

**BẢN CHẤP THUẬN VỀ ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG**  
**DỊCH VỤ CHẤP NHẬN THANH TOÁN TRỰC TUYẾN**  
*(Có hiệu lực từ ngày 25/05/2026)*

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

**Điều 1: Giải thích từ ngữ**

Trong Hợp đồng này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1 **Hợp đồng:** được hiểu là một tổng thể bao gồm bản Hợp đồng Dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến và các Tài liệu kèm theo Hợp đồng, các Phụ lục sửa đổi, bổ sung, các thỏa thuận khác được Hai Bên thống nhất thực hiện và lập thành văn bản (nếu có) được dẫn chiếu đến Hợp đồng/Phụ lục Hợp đồng hoặc ngược lại, có tính chất như một phần không tách rời của Hợp đồng này.
- 1.2 **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 về phát hành và sử dụng thẻ được thỏa thuận giữa tổ chức phát hành thẻ và khách hàng, 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.
- 1.3 **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 theo quy định của pháp luật.
- 1.4 **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.
- 1.5 **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, TCTGTT có hợp tác với 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
- 1.6 **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.
- 1.7 **Tổ chức thẻ (TCT):** bao gồm TCTQT và TCCMT.
- 1.8 **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. Chủ thẻ bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ theo quy định của pháp luật và ngữ cảnh áp dụng
- 1.9 **Chủ thẻ chính:** là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ
- 1.10 **Chủ thẻ phụ:** là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ bằng văn bản (đối với chủ thẻ chính là cá nhân) hoặc được chủ thẻ chính ủy quyền bằng văn bản cho phép sử dụng thẻ của tổ chức (đối với chủ thẻ chính là tổ chức)
- 1.11 **Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT):** là tổ chức 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.
- 1.12 **Dịch vụ thanh toán Thẻ trực tuyến:** là dịch vụ do TCTTT cung cấp, cho phép ĐVCNTT tiếp nhận và xử lý các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ thông qua môi trường trực tuyến theo nội dung hợp tác tại Hợp đồng này.
- 1.13 **Số thẻ:** là dãy số do TCPHT tạo ra cho mỗi Thẻ và có thể được in trên Thẻ.

- 1.14 **Hiệu lực của Thẻ:** là thời hạn Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ.
- 1.15 **Ngày:** là ngày làm việc theo quy định của ACB nhưng không bao gồm ngày nghỉ lễ, Tết, ngày nghỉ bù, ngày mà ACB được phép đóng cửa/không hoạt động theo quy định pháp luật Việt Nam.
- 1.16 **Tài khoản đảm bảo:** là một khoản đảm bảo hoặc tài khoản ký quỹ mà ĐVCNTT phải nộp tiền vào tài khoản được mở theo quy định của ACB từng thời kỳ nhằm đảm bảo khả năng thanh toán của ĐVCNTT trong trường hợp phát sinh các tranh chấp hoặc rủi ro tài chính bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch bị hủy, hoàn tiền, hoặc các chi phí phát sinh liên quan đến phạm vi dịch vụ của
- 1.17 **Cấp phép:** là việc Tổ chức phát hành thẻ xác nhận tài khoản của Chủ thẻ tại thời điểm giao dịch còn đủ số dư và/hoặc hạn mức tín dụng và đủ điều kiện để thực hiện giao dịch.
- 1.18 **Bản xác nhận giao dịch:** bao gồm những thông tin liên quan đến giao dịch như tên hàng hoá hoặc dịch vụ, số lượng, chủng loại, phương thức, địa điểm và thời hạn giao hàng, tổng giá trị của giao dịch. Bản xác nhận giao dịch được ĐVCNTT gửi cho Chủ thẻ/Khách hàng thông qua các phương tiện điện tử và là cơ sở tham chiếu để giải quyết các tranh chấp phát sinh.
- 1.19 **Giao dịch:** là việc chủ thẻ sử dụng thẻ để thanh toán hàng hoá/dịch vụ trực tuyến qua mạng điện tử, bao gồm cả việc điều chỉnh và hoàn trả vào tài khoản thẻ của chủ thẻ.
- 1.20 **Hồ sơ thanh toán:** là hóa đơn giao dịch và các chứng từ liên quan bao gồm biên lai, 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.
- 1.21 **Giấy tờ tùy thân:**
- Đối với cá nhân là công dân Việt Nam: thẻ căn cước công dân, thẻ căn cước hoặc căn cước điện tử;
  - Đối với cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: giấy chứng nhận căn cước;
  - Đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam: hộ chiếu hoặc giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp kèm theo 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).
- 1.22 **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
- 1.23 **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 đã thực hiện trước đó.
- 1.24 **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, theo nhận định của ACB
- 1.25 **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
- 1.26 **Giao dịch thanh toán khống:** 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
- 1.27 **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 chi một lần cho số tiền tổng của hóa đơn bán hàng đó.

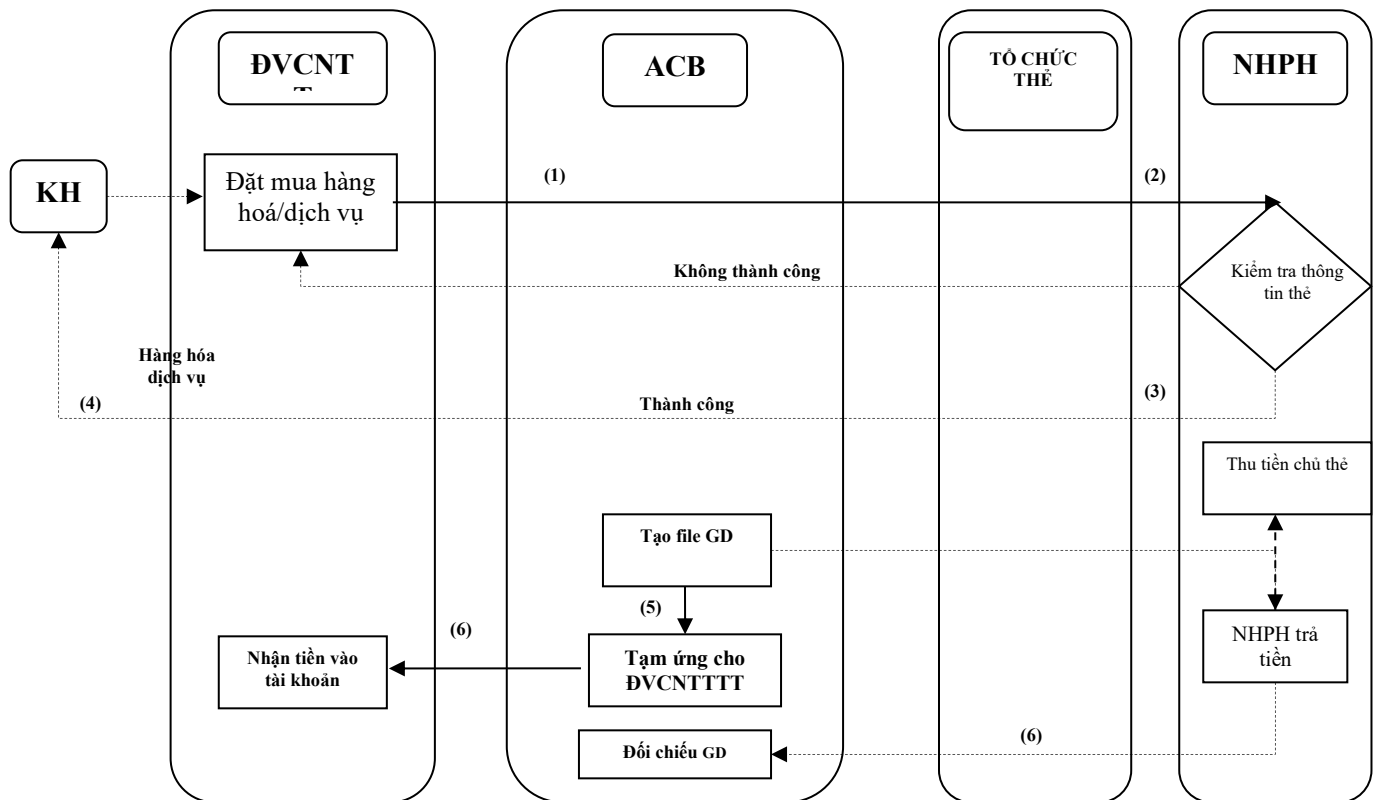
- 1.28 **Tra soát:** là yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của hồ sơ thanh toán, hóa đơn mua hàng hóa, dịch vụ và các chứng từ khác theo yêu cầu của ACB để kiểm tra tính xác thực của giao dịch thẻ đã thực hiện.
- 1.29 **Danh sách nghi ngờ/danh sách đen, danh sách cảnh báo:** là danh sách các 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.
- 1.30 **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.
- 1.31 **Phí dịch vụ hàng tháng (Phí thuê bao cống):** là khoản phí hàng tháng ĐVCNTT phải thanh toán cho ACB theo quy định tại Hợp đồng này khi sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến của ACB.
- 1.32 **Phí xử lý giao dịch:** là khoản phí ĐVCNTT thanh toán cho từng giao dịch trực tuyến
- 1.33 **PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard):** là chuẩn quy định về bảo mật dữ liệu của các TCT bao gồm các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành nhằm ngăn ngừa rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ.
- 1.34 **EMV 3-D Secure (EMV 3DS):** Dịch vụ Xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế (với tên gọi cho Visa là Visa Secure, MasterCard là Mastercard Identity Check, JCB là J/Secure) là một tính năng để tăng thêm sự an toàn cho chủ thẻ khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến tại những website có biểu tượng Visa Secure hoặc Mastercard Identity Check, J/Secure thông qua việc xác thực chủ thẻ bằng một mật khẩu
- 1.35 Các thuật ngữ không được quy định tại Điều này sẽ được hiểu và giải thích theo quy định pháp luật hiện hành

## **Điều 2: Quy trình thực hiện**

### 2.1 Nguyên tắc chung

- a. ĐVCNTT cam kết không thực hiện các giao dịch có mức giá vượt quá mức giá niêm yết cộng thêm các mức phí của ĐVCNTT qui định cho các hàng hóa/dịch vụ.
- b. ĐVCNTT cam kết không phân biệt đối xử với chủ thẻ khi chủ thẻ sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ trực tuyến. Nếu ĐVCNTT thu thêm phí hay tăng giá hàng hóa/dịch vụ đối với chủ thẻ thì ĐVCNTT có trách nhiệm hoàn trả cho chủ thẻ thông qua ACB.
- c. ĐVCNTT cam kết không có các hành vi phân biệt và ưu tiên giữa các loại thẻ khi chủ thẻ sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ trực tuyến.

### 2.2: Quy trình cung cấp dịch vụ



### **Bước 1: Đặt mua hàng hóa, dịch vụ**

- Chủ thẻ truy cập website của ĐVCNTT để đặt mua hàng hóa, dịch vụ.
- Chủ thẻ được chuyển qua cổng thanh toán của ACB và được yêu cầu xác thực bằng cách nhập các thông tin thanh toán (số thẻ, số tiền, loại tiền, hiệu lực thẻ, thông tin xác thực, ...).

### **Bước 2: Truyền thông tin giao dịch**

- ACB gửi các thông tin giao dịch tới các TCT tương ứng.
- Hệ thống của TCT nhận thông điệp từ ACB, chuyển thông tin giao dịch tới TCPHT tương ứng để thực hiện xác thực giao dịch.

### **Bước 3: Xác thực và cấp phép giao dịch**

- TCPHT xác thực thông tin chủ thẻ và cấp phép/từ chối giao dịch.

### **Bước 4: Thông báo kết quả giao dịch**

- TCPHT gửi thông điệp cấp phép (chấp nhận hoặc từ chối) thông qua cổng thanh toán ACB tới website của ĐVCNTT để ĐVCNTT ra quyết định có cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho chủ thẻ.

### **Bước 5: Nhận dữ liệu giao dịch**

- Cuối ngày làm việc, ACB nhận và xử lý dữ liệu giao dịch nhận được từ hệ thống cổng thanh toán.

### **Bước 6: Thanh toán**

- Căn cứ vào dữ liệu giao dịch, ACB sẽ hạch toán tạm ứng cho ĐVCNTT giá trị giao dịch sau khi đã trừ đi các khoản phí theo quy định tại Hợp đồng này.
- ACB gửi dữ liệu thanh toán tới các TCT.

- TCPHT thực hiện ghi nợ Tài khoản chủ thẻ, đối chiếu giao dịch và thanh toán cho ACB thông qua TCT.

## 2.3 Quy trình thực hiện

### 2.3.1 Yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ

Mẫu yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ do ĐVCNT xây dựng trên website của mình phải có các thông tin tối thiểu sau:

- 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.
- Thông tin về giao hàng hóa/dịch vụ: các quy định chi tiết về điều kiện, thời hạn, phương thức giao hàng/cung cấp dịch vụ, ... và những thông tin liên quan khác về giao hàng hóa/dịch vụ.

### 2.3.2 Xác nhận yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ

- ĐVCNTT có trách nhiệm kiểm tra tính chân thực của các thông tin trên yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ do chủ thẻ kê khai. Nếu những thông tin kê khai không chính xác ĐVCNTT có quyền hủy việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ của chủ thẻ.
- ĐVCNTT có trách nhiệm gửi xác nhận nghĩa vụ cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho chủ thẻ dựa trên yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ của chủ thẻ.
- ĐVCNTT hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất xảy ra do những sai sót hoặc thiếu sót của các yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ sau khi đã chấp nhận các yêu cầu đó của chủ thẻ.

### 2.3.3 Cấp phép giao dịch

- Đối với mọi yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ, trước khi tiến hành giao hàng hoặc cung cấp dịch vụ tới chủ thẻ, ĐVCNTT phải nhận được cấp phép giao dịch qua hệ thống của ACB (giao dịch nhận được thông báo kết quả thành công).
- Việc ĐVCNTT nhận được cấp phép giao dịch không khẳng định giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ mà ĐVCNTT thực hiện là hoàn toàn hợp lệ và ĐVCNTT không được miễn trách nhiệm đòi bồi hoàn theo quy định tại Điều 2.4 đối với các giao dịch được chứng minh là giả mạo theo quy định của TCT, ACB và các giao dịch đã cấp phép khi có tranh chấp xảy ra.

### 2.3.4 Thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT

- ĐVCNTT cam kết không yêu cầu ACB thực hiện thanh toán cho những giao dịch không được cấp phép hoặc việc cấp phép không thực hiện được.
- Dựa trên dữ liệu thanh toán nhận về, ACB sẽ thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT bằng cách ghi có tài khoản thanh toán của ĐVCNTT mở tại ACB theo quy định tại Điều 3.
- Việc ACB thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT không khẳng định việc ĐVCNTT hoàn thành nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận mua bán hàng hóa/dịch vụ với chủ thẻ. ACB có toàn quyền thu hồi khoản tiền đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT trong các trường hợp đòi bồi hoàn từ phía TCPHT được quy định tại Điều 2.4 và theo các quy định của Hợp đồng.

### 2.3.5 Hoàn trả chủ thẻ

- Trong trường hợp hàng hóa bị trả lại, dịch vụ bị hủy bỏ hoặc có sự điều chỉnh giá cả hàng hóa/dịch vụ, ĐVCNTT cam kết không hoàn trả cho chủ thẻ bằng tiền mặt mà phải thực hiện hoàn trả hay điều chỉnh cho chủ thẻ bằng cách chuyển yêu cầu hoàn trả chủ thẻ qua hệ thống của ACB để thực hiện ghi có cho chủ thẻ (*Tham khảo 2.4.2 và 2.4.3*).

- b. Số tiền hoàn trả không được vượt quá tổng số tiền giao dịch gốc.

### 2.3.6 Báo cáo và đối chiếu

- a. Để phục vụ công tác đối soát dữ liệu giữa các bên, ACB sẽ cung cấp file đối chiếu dữ liệu thanh toán thẻ cho ĐVCNTT khi có yêu cầu.
- b. ĐVCNTT cam kết kiểm tra tính chính xác của file đối chiếu dữ liệu thanh toán thẻ và thông báo cho ACB trong vòng bảy (07) ngày kể từ ngày nhận được file đối chiếu dữ liệu thanh toán thẻ. Trong trường hợp ĐVCNTT không có thông báo cho ACB, ĐVCNTT cam kết rằng tất cả các giao dịch và các dữ liệu liệt kê trong file đối chiếu dữ liệu thanh toán thẻ được xem là hợp lệ, ACB sẽ được miễn trách khỏi bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng này.
- c. Trong trường hợp dữ liệu báo cáo trên hệ thống của các bên không trùng khớp, các bên sẽ phối hợp để thực hiện việc đối soát dữ liệu.
- d. ĐVCNTT cam kết cung cấp cho ACB bản xác nhận giao dịch giữa ĐVCNTT và chủ thẻ của bất kỳ một giao dịch nào trong vòng bảy (07) ngày kể từ khi nhận được yêu cầu. Nếu ĐVCNTT không thực hiện được hay không có ý thức hợp tác, ACB có thể từ chối thanh toán tạm ứng và/hoặc thu hồi khoản tiền đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT.
- e. ĐVCNTT cam kết bảo quản, lưu giữ và cung cấp cho ACB các thông tin dữ liệu liên quan đến các giao dịch của chủ thẻ trong vòng (36) Ba mươi sáu tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.

## 2.4 Đòi bồi hoàn

2.4.1 ACB có quyền từ chối thanh toán tạm ứng và/hoặc thu hồi một phần hoặc toàn bộ giá trị giao dịch đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT trong các trường hợp sau:

- a. 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.
- b. Giao dịch liên quan đến khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ hoặc TCPHT về 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.
- c. Giao dịch không được cấp phép hoặc các thông tin do ĐVCNTT cung cấp khi xin cấp phép không chính xác.
- d. Giao dịch nghi ngờ giả mạo đang trong quá trình điều tra.
- e. Giao dịch đã được ACB tạm ứng cho ĐVCNTT nhưng sau đó bị TCPHT từ chối không thanh toán cho NH.
- f. ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
- g. ĐVCNTT không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho ACB theo đúng quy định của Hợp đồng.
- h. Chủ thẻ tranh chấp về giao dịch.
- i. 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
- j. ACB báo có thừa cho ĐVCNTT do lỗi của hệ thống kỹ thuật hoặc các lý do ngoài khả năng kiểm soát của ACB.

- k. 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.
  - l. TCPHT khiếu nại và không thanh toán cho giao dịch thẻ.
  - m. Việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ giữa ĐVCNTT và chủ thẻ, việc sử dụng thẻ và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam, qui định của TCT, qui định của Quốc gia nhận hàng hóa gửi tới.
  - n. ĐVCNTT bằng cách này hay cách khác không tuân thủ các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng cũng như các quy định khác bằng văn bản của ACB (nếu có). 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
- 2.5.2 ĐVCNTT cam kết thanh toán cho ACB: toàn bộ số tiền đòi bồi hoàn trong các trường hợp được quy định tại mục 2.4.1 của điều khoản này, các khoản phí do TCT thu trong trường hợp tỷ lệ giao dịch tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT vượt quá quy định của TCT cùng các khoản phí phát sinh khác (nếu có). Theo đó, ACB được phép ghi nợ lại tài khoản thanh toán của ĐVCNTT hoặc khấu trừ vào khoản thanh toán tạm ứng tiếp theo của ĐVCNTT hoặc trích từ khoản đảm bảo thanh toán của ĐVCNTT hoặc ĐVCNTT nộp tiền mặt cho ACB để thanh toán toàn bộ số tiền phải hoàn trả đó.
- 2.5.3 Trong trường hợp ĐVCNTT không thanh toán hoặc không đủ tiền thanh toán, ĐVCNTT đồng ý cho ACB có quyền tự động ghi nợ bất kỳ tài khoản của ĐVCNTT/ hoặc người đại diện pháp luật của ĐVCNTT (trong trường hợp có cơ sở) mở tại ACB số tiền thiếu hụt mà không cần thông báo trước, số tiền chưa thanh toán sẽ bị tính lãi theo lãi suất cho vay hiện hành của ACB và sẽ được giải quyết theo pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp tài khoản của ĐVCNTT không đủ số dư thì ACB sẽ thông báo đến ĐVCNTT yêu cầu ĐVCNTT nộp tiền.
- 2.5.4 Quyền đòi bồi hoàn của ACB có thể kéo dài khi cả hai bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp và tồn tại ngay cả khi Hợp đồng đã chấm dứt.

## **2.5 Quản lý rủi ro**

- 2.5.1 ĐVCNTT cam kết trong thời gian sớm nhất hệ thống kỹ thuật của ĐVCNTT phải hỗ trợ được theo chuẩn bảo mật PCI DSS của TCT.
- 2.5.2 ĐVCNTT cam kết tham gia các giải pháp xác thực chủ thẻ của các TCT cụ thể là EMV 3DS.
- 2.5.3 ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo cho ACB các giao dịch bị nghi ngờ giả mạo của ĐVCNTT.
- 2.5.4 Hàng ngày, nếu phát hiện các giao dịch bị nghi ngờ là giả mạo hay giao dịch có độ rủi ro cao, ACB sẽ gửi danh sách các giao dịch đó cho ĐVCNTT và ĐVCNTT phải có trách nhiệm kiểm tra lại thông tin với chủ thẻ.
- 2.5.5 Trong trường hợp không liên hệ được với chủ thẻ thì ĐVCNTT có thể hủy giao dịch hoặc trong trường hợp thông tin chủ thẻ cung cấp không chính xác, ĐVCNTT phải hủy việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ, thông báo lại cho ACB bằng văn bản và đồng thời lập yêu cầu hoàn trả gửi ACB để ACB hoàn trả lại tiền cho chủ thẻ thật.

## **Điều 3: Phí dịch vụ**

- 3.1 Các bên thống nhất khi thực hiện Hợp đồng, ACB sẽ thu 03 (ba) loại phí từ ĐVCNTT bao gồm:
  - a. Phí chiết khấu;
  - b. Phí dịch vụ hàng tháng/phí thuê bao công;
  - c. Phí xử lý giao dịch: áp dụng với mọi giao dịch ACB nhận được từ ĐVCNTT thông qua hệ thống của ACB bao gồm giao dịch cấp phép, hủy và hoàn trả.

- 3.2 Thời điểm bắt đầu tính các loại phí quy định tại khoản 3.1 Điều này kể từ khi ĐVCNTT hoàn tất việc tích hợp công thanh toán và xác nhận với ACB (qua email/biên bản nghiệm thu).
- 3.3 Khoản thu phí chiết khấu, phí xử lý giao dịch sẽ được ACB khấu trừ trực tiếp vào số tiền giao dịch ngay trước khi thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT.
- 3.4 ACB có quyền thay đổi các mức phí quy định tại khoản 3.1 Điều này 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. 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.

#### **Điều 4: Quy định về Website của ĐVCNTT**

Để giảm thiểu đến mức tối đa rủi ro có thể xảy ra đối với các giao dịch trực tuyến đặt mua hàng hóa/ dịch vụ tại website của ĐVCNTT và để có đủ cơ sở, bằng chứng chứng minh giao dịch đã được thực hiện hợp lệ khi có tra soát khiếu nại từ chủ thẻ, Website của ĐVCNTT phải có tối thiểu các thông tin sau:

- 4.1 Mô tả chi tiết sản phẩm, dịch vụ:
  - a. Đảm bảo rằng sản phẩm, dịch vụ của ĐVCNTT được mô tả một cách chính xác trên Kênh thanh toán trực tuyến và là sản phẩm dịch vụ được pháp luật cho phép kinh doanh.
  - b. Xây dựng những thông tin mô tả sản phẩm một cách rõ ràng, hoàn chỉnh tránh những tranh chấp, sự không hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm thực nhận so với những sản phẩm được mô tả trên Kênh thanh toán trực tuyến của đơn vị.
  - c. Sử dụng hình ảnh sản phẩm nếu có thể.
- 4.2 Vận chuyển hàng hoá:
  - a. Xây dựng một chính sách vận chuyển dễ hiểu, rõ ràng và có đường dẫn từ trang chủ và tại thời điểm kết thúc giao dịch.
  - b. Đưa ra những phương thức vận chuyển và những phương thức giao hàng mà đơn vị có thể đáp ứng.
  - c. Liệt kê rõ ràng và đầy đủ các loại phí vận chuyển và bảo quản liên quan.
  - d. Xây dựng hệ thống thư trả lời khách hàng trong trường hợp sản phẩm dịch vụ vận chuyển/giao chậm so với kế hoạch.
- 4.3 Hoá đơn: xây dựng hoá đơn chi tiết về tất cả các chi phí liên quan và hiển thị tới khách hàng trong khi khách hàng đang thực hiện giao dịch.
- 4.4 Đơn vị cần hiển thị nhà cung cấp dịch vụ và số tiền giao dịch đảm bảo khách hàng được biết các thông tin này để làm giảm những thắc mắc của khách hàng khi nhận được sao kê, hoàn tiền, trả hàng hoặc huỷ đơn hàng:
  - a. Yêu cầu ĐVCNTT xây dựng một chính sách hoàn tiền rõ ràng, cụ thể.
  - b. Yêu cầu ĐVCNTT hiển thị đường dẫn tới quy định này ngay tại trang chủ của Kênh thanh toán trực tuyến.
  - c. Yêu cầu chính sách hoàn hủy phải rõ ràng cụ thể và thông báo ngay tại cùng trang khách hàng đặt hàng, có nút xác nhận nội dung đã đọc hiểu và ngay trước bước kết thúc giao dịch đặt hàng. Không được phép thể hiện đường link chính sách hoàn hủy tới một trang khác khiến khách hàng khó theo dõi.
- 4.5 Loại tiền thanh toán mà Website chấp nhận.
- 4.6 Thông tin chăm sóc khách hàng:
  - a. Ghi rõ tên, địa chỉ của đơn vị trên Kênh thanh toán trực tuyến.
  - b. Cung cấp cho khách hàng một sự lựa chọn cho việc gửi yêu cầu qua thư điện tử hoặc điện thoại.
  - c. Hiển thị những cách thức “Liên lạc với chúng tôi” trên Kênh thanh toán trực tuyến một cách dễ thấy nhất và dễ truy cập nhất.
- 4.7 Yêu cầu về đăng ký thông tin cung cấp hàng hóa/dịch vụ của khách hàng trên Kênh thanh toán trực tuyến của ĐVCNTT:

- a. Thông tin người mua hàng hóa dịch vụ
- b. Thông tin địa chỉ gửi, nhận hàng hóa/dịch vụ
- c. Thông tin phương thức thanh toán
- d. Thông tin điều kiện, thời gian giao hàng hóa/dịch vụ
- e. Cam kết của khách hàng

**Điều 5: Quy định về tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị và truyền thông**

- 5.1 ĐVCNTT sẽ trưng bày biểu tượng của ACB và biểu tượng các loại thẻ được chấp nhận thanh toán do ACB cung cấp ở vị trí thuận lợi trên website, địa điểm kinh doanh của mình.
- 5.2 ĐVCNTT cam kết trưng bày hay quảng cáo các loại thẻ thanh toán của ACB ít nhất phải tương tự như các loại thẻ được phép thanh toán khác.
- 5.3 ĐVCNTT cam kết (i) không được công bố phí thanh toán thẻ trên website của mình, không vi phạm các quy định về thu phụ phí của các TCT; (ii) công khai chính sách hoàn trả dịch vụ và thanh toán trên website của mình ; (iii) thông báo rộng rãi qua toàn bộ các kênh cung ứng dịch vụ chi trả về trách nhiệm của mình đối với các 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 bán hàng.
- 5.4 Tất cả việc ký kết, xúc tiến thương mại và các ấn phẩm quảng cáo cũng như các thông cáo báo chí liên quan đến bất kỳ khía cạnh nào của Hợp đồng này đều phải không ảnh hưởng tiêu cực đến các bên. ĐVCNTT cam kết không thay đổi và sử dụng không xin phép thương hiệu của TCT, ACB.

**Điều 6: Quyền và trách nhiệm của ĐVCNTT**

**6.1 Quyền của ĐVCNTT**

- a. Được ACB tạm ứng thanh toán cho các giao dịch mua bán hàng hoá, dịch vụ trực tuyến đã tổng kết về hệ thống ACB theo quy định của Hợp đồng này (*Tham khảo Điều 3 của Hợp đồng*).
- b. Khiếu nại với ACB về những sai sót, vi phạm liên quan đến việc chấp nhận và thanh toán thẻ trực tuyến.

**6.2 Trách nhiệm của ĐVCNTT**

**6.2.1 Trách nhiệm chung**

- a. Quản trị cơ sở dữ liệu giao dịch và khách hàng. Áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn số liệu, thông tin về giao dịch của khách hàng tuân thủ theo chuẩn PCI DSS của các TCT.
- b. Tham gia giải pháp xác thực EMV 3DS cụ thể là Visa Secure, Mastercard Identity Check, J/Secure, Napas
- c. Áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn dữ liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của khách hàng. Tuân thủ các yêu cầu về đảm bảo an toàn dữ liệu trong phạm vi hệ thống của ĐVCNTT do ACB và/hoặc TCT đưa ra theo thông báo bằng văn bản của ACB trong từng thời kỳ.
- d. 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; cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định pháp luật.
- e. 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 được 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 và phân biệt giá giữa các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. Cam kết thực hiện niêm yết công khai giá dịch vụ, hàng hóa cho khách hàng. Trường hợp

ĐVCNTT thu thêm tiền, phụ phí,... thì ĐVCNTT có trách nhiệm phải hoàn trả lại hoặc thông qua TCTTT để hoàn trả lại cho khách hàng số tiền chênh lệch giá, phụ phí,.. đã thu

- f. Cam kết việc tham gia hệ thống thanh toán (bao gồm nhưng không giới hạn việc sử dụng dịch vụ công thanh toán) không liên quan hoặc nhằm mục đích thực hiện các giao dịch bị cấm, giao dịch trái pháp luật, trái đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục.
- g. Xây dựng website 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 số liệu; (ii) việc xây dựng các website và sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử phải tuân thủ các quy định pháp luật Việt Nam, không vi phạm các quy định về tính thuần phong mỹ tục của nội dung website; (iii) không gửi hay lưu trữ bất cứ thông tin hay tài liệu nào vi phạm pháp luật; (iv) tuân thủ theo luật và các quy định liên quan đến quy trình thanh toán và chuyển thông tin 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 điện tử khác; (vi) tuân thủ các luật liên quan đến việc lưu chuyển, lưu trữ hay xuất trình các thông tin điện tử.
- h. ĐVCNTT đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân. ĐVCNTT chỉ được xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong phạm vi cần thiết để thực hiện Hợp đồng này, theo chỉ dẫn hợp pháp của ACB và theo quy định pháp luật, không được xử lý vượt phạm vi, sử dụng cho mục đích riêng, mua bán, trao đổi hoặc cung cấp dữ liệu cá nhân trái phép cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật. ĐVCNTT có trách nhiệm phối hợp với ACB trong việc bảo vệ, lưu giữ và xử lý dữ liệu cá nhân theo đúng quy định pháp luật và các thỏa thuận liên quan trong Hợp đồng này..
- i. Cam kết thực hiện các biện pháp an toàn trước khi thực hiện giao dịch như đảm bảo tính chính xác của các đơn đặt hàng/dịch vụ và tuân thủ các quy định về quản lý rủi ro của ACB tại Hợp đồng này.
- j. Thông báo cho ACB những thay đổi liên quan đến hoạt động kinh doanh bao gồm nhưng không giới hạn thông tin Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, quyền sở hữu, 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 phát sinh thay đổi. ACB có quyền ngừng cung cấp dịch vụ hoặc chấm dứt các nghĩa vụ của các Bên nếu ĐVCNTT không thực hiện thông báo khi có thay đổi theo quy định.
- k. Cam kết bảo mật thông tin của khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về tài khoản giao dịch, giao dịch của khách hàng trong quá trình cung cấp hàng hóa, dịch vụ và khách hàng thanh toán hàng hóa, dịch vụ.
- l. Cam kết cung cấp, bổ sung các hóa đơn, chứng từ giao dịch thanh toán tại ĐVCNTT theo quy định của ACB hoặc trong các trường hợp theo đánh giá, nhận định của ACB là cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch thanh toán.
- m. Đồng ý để ACB cung cấp thông tin tài khoản, thông tin ĐVCNTT và các thông tin khác liên quan tới giao dịch của ĐVCNTT cho bên thứ ba khác mà ACB có hợp tác để phục vụ việc cung cấp Dịch vụ thanh toán trực tuyến, đối soát, thanh quyết toán liên quan tới Dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến và/hoặc nhận biết, kiểm tra ĐVCNTT.
- n. 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 này được ACB và ĐVCNTT đồng ý ký xác nhận.
- o. Cung cấp cho ACB các thông tin về mã số thuế (nếu có) và tài khoản thanh toán để nhận thanh toán các hóa đơn giao dịch thanh toán thẻ từ việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
- p. 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 thanh toán trực tuyến, việc áp dụng các biện pháp, thực hiện quy trình kỹ thuật nghiệp vụ và bảo mật thông tin thẻ và chủ thẻ, phát hiện gian lận, giả mạo

trong thanh toán thẻ.

- q. Thực hiện đầy đủ các quyền và trách nhiệm của ĐVCNTT khác được quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.
- r. Đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của ACB 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 ACB.
- s. Khi gửi thông tin cho Bên còn lại, Bên gửi thông tin phải đảm bảo các yêu cầu sau: (i) Không giả mạo nguồn gốc gửi thông tin; (ii) Tuân thủ đầy đủ các quy định của Luật An toàn thông tin mạng và các quy định pháp luật khác có liên quan có hiệu lực trong từng thời kỳ.

### **6.2.2 Trách nhiệm về giải quyết tra soát, khiếu nại**

- a. Cam kết giải quyết trực tiếp với chủ thẻ tất cả các tranh chấp, khiếu nại về nghĩa vụ giao hàng hoá và chất lượng hàng hoá/dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp.
- b. Cam kết hoàn trả lại ACB toàn bộ số tiền ACB đã tạm ứng cho ĐVCNTT trong trường hợp chủ thẻ khiếu nại không thực hiện giao dịch và/hoặc giao dịch bị gian lận, giả mạo và/hoặc ACB không đòi được tiền từ TCPHT theo thời hạn và phương thức hoàn trả như sau:

Khi xảy ra trường hợp ĐVCNTT phải hoàn trả cho ACB theo quy định tại điều khoản này, ACB sẽ gửi văn bản yêu cầu về việc hoàn trả cho ĐVCNTT. ĐVCNTT phải hoàn trả cho ACB trong thời hạn năm (05) 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 này ĐVCNTT đồng ý để ACB được thực hiện một, một số hoặc tất cả các biện pháp sau:

- ĐVCNTT đồng ý cho ACB tự động trích số tiền hoàn trả từ bất kỳ Tài khoản thanh toán, khoản tiền gửi có kỳ hạn hoặc tiền gửi tiết kiệm nào của ĐVCNTT mở tại ACB.
- 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.
- 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.

### **6.2.3 Trách nhiệm về thanh toán**

- a. Chỉ định tài khoản thanh toán mở tại ACB để phục vụ cho việc thanh toán các giao dịch thẻ.
- b. Cam kết thanh toán cho ACB toàn bộ phí thanh toán thẻ và các khoản phí khác theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
- c. Cam kết duy trì khoản Bảo đảm thanh toán của ĐVCNTT theo quy định của ACB và uỷ quyền cho ACB giữ khoản Bảo đảm thanh toán của ĐVCNTT theo quy định cụ thể tại Điều 3 của Hợp đồng này.

## **Điều 7: Quyền và trách nhiệm của ACB**

### **7.1 Quyền của ACB**

- a. Được hưởng phí thanh toán thẻ và các khoản phí thu khác từ ĐVCNTT.
- b. Được ĐVCNTT đồng ý cho ACB tự động trích tiền (các) tài khoản thanh toán, khoản tiền gửi có kỳ hạn của ĐVCNTT đối với các giao dịch báo có trùng lặp và/hoặc đòi bồi hoàn sau khi đã giải quyết theo quy định của TCT.

- c. Được quyền giữ khoản Bảo đảm thanh toán của ĐVCNTT theo quy định cụ thể tại Điều 3 của Hợp đồng và được dùng khoản Bảo đảm thanh toán này để xử lý theo quy định tại Điều 2.4 Bản Chấp Thuận này.
- d. 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.
- e. ACB có quyền hoãn thanh toán, phong tỏa các giao dịch có dấu hiệu nghi ngờ gian lận của ĐVCNTT theo quy định pháp luật.
- f. Được ĐVCNTT đồng ý cho ACB tự động trích số tiền hoàn trả từ bất kỳ Tài khoản thanh toán hoặc khoản tiền gửi có kỳ hạn, sổ tiết kiệm nào của ĐVCNTT mở tại ACB để xử lý các giao dịch có dấu hiệu nghi ngờ gian lận của ĐVCNTT.
- g. Được miễn trách nhiệm trong những trường hợp quy định tại Điều 8 và Điều 9 của Bản Chấp thuận.
- h. Được chia sẻ thông tin ĐVCNTT với Bên thứ ba khác theo quy định pháp luật hoặc đăng ký sử dụng dịch vụ.
- i. Được từ chối cung cấp dịch vụ thanh toán trong các trường hợp: (i) khách hàng không đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định ACB, quy định pháp luật hoặc vi phạm các thỏa thuận giữa ACB và Khách hàng; (ii) khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán của khách hàng nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (ii) khách hàng 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.
- j. 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.
- k. Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các thông tin, hồ sơ thanh toán, chứng từ cần thiết để phục vụ cho việc thực hiện thanh toán hoặc trong các trường hợp theo đánh giá, nhận định của ACB là cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch thanh toán. ACB được quyền cung cấp các thông tin, hồ sơ thanh toán, chứng từ này cho các TCT hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền khi các cơ quan, tổ chức này có yêu cầu.
- l. Tạm khóa giao dịch của ĐVCNTT trên hệ thống của ACB trong trường hợp Khách hàng vi phạm các quy định trong Hợp đồng này mà không cần thông báo trước với ĐVCNTT.
- m. 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) theo quy định tại Hợp đồng, quy định pháp luật.

## **7.2 Trách nhiệm của ACB**

- a. Hướng dẫn ĐVCNTT những thủ tục về dịch vụ thanh toán trực tuyến.
- b. Quản trị cơ sở dữ liệu khách hàng, áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn số liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của khách hàng.
- c. Thực hiện thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT các giao dịch mua bán hàng hoá/dịch vụ trực tuyến qua mạng điện tử theo quy định tại Hợp đồng này.
- d. Áp dụng các loại phí dịch vụ liên quan đến hoạt động thanh toán trực tuyến qua mạng điện tử của ĐVCNTT.

- e. 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) theo quy định tại Hợp đồng, quy định pháp luật.
- f. Cung cấp các thông tin tham khảo, hướng dẫn 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, các khuyến cáo cho ĐVCNTT nhằm hạn chế các hoạt động lừa đảo, giả mạo trong các giao dịch mua bán trực tuyến bằng thẻ qua mạng điện tử, bao gồm:
  - Báo cáo giao dịch nghi ngờ giả mạo cần xác minh.
  - Danh sách thẻ cấm lưu hành: gửi định kỳ hàng tuần hoặc hàng tháng ngay khi nhận được thông báo của các TCT hoặc các Cơ quan có thẩm quyền (nếu có).
- g. Xây dựng các chương trình hỗ trợ quản lý rủi ro, giả mạo thẻ cho ĐVCNTT theo các tiêu chí được quy định cụ thể tại Hợp đồng này.
- h. Trang bị cho ĐVCNTT các hướng dẫn sử dụng quy trình thủ tục 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 dịch tuyến.
- i. 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/ĐVCNTT khi có sự đồng ý của Khách Hàng/ĐVCNTT hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
- j. 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/ĐVCNTT đồng ý cho ACB cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan đến Khách Hàng/ĐVCNTT 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
- k. ACB sẽ được miễn trừ trách nhiệm khi xảy ra thiệt hại đối với dữ liệu được bảo vệ tại ACB trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng hoặc các trường hợp miễn trách nhiệm khác theo quy định pháp luật và/hoặc thỏa thuận giữa các bên trong từng thời kỳ
- l. 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.
- m. Thực hiện đầy đủ các quyền và trách nhiệm khác của ACB được quy định tại Hợp đồng, quy định pháp luật.
- n. Khi gửi thông tin cho Bên còn lại, Bên gửi thông tin phải đảm bảo các yêu cầu sau: (i) Không giả mạo nguồn gốc gửi thông tin; (ii) Tuân thủ đầy đủ các quy định của Luật An toàn thông tin mạng và các quy định pháp luật khác có liên quan có hiệu lực trong từng thời kỳ.

### **Điều 8: Các trường hợp miễn trách nhiệm**

Ngoại trừ những trách nhiệm được quy định tại Điều 7 của Bản Chấp Thuận, ACB được miễn trách trong những trường hợp sau:

- 8.1** Các khiếu kiện, mất mát, chi phí và tổn thất gây ra bởi sự chậm trễ hay không thực hiện dịch vụ thanh toán trực tuyến được cung cấp theo nội dung Hợp đồng này.
- 8.2** Các tổn thất gây ra do ĐVCNTT không cung cấp và sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến vì (i) không thể truy cập hay phối kết hợp với các nhà cung cấp dịch vụ, mạng lưới, người sử dụng dịch vụ hay các nguồn thông tin qua mạng điện tử; (ii) lỗi phần cứng hoặc phần mềm ngoài tầm kiểm soát của ACB; (iii) các tổn thất do lỗi mạng điện tử, lỗi máy móc, hay lỗi khi bảo trì hệ thống.

**8.3** Các tổn thất trực tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả, hay tổn thất do pháp luật quy định 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 hoá hay dịch vụ, phí giao hàng chậm, chi phí do tài liệu bị hư hỏng hay bất kỳ những tranh chấp liên quan đến việc vi phạm các điều khoản trong hợp đồng mua bán và cung ứng dịch vụ giữa ĐVCNTT và chủ thể; (iv) bất cứ trách nhiệm nào của ĐVCNTT đối với các bên thứ ba khác phát sinh từ hay có liên quan đến việc mất dữ liệu, mất hay hỏng phần cứng hoặc phần mềm, tổn thất hay trách nhiệm gây ra bởi việc chậm trễ hay không thể truy cập mạng, tổn thất do máy vi tính nhiễm virus, tổn thất hay trách nhiệm gây ra bởi việc không truyền được dữ liệu; và (v) tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác nằm ngoài tầm kiểm soát của ACB hoặc từ những sự kiện bất khả kháng được quy định cụ thể tại Điều 9 của Hợp đồng.

**8.4** Dịch vụ thanh toán trực tuyến bao gồm cả khả năng truyền dữ liệu qua các hệ thống không thuộc ACB bao gồm dịch vụ của nhà nước và tư nhân. Việc sử dụng hệ thống khác để truyền dữ liệu phải được sự chấp nhận của các bên có liên quan và phải tuân theo các quy định áp dụng cho các hệ thống đó. ACB sẽ không chịu trách nhiệm về việc thực hiện thủ tục xin chấp thuận về việc sử dụng hệ thống khác để truyền dữ liệu hay việc vi phạm các quy định trong quá trình sử dụng hệ thống.

## **Điều 9: Sự kiện bất khả kháng**

**9.1 Sự kiện bất khả kháng** là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết trong khả năng cho phép. Các khó khăn về tài chính đơn thuần không được xem là Sự kiện bất khả kháng. Sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) hỏa hoạn, thiên tai, dịch bệnh, đại dịch, lũ lụt, động đất, bão nhiệt đới hoặc các thảm họa tự nhiên khác; (ii) chiến tranh, bạo loạn, hoạt động quân sự nước ngoài, hoạt động chiến sự (dù được tuyên bố hay không tuyên bố); (iii) phiến loạn, khủng bố, chiến tranh dân sự, cách mạng, khởi nghĩa, bạo động quân sự, nổi loạn; (iv) quốc hữu hóa, quyết định của chính phủ, bao vây, cấm vận, đình công.

**9.2** Việc một Bên không hoàn thành nghĩa vụ theo Hợp đồng là hậu quả trực tiếp của Sự kiện bất khả kháng sẽ không bị coi vi phạm Hợp đồng này. Tuy nhiên Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ:

- a) Tiến hành các biện pháp ngăn ngừa hợp lý và các biện pháp thay thế cần thiết để hạn chế tới đa hậu quả do Sự kiện bất khả kháng gây ra;
- b) Thông báo ngay khi có thể 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.

**9.4** 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.

**9.5** Trong trường hợp tại thời điểm ký kết Hợp đồng mà một Bên đã xảy ra Sự kiện bất khả kháng thì Bên xảy ra sự kiện bất khả kháng không được căn cứ vào sự kiện bất khả kháng này để áp dụng các quy định tại Điều này.

## **Điều 10: Bảo mật thông tin**

### **10.1 Nguyên tắc chung về bảo mật thông tin:**

- a. ĐVCNTT cam kết rằng các phần mềm, chương trình liên quan đến dịch vụ thanh toán trực tuyến, các tài liệu, thông tin bao gồm nhưng không hạn chế bởi thông tin về chủ thẻ như dữ liệu cá nhân, tên, địa chỉ, số thẻ, hiệu lực của thẻ, ba số cuối của dãy số trên khung chữ ký ở mặt sau thẻ (CVV, CVC, CVN...), giao dịch thẻ... và/hoặc các tài liệu, thông tin khác về ACB và các đối tượng được ACB cấp phép mà ĐVCNTT có được hoặc biết được trong quá trình cung cấp hàng hóa, dịch vụ là những thông tin mật. ĐVCNTT cam kết bảo mật và lưu giữ an toàn các tài liệu, thông tin này trong quá trình thực hiện nghĩa vụ của mình với sự nghiêm túc cao nhất nhằm tránh các đối tượng khác sử dụng những thông tin này để thực hiện những hành vi giả mạo hoặc vi phạm pháp luật, không sử dụng thông tin cho lợi ích riêng của mình và/hoặc 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. Các bên cam kết không sử dụng các thông tin mật liên quan đến các điều khoản Hợp đồng, tình hình kinh doanh và các thông tin khác mà các bên chia sẻ trong quá trình thực hiện Hợp đồng cho lợi ích riêng của mình và/hoặc để lộ thông tin mật cho một bên nào khác trừ khi có sự đồng ý của bên còn lại và/hoặc theo yêu cầu của pháp luật. Trong trường hợp có sự tiết lộ những thông tin mật từ phía bên nào, bên đó phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào xảy ra cho bên còn lại do việc tiết lộ thông tin đó gây ra
- c. ĐVCNTT đồng ý cho phép ACB cung cấp tên, biểu tượng, địa điểm và lĩnh vực hoạt động kinh doanh của mình trên website cho chủ thẻ và trên các ấn phẩm quảng cáo, các tờ hướng dẫn giới thiệu dịch vụ và những tài liệu khác của ACB có liên quan tới dịch vụ thẻ.
- d. Các bên cam kết không tiết lộ thông tin trực tiếp và/hoặc gián tiếp về các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng, các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có) của Hợp đồng này cho bất kỳ một bên nào khác trừ trường hợp theo yêu cầu của pháp luật.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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
- h. 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 để lộ, mất cắp thông tin dữ liệu Thẻ phát sinh tại ĐVCNTT.
- i. Điều khoản Bảo mật thông tin này vẫn có hiệu lực ngay cả khi Hợp đồng hết hiệu lực.
- j. ĐVCNTT xác nhận đã được ACB cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân được công bố tại website chính thức của ACB [www.acb.com.vn](http://www.acb.com.vn) theo đường link <https://acb.com.vn/chinh-sach-bao-mat-thong-tin-ca-nhan> “Chính sách bảo mật thông tin cá nhân” và Thư chấp thuận dành cho khách hàng. ĐVCNTT đã đọc, hiểu và cam kết tuân thủ các nội dung có liên quan theo quy định của pháp luật và theo Chính sách/Thư chấp thuận nêu trên, bao gồm các sửa đổi, bổ sung (nếu có) theo từng thời kỳ.

### **10.2 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:

### **Điều 11: Cam kết thực hiện và giải quyết khiếu nại, tranh chấp**

#### **11.1 Cam kết thực hiện :**

- a. Trong phạm vi quyền hạn và nghĩa vụ của mình, các bên cam kết đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho chủ thẻ cũng như cam kết phối hợp chặt chẽ để nhanh chóng giải quyết các sự cố kỹ thuật phát sinh trong quá trình giao dịch và các khiếu nại của chủ thẻ một cách tích cực và hiệu quả nhất.
- b. Các bên cam kết đáp ứng tối đa các loại dịch vụ mà mỗi bên có khả năng cung ứng trong quá trình cung cấp dịch vụ theo cam kết trong Hợp đồng. Thực hiện các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo, khuyến khích trưng sản phẩm/dịch vụ hợp tác trên phạm vi toàn quốc theo quy định tại Hợp đồng này.
- c. Các bên cam kết xây dựng hệ thống kỹ thuật phụ trợ, trao đổi thông tin và tổ chức thực hiện việc cung cấp dịch vụ; tôn trọng thương hiệu và sản phẩm/dịch vụ, không có các hoạt động biểu hiện, ngụ ý hoặc coi sản phẩm/dịch vụ là của riêng mình.
- d. Các bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng. ĐVCNTT không được chuyển toàn bộ hay một phần các quyền và nghĩa vụ của mình trong Hợp đồng hay chỉ định một đơn vị nào khác thực hiện Hợp đồng thay cho mình. Mọi nỗ lực của ĐVCNTT nhằm ủy quyền cho một đơn vị khác thực hiện Hợp đồng đều không có hiệu lực.

#### **11.2 Giải quyết khiếu nại, tranh chấp**

- a. ĐVCNTT, ACB cam kết hợp tác với nhau trong việc điều tra bất kỳ kỳ giao dịch nào
- b. 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.
- c. Đối với các yêu cầu tra soát từ phía ĐVCNT, ACB có trách nhiệm trả lời trong vòng bảy (07) ngày làm việc.
- d. 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.
- e. Đối với những tra soát, khiếu nại liên quan đến nghĩa vụ giao hàng hóa và chất lượng hàng hóa/dịch vụ do ĐVCNT cung cấp, ĐVCNT có trách nhiệm giải quyết trực tiếp với chủ thẻ mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ giữa ĐVCNT và chủ thẻ như không nhận được hàng hóa/dịch vụ; hàng hóa/dịch vụ không đúng số lượng, chất lượng, không đúng quy cách đặt hàng... hay bất cứ lý do hợp lý nào khác liên quan đến hàng hóa và dịch vụ do ĐVCNT cung cấp.

- f. 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 hóa đơn, chứng từ có liên quan đến giao dịch bị khiếu nại. ĐVCNTT có trách nhiệm cung cấp các hóa đơn, 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).
- g. Các bên chịu hoàn toàn trách nhiệm với các chi phí và tổn thất phát sinh đối với các tra soát được trả lời ngoài thời gian này.
- h. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh vướng mắc, tranh chấp các bên sẽ cùng nhau trực tiếp bàn bạc, thương lượng giải quyết trên tinh thần hợp tác xây dựng vì lợi ích chung. Nếu không tự thỏa thuận được bằng đàm phán và thương lượng, các bên có quyền yêu cầu tòa án nhân dân có thẩm quyền nơi ACB có trụ sở chính để giải quyết hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền do ACB lựa chọn giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

## **Điều 12: Bảo vệ dữ liệu cá nhân**

Ngoài việc áp dụng các biện pháp bảo mật thông tin theo quy định tại Điều 10 Bản Chấp thuận này, trường hợp thông tin là Dữ liệu cá nhân thì ĐVCNTT cam kết và đảm bảo:

12.1 ĐVCNTT đảm bảo những thông tin, dữ liệu cá nhân ĐVCNTT cung cấp cho ACB (bao gồm nhưng không giới hạn dữ liệu cá nhân khách hàng, người lao động của Đối tác và/hoặc Bên Thứ Ba khác) là phù hợp quy định pháp luật, ĐVCNTT đã thực hiện các thủ tục, điều kiện cần thiết đảm bảo sự chấp thuận của chủ thể dữ liệu khi xử lý các dữ liệu cá nhân này.

Trường hợp có tranh chấp phát sinh, ĐVCNTT chịu trách nhiệm giải quyết với chủ thể dữ liệu và/hoặc Bên Thứ Ba. ĐVCNTT đồng ý ACB được hoàn toàn miễn trách trong trường hợp này.

12.2 ĐVCNTT đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật về lưu giữ, xử lý, bảo vệ dữ liệu cá nhân và cung cấp cho ACB các bằng chứng chứng minh, trong phạm vi hợp lý về việc đáp ứng các điều kiện này.

12.3 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

12.4 ĐVCNTT có trách nhiệm áp dụng các biện pháp bảo vệ, bảo mật dữ liệu cá nhân 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.

12.5 Trường hợp ACB cung cấp dữ liệu cá nhân cho ĐVCNTT thì ĐVCNTT chỉ được lưu trữ dữ liệu cá nhân do ACB cung cấp 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.

ĐVCNTT có nghĩa vụ xóa, trả lại toàn bộ dữ liệu cá nhân cho ACB sau khi kết thúc xử lý dữ liệu và/hoặc chấm dứt Hợp đồng, tùy theo thời điểm nào đến trước.

12.6 Trường hợp chủ thể dữ liệu (Khách hàng hoặc Bên Thứ Ba khác) thực hiện các quyền đối với dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật (bao gồm nhưng không giới hạn quyền yêu cầu cung cấp dữ liệu, xóa dữ liệu, hạn chế xử lý dữ liệu, phản đối xử lý dữ liệu...), ĐVCNTT có nghĩa vụ:

a. Thực hiện theo yêu cầu của chủ thể dữ liệu và/hoặc ACB (trong trường hợp ACB là bên tiếp nhận

yêu cầu của Chủ thể dữ liệu) trên cơ sở đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật; và

b. Cung cấp cho ACB bằng chứng xác nhận đã hoàn tất công việc nêu trên.

12.7 Trường hợp phát hiện về việc xảy ra vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân (vi phạm rõ ràng hoặc tiềm tàng khả năng vi phạm), ĐVCNTT có trách nhiệm:

a. Thông báo cho ACB ngay lập tức; và

b. 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 13: Điều khoản thi hành**

13.1 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 trực tuyến dành cho ĐVCNTT. Bản Chấp Thuận là một phần không tách rời của Hợp đồng dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến và có giá trị pháp lý ràng buộc đối với ĐVCNTT

13.2 Nếu bất kỳ phần nào của Bản Chấp Thuận 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 Bản Chấp Thuận này và các thỏa thuận khác mà Các Bên đã ký kết.

13.3 Trường hợp có những quy định pháp luật mới điều chỉnh các nội dung liên quan đến Hợp đồng này thì các Bên thống nhất thực hiện theo quy định pháp luật mới đó

13.4 ĐVCNTT đồng ý rằng :

a. 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.

b. 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.

c. 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.

13.5 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:

a. Thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với Bên còn lại theo quy định tại Bản Chấp Thuận.

b. Giải quyết tranh chấp khiếu nại, phát sinh liên quan đến các giao dịch thẻ được thực hiện theo Bản Chấp Thuận này.