toàn bộ hay một phần nội dung của Bản Chấp Thuận này.
 - Trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của ACB, ĐVCNTT có quyền chấm dứt Hợp đồng bằng cách thông báo bằng văn bản cho ACB về việc chấm dứt Hợp đồng do không chấp nhận sửa đổi Hợp đồng. Hợp đồng sửa đổi mặc nhiên được coi là có hiệu lực nếu quá thời hạn trên mà ĐVCNTT không có thông báo bằng văn bản về việc không chấp nhận sửa đổi Hợp đồng. ACB không chịu trách nhiệm bồi thường những thiệt hại xảy ra cho ĐVCNTT do việc sửa đổi Hợp đồng.
 - ĐVCNTT có trách nhiệm thường xuyên cập nhập, theo dõi thông tin sửa đổi Hợp đồng theo các hình thức thông báo theo quy định của ACB, trường hợp ĐVCNTT không theo dõi, cập nhập thông tin thì phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về hiệu lực của nội dung sửa đổi Hợp đồng sau thời hạn nêu trên.
- 12.4 Việc chấm dứt Hợp đồng vì bất kỳ lý do nào và/hoặc việc chấm dứt hoạt động kinh doanh của một Bên sẽ không có nghĩa là chấm dứt các nghĩa vụ mà Bên đó chưa hoàn thành theo quy định của Hợp đồng này. Bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng phải chịu trách nhiệm:
- Thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với Bên còn lại theo quy định tại Bản Chấp Thuận.
 - Giải quyết tranh chấp khiếu nại, phát sinh liên quan đến các giao dịch thẻ được thực hiện theo Bản Chấp Thuận này.
 - Trường hợp Bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng là ĐVCNTT, ĐVCNTT sẽ hoàn trả cho ACB toàn bộ máy móc thiết bị, mẫu hóa đơn thanh toán thẻ, bảng biểu đã được ACB cung cấp tại thời điểm ký Biên Bản thu hồi thiết bị chấp nhận thanh toán.