ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG
DỊCH VỤ QR PAY (QR THANH TOÁN)
(Hiệu lực từ ngày 04/11/2026)

Điều 1: PHẠM VI ÁP DỤNG

Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ QR Thanh toán này áp dụng đối với các Đơn vị chấp nhận thanh toán đăng ký sử dụng dịch vụ QR Thanh toán của Ngân hàng TMCP Á Châu ("ACB").

Điều 2: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1.1 **Ngân hàng TMCP Á Châu** hoặc **ACB**: là Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu thực hiện cung cấp Dịch vụ phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam để cung cấp dịch vụ QR thanh toán.

1.2 **"Người mua hàng**" hoặc "**NMH"**: là tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp thông qua ứng dụng thanh toán mã QR hoặc tùy theo ngữ cảnh áp dụng.

1.3 **Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT):** Là tổ chức hoặc cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt phù hợp với quy định pháp luật và chấp nhận thanh toán bằng mã QR thanh toán theo thỏa thuận ký kết với ACB.

1.4 **Tài khoản thanh toán** (**TKTT)**: Là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam mà ĐVCNTT mở tại ACB 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.

1.5 **Tài khoản Merchant ID**: Gồm một chuỗi ký tự, có thể gồm chữ hoặc chữ và số, do ĐVCNTT tự đặt và đăng ký với ACB để sử dụng thay cho số Tài khoản thanh toán của ĐVCNTT trong các giao dịch nhận tiền về ACB. Việc đăng ký và quản lý Tài khoản Merchant ID tuân theo quy định và chính sách của ACB trong từng thời kỳ.

1.6 **Giao dịch thanh toán bằng mã QR ("Giao Dịch"):** Là các giao dịch được Người mua hàng sử dụng các phương thức thanh toán để trả tiền, chuyển tiền, thanh toán hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp.

1.7 **Giao dịch gian lận, giả mạo:** là giao dịch sử dụng các loại phương tiện thanh toán giả, giao dịch sử dụng trái phép phương tiện thanh toán hợp pháp hoặc thông tin của các phương tiện thanh toán hợp pháp đó

1.8 **Giao dịch thanh toán khống**: Là giao dịch được Người mua hàng thực hiện nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

1.9 **NAPAS**: Là Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam và/hoặc hệ thống thanh toán do NAPAS vận hành, được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp phép cung ứng dịch vụ chuyển mạch tài chính và dịch vụ bù trừ điện tử, phục vụ việc kết nối, xử lý và thanh toán các giao dịch giữa các thành viên tham gia hệ thống.

1.10 **Mã QR Code (Mã phản hồi nhanh)**: Là phương thức mã hóa dữ liệu dưới dạng mã phản hồi nhanh phục vụ giao dịch thanh toán, chứa các thông tin liên quan đến giao dịch bao gồm nhưng không giới hạn thông tin sản phẩm dịch vụ, thông tin đơn hàng, thông tin thanh toán và các thông tin liên quan khác (nếu có).

1.11 **Mã QR tĩnh (Static QR)**: Là mã QR không thay đổi theo từng giao dịch, chứa thông tin tài khoản ACB của ĐVCNTT, người mua hàng tự nhập số tiền khi quét mã QR Code.

1.12 **Mã QR động (Dynamic QR)**: Là mã QR được khởi tạo mới cho mỗi giao dịch, chứa thông tin giao dịch đầy đủ như số tiền, mã đơn hàng, nội dung.

1.13 **Ngày**: Là ngày làm việc theo quy định của ACB nhưng không bao gồm ngày nghỉ, lễ, Tết, nghỉ bù theo quy định pháp luật Việt Nam và của ACB.

1.14 **Hệ thống Acceptance Portal (AP):** Là hệ thống phần mềm kỹ thuật để truyền dẫn và xử lý giao dịch mà ACB cung cấp cho ĐVCNTT tại địa chỉ website https://ap.acb.vn cho phép ĐVCNTT thực hiện tạo, hủy mã QR Code; quản lý giao dịch; quản lý doanh nghiệp, cửa hàng, thiết bị, tài khoản của ĐVCNTT…. và các tiện ích, chức năng khác mà ACB phát triển để cung cấp cho ĐVCNTT từng thời kỳ.

1.15 **Bản ĐKĐK**: Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ QR Pay (QR thanh toán)

1.16 **Hóa đơn thanh toán**: Là hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch 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 do NMHNgười mua hàng thực hiện.

1.17 **Tra soát:** Là việc ACB yêu cầu ĐVCNTT cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của Hóa đơn thanh toán, giao dịch để kiểm tra tính xác thực của các Giao Dịch do Người mua hàng thực hiện.

1.18 **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).

1.19 **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 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.

1.20 **Địa điểm kinh doanh**: Là các địa điểm hoạt động hợp pháp của ĐVCNTT đã được đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và thông báo bằng văn bản hoặc các hình thức khác phù hợp cho ACB biết đồng thời được ACB chấp nhận.

1.21 **Địa chỉ email**: Là email do ĐVCNTT cung cấp để ACB thực hiện gửi các thông báo liên quan đến dịch vụ chấp nhận thanh toán hoặc gửi mã kích hoạt dịch vụ chấp nhận thanh toán.

1.22 **Dịch vụ khác**: Là các dịch vụ bổ trợ, dịch vụ giá trị gia tăng liên quan đến dịch vụ chấp nhận thanh toán mà ACB cung cấp cho ĐVCNTT theo quy định tại từng thời kỳ.

1.23 **Tổ chức thành viên (TCTV)**: Là các tổ chức đáp ứng các tiêu chuẩn do NAPAS quy định và tham gia làm Tổ chức thành viên của hệ thống NAPAS.

1.24 **Tổ chức phát lệnh (TCPL)**: Là TCTV khởi tạo giao dịch và gửi tới Tổ chức nhận lệnh thông qua Hệ thống NAPAS hoặc tùy theo ngữ cảnh áp dụng.

1.25 **Tổ chức nhận lệnh (TCNL):** Là TCTV tiếp nhận và xử lý giao dịch gửi từ Tổ chức phát lệnh thông qua Hệ thống NAPAS hoặc tùy theo ngữ cảnh áp dụng.

1.26 **Xung đột lợi ích** là tình huống mà trong đó lợi ích của người có chức vụ, quyền hạn của một Bên (người đại diện theo pháp luật, đại diện theo ủy quyền, người có nhiệm vụ quyền hạn theo Hợp đồng) tác động hoặc sẽ tác động không đúng đến việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ của một Bên theo quy định tại Hợp Đồng này. Người có chức vụ, quyền hạn của một Bên được xác định là có xung đột lợi ích khi có dấu hiệu rõ ràng cho rằng người đó thuộc hoặc sẽ thuộc một trong các trường hợp theo quy định tại Điều 29, Nghị Định 59/2019/NĐ-CP của Chính Phủ ban hành ngày 01/07/2019, quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng chống tham nhũng (ngoại trừ trường hợp quy định tại khoản 1, Điều 29) và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ.

1.27 **Hợp đồng:** Là Hợp đồng dịch vụ chấp nhận thanh toán mà ACB đã ký kết với ĐVCNTT.

1.28 **"Dịch vụ QR thanh toán" hoặc "Dịch vụ":** Là dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt do ACB cung cấp cho phép ĐVCNTT nhận thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ từ Người mua hàng thông qua mã QR theo chuẩn VietQR

1.29 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: PHÍ DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN PHÍ

2.1 Phí dịch vụ:

- ĐVCNTT có trách nhiệm thanh toán cho ACB các khoản phí phát sinh liên quan khi sử dụng Dịch vụ. Tùy theo thỏa thuận giữa ACB và ĐVCNTT, phí dịch vụ sẽ được tính trên mỗi giao dịch thanh toán thành công hoặc theo biểu phí/gói phí dịch vụ do ACB ban hành trong từng thời kỳ.
- Các khoản phí dịch vụ chi tiết và cách thức thu phí dịch vụ được quy định tại Hợp đồng/Phụ lục Hợp đồng. ACB có quyền thay đổi các mức phí thu và hình thức thu phí vào bất cứ thời điểm nào theo quy định của ACB vào từng thời kỳ và sẽ gửi thông báo đến ĐVCNTT trước khi mức phí mới được áp dụng ít nhất 10 (mười) ngày bằng một trong các hình thức sau: (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.

- ACB có thể thay đổi biểu phí trong từng thời kỳ mà không cần sự đồng ý của ĐVCNTT về việc thay đổi này.

2.2 Phương thức thanh toán phí dịch vụ:

- ĐVCNTT có trách nhiệm mở Tài khoản thanh toán để phục vụ việc thanh toán với ACB.
- Trường hợp ĐVCNTT thay đổi TKTT thì phải thông báo trước bằng văn bản cho ACB trước ít nhất 10 (mười) ngày.

ĐIỀU 3: THANH TOÁN GIAO DỊCH

3.1 Hóa đơn thanh toán:

- ĐVCNTT có trách nhiệm lưu giữ Hóa đơn thanh toán trong vòng 36 (ba mươi sáu) tháng kể từ ngày Giao Dịch được thực hiện nhằm phục vụ cho việc đối chiếu tra soát khi có yêu cầu của ACB bao gồm Hóa đơn giao dịch và các chứng từ liên quan.
- Trong trường hợp ACB yêu cầu xuất trình hóa đơn thanh toán, chứng từ Giao Dịch, nếu ĐVCNTT không cung cấp cho ACB trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu thì ĐVCNTT đồng ý để ACB chủ động thực hiện quyền truy đòi một phần/toàn bộ số tiền đã ghi Có cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng, Bản ĐKĐK này, kể cả trong trường hợp Giao Dịch có tranh chấp và các chi phí phát sinh (nếu có).

3.2 ACB có quyền phong tỏa tài khoản của ĐVCNTT với phần nghĩa vụ thanh toán tương ứng (nếu có), từ chối thanh toán hoặc truy đòi một phần hoặc toàn bộ số tiền đã tạm ứng cho ĐVCNTT trong các trường hợp sau:

- Giao Dịch mà ACB nghi ngờ là gian lận, giả mạo, Giao dịch thanh toán khống. Để làm rõ, ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ thực hiện thu thập, cung bằng chứng về việc xác định các Giao Dịch này.
- ĐVCNTT có hành vi gian lận, giả mạo giao dịch và/hoặc không tuân thủ các quy định tại Hợp đồng, Bản ĐKĐN này và các quy định khác đã được ACB thông báo bằng văn bản (nếu có).
- Giao Dịch không có Hóa đơn giao dịch, có Hóa đơn giao dịch không hợp lệ theo quy định của Hợp đồng và pháp luật hiện hành.
- Giao Dịch phát sinh khiếu nại, tra soát của NMH/TCPL mà ĐVCNTT không cung cấp đầy đủ chứng từ, bằng chứng chứng minh về việc đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho NMH.
- Giao Dịch phát sinh khiếu nại, tra soát của NMH/TCPL mà NMH từ chối hàng hóa, dịch vụ do giao dịch không được thực hiện theo đúng thỏa thuận đã ký với ĐVCNTT.
- ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho Giao Dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
- ACB ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản của ĐVCNTT do sự cố kỹ thuật, lỗi hệ thống, lỗi xử lý giao dịch hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của ACB dẫn đến việc ghi Có cho ĐVCNTT không chính xác.
- TCPL từ chối thanh toán.

- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc của ACB.

3.3 Các thông báo về việc giao dịch bị ACB từ chối thanh toán/từ chối ghi Có sẽ 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 tiếp tục thực hiện giao dịch và để xảy ra các trường hợp bị lợi dụng thì ĐVCNTT sẽ không được ghi Có đối với các Giao Dịch đã thực hiện.

ĐIỀU 4: GIAO DỊCH HOÀN TRẢ

4.1 Việc hoàn trả giữa ĐVCNTT và ACB:

a) ACB có quyền yêu cầu ĐVCNTT hoàn trả toàn hộ hoặc một phần giá trị Giao Dịch đã được ACB ghi Có cho ĐVCNTT trong các trường hợp sau:

+ Giao dịch bị Người mua hàng, TCPL và/hoặc NMH, bất kỳ cá nhân, tổ chức có liên quan khiếu nại, khiếu kiện hoặc xác định là giao dịch bất hợp pháp, không hợp lệ.
+ Giao Dịch đã được ACB ghi Có nhưng không được Người mua hàng/TCPL NMH thanh toán lại cho ACB vì bất cứ lý do gì.
+ TCPL có căn cứ, bằng chứng xác định ĐVCNTT không tuân thủ quy định về việc chấp nhận thanh toán, dẫn đến Giao Dịch bị khiếu nại, truy đòi hoặc yêu cầu hoàn trả.

b) Nguyên tắc hoàn trả:

+ Nghĩa vụ hoàn trả nêu tại điểm a khoản 1 Điều 4 Bản ĐKĐK này không phụ thuộc vào bất kỳ tranh chấp, khiếu nại nào của Người mua hàng, cá nhân/tổ chức khác đối với ĐVCNTT, TCPL và/hoặc ACB.
+ Việc ĐVCNTT tuân thủ các hướng dẫn, chỉ dẫn nghiệp vụ của ACB không được xem là căn cứ để ĐVCNTT từ chối hoặc miễn trừ nghĩa vụ hoàn trả.

a) ACB có quyền chủ động ghi Nợ hoặc phong tỏa TKTT trong phạm vi nghĩa vụ thanh toán tương ứng (nếu có) hoặc khấu trừ vào các khoản thanh toán Giao Dịch tiếp theo của ĐVCNTT, bao gồm:

+ Giá trị Giao dịch bị TCPL hoàn trả, truy đòi và các chi phí phát sinh liên quan (nếu có).
+ Giá trị các khoản Giao Dịch mà ACB đã ghi Có nhầm hoặc thừa cho ĐVCNTT theo Điều 3.2 Bản ĐKĐN này.
+ Giá trị các Giao Dịch mà ĐVCNTT không cung cấp Hóa đơn thanh toán sau 03 (ba) ngày kể từ ngày ACB thông báo.
+ Phí phát sinh từ giao dịch, phí dịch vụ, phí xử lý khiếu nại và các loại phí khác theo quy định tại Điều 2 Hợp đồng; thuế giá trị gia tăng và các nghĩa vụ tài chính khác mà ĐVCNTT phải thanh toán, bồi hoàn, bồi thường, đóng phạt cho ACB theo Hợp đồng, Bản ĐKĐK 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.

4.2. Việc hoàn trả giữa ĐVCNTT và NMH:

a) Trường hợp Giao Dịch đã được thanh toán nhưng sau đó Người mua hàng hoặc bất kỳ tổ chức, cá nhân nào yêu cầu hủy bỏ hoặc hoàn trả vì bất kỳ lý do gì, ĐVCNTT không được hoàn trả bằng tiền mặt cho Người mua hàng mà phải gửi đến ACB thông báo đề nghị hủy bỏ/hoàn trả giao dịch theo mẫu do ACB quy định và cung cấp, có chữ ký xác nhận của ĐVCNTT).

b) Trường hợp ĐVCNTT tự ý thực hiện việc hoàn trả bằng tiền mặt cho Người mua hàng, ĐVCNTT tự chịu toàn bộ trách nhiệm và rủi ro phát sinh về số tiền đã hoàn trả.

4.3. Thời hạn và phương thức hoàn trả:

Khi phát sinh nghĩa vụ hoàn trả theo Điều 4.1 Điều này, ACB sẽ gửi văn bản yêu cầu hoàn trả đến ĐVCNTT. Trong thời hạn 03 (ba) ngày kể từ ngày nhận được thông báo, ĐVCNTT phải hoàn trả đầy đủ số tiền theo yêu cầu của ACB. Trường hợp ĐVCNTT không hoàn trả, hoàn trả không đầy đủ hoặc không đúng thời hạn, ĐVCNTT đồng ý để ACB được thực hiện một hoặc đồng thời các biện pháp sau:

+ ACB có quyền trích số tiền ĐVCNTT phải hoàn trả từ bất kỳ TKTT và/ hoặc sổ tiết kiệm của ĐVCNTT mở tại ACB.
+ Trường hợp ĐVCNTT chậm trả, ngoài số tiền hoàn trả ĐVCNTT còn phải chịu khoản phạt bằng 8% tính trên số tiền chưa hoàn trả cho ACB và phần lãi chậm thanh toán 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.

Điều 5 QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ACB

5.1 Quyền của ACB

a) Được hưởng toàn bộ các khoản phí theo thỏa thuận với ĐVCNTT tại Hợp đồng/Phụ lục Hợp đồng.

b) Được quyền công bố tên, biểu tượng (logo) công ty, nhãn hiệu sản phẩm dịch vụ, địa điểm và lĩnh vực kinh doanh của ĐVCNTT trên trang web, trong danh sách khách hàng và trên các ấn phẩm quảng cáo các tờ hướng dẫn giới thiệu dịch vụ và các tài liệu khác của ACB có liên quan đến Dịch vụ.

c) Được miễn trừ các trách nhiệm liên quan đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà ĐVCNTT cung cấp cho Người mua hàng cũng như trách nhiệm liên quan đến việc xuất hóa đơn, giao hàng hàng hóa, cung cấp dịch vụ, bảo hành, khiếu nại, khiếu kiện của Người mua hàng.

d) Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp trung thực, đầy đủ, kịp thời các thông tin, tài liệu, chứng từ cần thiết để ACB cung cấp cho TCPL, NAPAS hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi các cơ quan, tổ chức này có yêu cầu.

e) Yêu cầu ĐVCNTT phối hợp giải quyết tra soát, khiếu nại, tranh chấp và thực hiện nghĩa vụ bồi hoàn, bồi thường hoặc các nghĩa vụ tài chính khác phát sinh liên quan đến Giao Dịch theo quy định của Hợp đồng, Bản ĐKĐN này.

f) Được miễn trừ trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do tên truy cập, mật khẩu tĩnh, thiết bị hoặc email nhận mật khẩu tĩnh của ĐVCNTT bị lộ, mất hoặc bị Bên Thứ Ba sử dụng trái phép, trừ trường hợp nguyên nhân phát sinh do lỗi của ACB.

g) Không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do ĐVCNTT sử dụng phần mềm, tài liệu, hướng dẫn hoặc hệ thống AP không do ACB cung cấp, xác nhận hoặc công bố chính thức, bao gồm trường hợp sử dụng hệ thống AP giả mạo ACB.

h) Thay đổi tài liệu liên quan đến hệ thống AP, địa chỉ Website của hệ thống AP để ĐVCNTT truy cập dịch vụ; thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình Website cung cấp Dịch Vụ QR thanh toán.

i) Gửi thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của ACB cho ĐVCNTT thông qua các ứng dụng chính thức của ACB, thư điện tử, số điện thoại, địa chỉ liên hệ do ĐVCNTT cung cấp cho ACB hoặc các phương thức khác từng từng thời điểm.

j) Từ chối thực hiện các chỉ thị, yêu cầu trên hệ thống Acceptance Portal (AP) và/hoặc trên TKTT của ĐVCNTT trong các trường hợp:

- Chỉ thị, yêu cầu hoặc Giao Dịch không hợp pháp, không hợp lệ, không đầy đủ hoặc không có đủ cơ sở để xử lý;
- ACB phát hiện hoặc có cơ sở nghi ngờ chỉ thị, yêu cầu hoặc Giao Dịch có sai sót, gian lận, giả mạo hoặc việc thực hiện có thể dẫn đến vi phạm pháp luật;
- Hệ thống bị lỗi, gián đoạn, bị tấn công hoặc các nguyên nhân, sự kiện nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của ACB làm cản trở việc thực hiện;
- Các trường hợp khác theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

k) Từ chối hoặc ngừng cung cấp Dịch vụ cho ĐVCNTT nếu phát hiện ĐVCNTT 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 cung cấp dịch vụ QR thanh toán của ACB.

l) Cung cấp, báo cáo thông tin về ĐVCNTT cho TCPL và/hoặc cơ quan, tổ chức có thẩm quyền, bao gồm cập nhật ĐVCNTT vào danh sách cảnh báo, danh sách hạn chế hoặc danh sách ĐVCNTT bị chấm dứt hoạt động và các báo cáo khác của NAPAS khi được yêu cầu theo quy định của pháp luật.

m) 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.

n) Tạm khóa giao dịch của ĐVCNTT trên hệ thống của ACB trong trường hợp ĐVCNTT vi phạm các quy định trong Bản ĐKĐK này mà không cần thông báo trước với ĐVCNTT.

o) Trong trường hợp ĐVCNTT 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 có quyền chấm dứt Hợp đồng và 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) theo hình thức khác do ACB quyết định tùy từng trường hợp cụ thể.

5.2 Nghĩa vụ của ACB:

a) Cung cấp Dịch vụ trong phạm vi ĐVCNTT đăng ký sử dụng theo thoả thuận tại Hợp đồng.

b) Cung cấp Merchant ID cho ĐVCNTT theo quy định của ACB phù hợp với quy định pháp luật.

c) Thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT các Giao Dịch theo quy định của Hợp đồng, Bản ĐKĐN này.

d) Hướng dẫn ĐVCNTT về 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 Người mua hàng theo phạm vi trách nhiệm của ACB.

e) Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT trên tinh thần đảm bảo tuân thủ theo thỏa thuận tại Hợp đồng, Bản ĐKĐK và theo quy định pháp luật.

f) Xuất hóa đơn tài chính hợp pháp, hợp lệ cho ĐVCNTT đối với khoản Phí dịch vụ mà ĐVCNTT đã thực hiện thanh toán thành công cho ACB.

g) Thực hiện cài đặt, quản lý thông số kỹ thuật của ĐVCNTT trên hệ thống AP của ACB.

h) ACB cam kết chỉ tiết lộ thông tin, dữ liệu Người mua hàng/ĐVCNTT khi có sự đồng ý của Người mua hàng/ĐVCNTT hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

i) Hỗ trợ và nỗ lực giải quyết các giao dịch cần xác minh, các yêu cầu tra soát, khiếu nại phát sinh của Người mua hàng.

Điều 6 QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ĐVCNTT

6.1 Quyền của ĐVCNTT:

a) Được ACB hỗ trợ cung cấp dịch vụ QR Thanh toán theo quy định tại Hợp đồng, Bản ĐKĐK này.

b) Được sử dụng Dịch vụ trong phạm vi lĩnh vực hoạt động, kinh doanh đã đăng ký với ACB.

c) Được yêu cầu đối soát, tra soát với ACB về những sai sót, vi phạm của Các Bên có liên quan trong quá trình triển khai dịch vụ.

d) Được yêu cầu ACB cung cấp Merchant ID, mã QR Code và thực hiện thay đổi các thông tin đã đăng ký, bao gồm: tài khoản thanh toán, địa điểm kinh doanh, số điện thoại nhận thông báo.

e) Được tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ QR Thanh toán theo nhu cầu và theo trình tự, thủ tục quy định tại Hợp đồng.

f) Được ACB cung cấp thông tin, hướng dẫn và hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ trong phạm vi trách nhiệm của ACB.

g) Được yêu cầu ACB hỗ trợ xử lý sự cố hoặc các vấn đề kỹ thuật thuộc phạm vi Dịch vụ do ACB cung cấp.

h) Được nhận thanh toán đối với các Giao Dịch hợp lệ, đáp ứng đầy đủ điều kiện thanh toán theo Hợp đồng, Bản ĐKĐN này.

6.2 Nghĩa vụ của ĐVCNTT:

a) Bảo đảm tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ cung ứng và chỉ sử dụng Dịch vụ QR Thanh toán cho các hoạt động, ngành nghề đã đăng ký với ACB; không thực hiện các Giao Dịch bị cấm hoặc không được phép theo quy định pháp luật và Hợp đồng.

b) Xuất hóa đơn hợp pháp, hợp lệ cho Người mua hàng theo quy định pháp luật.

c) Chỉ được giao hàng/cung cấp dịch vụ sau khi nhận được thông báo giao dịch thanh toán thành công. Trường hợp giao dịch thanh toán không thành công hoặc chưa nhận được thông báo nhưng ĐVCNTT vẫn giao hàng/cung cấp dịch vụ, ĐVCNTT tự chịu toàn bộ trách nhiệm và thiệt hại phát sinh, bao gồm việc thu hồi hàng hóa, thu hồi số tiền giao dịch và xử lý các khiếu nại của Người mua hàng.

d) Chịu trách nhiệm đối với các chỉ thị, yêu cầu được thực hiện trên hệ thống AP bằng thông tin đăng nhập, tên truy cập, mật khẩu tĩnh của mình và các thiệt hại phát sinh do thông tin đăng nhập, thiết bị hoặc email nhận mật khẩu bị lộ, mất hoặc bị sử dụng trái phép, trừ trường hợp do lỗi của ACB.

e) ĐVCNTT có trách nhiệm tự trang bị, cài đặt, bảo quản và duy trì hoạt động của các thiết bị, phần mềm sử dụng để truy cập và sử dụng hệ thống AP; đồng thời bảo đảm quyền sử dụng hợp pháp đối với các thiết bị, phần mềm này. ACB không chịu trách nhiệm đối với các hư hỏng thiết bị, mất dữ liệu, lỗi hoặc hoạt động không ổn định của phần mềm thuộc phạm vi quản lý của ĐVCNTT, trừ trường hợp phát sinh do lỗi của ACB.

f) ĐVCNTT phải niêm yết công khai và không được phân biệt giá, thu thêm tiền hoặc phụ phí Người mua hàng đối với Giao Dịch so với thanh toán bằng tiền mặt.

g) Tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân đối với dữ liệu của Người mua hàng hoặc dữ liệu do Người mua hàng cung cấp; không mua bán, trao đổi, tiết lộ hoặc cung cấp trái phép thông tin, dữ liệu của Người mua hàng cho bên thứ ba.

h) Thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán, bao gồm POS, mPOS, QR Code tại điểm chấp nhận thanh toán, bảo đảm được sử dụng đúng mục đích đã đăng ký; đồng thời chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh do QR Code bị thay thế, dán đè hoặc sử dụng trái phép.

i) Tuân thủ quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt đối với các khoản tiền, luồng tiền được khởi tạo tại ĐVCNTT.

j) ĐVCNTT không được thực hiện hoặc tham gia các hành vi gian lận, lừa đảo, giao dịch khống, mua bán hoặc trao đổi tiền ảo và các hành vi vi phạm pháp luật khác trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

k) Phối hợp và cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các thông tin, tài liệu liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo yêu cầu của ACB.

l) Chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp và hợp lệ của thông tin tài khoản nhận thanh toán, thông tin về hàng hóa/dịch vụ, thông tin khác do mình cung cấp, đồng thời chịu các rủi ro phát sinh từ việc cung cấp thông tin sai hoặc không hợp lệ. ACB không chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện theo thông tin do ĐVCNTT cung cấp, trừ trường hợp phát sinh do lỗi của ACB.

m) ĐVCNTT đồng ý để ACB thu hồi các khoản tiền đã ghi Có nhầm, ghi Có thừa vào tài khoản của ĐVCNTT do lỗi hệ thống, lỗi giao dịch hoặc nguyên nhân khác dẫn đến việc ghi Có không đúng.

n) Bảo quản, lưu giữ hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan đến Giao Dịch trong vòng 36 (Ba mươi sáu) tháng kể từ ngày phát sinh Giao dịch và cung cấp theo yêu cầu của TCPL/ACB để giải quyết tra soát, khiếu nại, xác minh Giao Dịch trong vòng 03 (ba) Ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu. Chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh từ việc không cung cấp, cung cấp không đầy đủ, không đúng hạn, không chính xác.

o) Thông báo ngay cho ACB khi phát hiện hoặc nghi ngờ có sự cố liên quan đến hệ thống AP, thông tin đăng nhập, thiết bị, email/số điện thoại nhận mật khẩu hoặc Giao Dịch có dấu hiệu bất thường, gian lận hoặc trái phép và thực hiện theo hướng dẫn xử lý của ACB.

p) Không sử dụng tên, hình ảnh, nhãn hiệu, logo của ACB hoặc các dấu hiệu liên quan đến Dịch vụ QR Thanh toán khi chưa được ACB chấp thuận.

q) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các hồ sơ, thông tin cần thiết để đăng ký và sử dụng Dịch vụ; đồng thời thông báo và cập nhật cho ACB về các thay đổi liên quan đến thông tin pháp lý, đăng ký kinh doanh, người đại diện, thuế, địa điểm chấp nhận thanh toán, tài khoản

nhận thanh toán và tình trạng hoạt động trong thời hạn 05 (năm) ngày kể từ ngày phát sinh thay đổi hoặc theo yêu cầu của ACB.

r) Cung cấp đầy đủ, chính xác và kịp thời các hồ sơ, tài liệu liên quan theo yêu cầu của ACB để thực hiện việc đăng ký và quản lý dịch vụ chấp nhận thanh toán. ĐVCNTT cam kết duy trì tính chính xác, đồng thời có nghĩa vụ thông báo và cập nhật/bổ sung thông tin trên hồ sơ cho ACB hoặc khi ACB yêu cầu nhằm mục đích tuân thủ theo quy định nội bộ của ACB, quy định pháp luật.

s) 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.

t) Khi ACB nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc cung cấp thông tin bằng văn bản, Người mua hàng/ĐVCNTT đồng ý cho ACB cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan đến Người mua hàng/ĐVCNTT trong phạm vi và cách thức thức phù hợp với yêu cầu của cơ quan nhà nước

u) Đồng ý để Bên Thứ Ba có hợp tác với ACB có quyền lưu trữ thông tin ĐVCNTT (bao gồm nhưng không giới hạn: thông tin định danh khách hàng, thông tin về phương tiện thanh toán, tài khoản, giao dịch thanh toán ….) để phục vụ cho việc triển khai và cung ứng dịch vụ cho ĐVCNTT. ACB đảm bảo chỉ chuyển giao dữ liệu của ĐVCNTT cho Bên Thứ Ba theo đúng phạm vi hợp đồng, thỏa thuận hợp tác.

v) ĐVCNTT cam kết: chưa từng vi phạm trong lĩnh vực thanh toán cũng như các hành vi giao dịch sai quy định trước khi ký HĐ với ACB. Trong trường hợp cung cấp sai thông tin: ĐVCNTT đồng ý chấp nhận mọi yêu cầu và thực hiện các nghĩa vụ có liên quan khi được ACB thông báo

w) Trong trường hợp, ĐVCNTT vi phạm các chính sách quy định của tổ chức thẻ (Visa, MasterCard, Napas..), tổ chức khác liên quan làm phát sinh ảnh hưởng tài chính cho ACB, ĐVCNTT cam kết bảo đảm việc hoàn trả, bồi thường thiệt hại và thanh toán các khoản phải trả khác cho ACB bằng tất cả tài sản thuộc sở hữu hợp pháp của ĐVCNTT bất kể việc các tài sản này đã được ĐVCNTT đem cầm cố/thế chấp cho ACB hay chưa

Điều 7: SỬA ĐỔI QUY ĐỊNH

7.1 Khi ACB bổ sung tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của Dịch vụ, việc ĐVCNTT chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không làm ảnh hưởng đến hiệu lực của Bản ĐKĐK này.

Trong trường hợp các tính năng mới hoặc tính năng được sửa đổi có kèm theo điều kiện, quy định sử dụng riêng, việc ĐVCNTT sử dụng các tính năng này được xem là ĐVCNTT đã đồng ý với các điều kiện, quy định kèm theo đó; đồng thời tiếp tục chịu sự ràng buộc bởi quy định tại ĐKĐK này.

7.2 ĐVCNTT đồng ý rằng:

a. Vào bất kỳ thời điểm nào, ACB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung Bản Điều khoản điều kiện 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. Quá thời hạn này mà ĐVCNTT không có thông báo bằng văn bản, nội dung sửa đổi, bổ sung mặc nhiên được xem là ĐVCNTT chấp thuận và có hiệu lực ràng buộc đối với các Bên.

c. ĐVCNTT có trách nhiệm thường xuyên cập nhật, theo dõi thông tin sửa đổi, bổ sung Hợp đồng/Phụ lục Hợp đồng/Bản ĐKĐK theo các hình thức thông báo 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, ACB không chịu trách nhiệm bồi thường những thiệt hại xảy ra cho ĐVCNTT do việc sửa đổi, bổ sung quá thời hạn nêu trên.

ĐIỀU 8 : BẢO MẬT THÔNG TIN

8.1 ĐVCNTT cam kết rằng tất cả các thông tin của NMH là những thông tin mật và mang tính chất tài sản của ACB và NMH. 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.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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.

8.5 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 tại ĐVCNTT do lỗi của ĐVCNTT.

ĐIỀU 9: NGUYÊN TẮC XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI MUA HÀNG

9.1 Toàn bộ thông tin của NMH, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về họ tên, số điện thoại, thông tin giao dịch, thông tin cá nhân khác của NMH là dữ liệu cá nhân của NMH.

9.2 Dữ liệu cá nhân của NMH 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 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.

9.3 Trong phạm vi xử lý dữ liệu cá nhân của NMH do chính NMHcung cấp hoặc nhận được từ ACB theo bất kỳ phương thức nào, Đơn vị chấp nhận thanh toán có trách nhiệm:

- Tuân thủ đúng, đầy đủ quy định tại theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, Nghị định 356/2025/NĐ-CP và các quy định khác liên quan 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.
- Áp dụng các biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của NMHNMHtrong 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.
- Đơn vị chấp nhận thanh toán đảm bảo các dữ liệu cá nhân của NMH, của người lao động, của cá nhân khác mà Đơn vị chấp nhận thanh toán 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 NMH khi xử lý, cung cấp các dữ liệu cá nhân này cho ACB.

9.4 Đối với các dữ liệu cá nhân của NMH 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.

9.5 Trong trường hợp ACB yêu cầu xóa, hủy dữ liệu liên quan đến NMH của ACB thì ĐVCNTT phải thực hiện xóa, hủy dữ liệu theo yêu cầu này

9.6 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 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 NMH. 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.

9.7 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 10: BẤT KHẢ KHÁNG

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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.

10.4 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 Khoản 10.3 điều này

Điều 11: THÔNG BÁO

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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 11.2 Điều này.

Điều 12: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP

12.1 ĐVCNTT cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi khiếu nại của NMH liên quan đến các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ giữa NMH 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.

12.2 Trường hợp ĐVCNTT có bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc thực hiện thanh toán 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.

12.3 Để xử lý việc khiếu nại nói trên của NMH hoặc TCPHT về các giao dịch thanh toán 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).

12.4 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 13 : CHỐNG HỐI LỘ VÀ XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

13.1 Các Bên nhận thức được rằng việc Hối Lộ là không được phép dưới bất kỳ hoàn cảnh nào, việc dùng Hối Lộ hoặc dung túng các hành vi Hối Lộ sẽ làm ảnh hưởng tới uy tín của cả Hai Bên. Vì vậy, Các Bên cùng cam kết như sau:

a. Hoạt động kinh doanh công bằng, trung thực và minh bạch.

b. Không thực hiện hoặc đưa Hối Lộ, dù trực tiếp hay gián tiếp, để đạt được lợi thế kinh doanh.

c. Không nhận Hối Lộ, dù trực tiếp hay gián tiếp, để tạo ra lợi thế kinh doanh.

13.2 ĐVCNTT cam kết và đồng ý:

a. Không Hối Lộ, hứa hẹn hoặc cam kết cho quà, tiền, hậu mãi hoặc lợi ích vật chất, lợi ích phi vật chất cho nhân viên của ACB để làm ảnh hưởng tới quyết định lựa chọn của ACB hoặc khiến nhân viên của ACB cung cấp các thông tin nội bộ, Thông Tin Mật của ACB có lợi cho [Đối tác] trong việc đưa ra báo giá cạnh tranh không lành mạnh.

b. Thông báo kịp thời cho ACB mọi biểu hiện có liên quan đến Hối Lộ hoặc đòi Hối Lộ của nhân viên ACB trong quá trình đàm phán, ký kết và thực hiện Hợp đồng này.

13.3 ACB được quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng mà không bị phạt vi phạm, không phải bồi thường thiệt hại và được quyền xem xét chấm dứt tất cả các Hợp đồng, giao dịch với ĐVCNTT và Các Bên có liên quan ngay khi phát hiện ĐVCNTT vi phạm điều khoản này. Đồng thời, ĐVCNTT phải chịu mọi tổn thất liên quan đến Hợp đồng, bồi thường thiệt hại và chịu phạt vi phạm Hợp đồng theo quy định của Hợp đồng này nếu vi phạm các điều khoản về chống Hối Lộ.

13.4 ĐVCNTT phải đảm bảo rằng không có bất kỳ nhân viên, Người có liên quan nào của ACB tham gia vào các hoạt động có khả năng tạo ra các xung đột lợi ích (cụ thể hay hiển nhiên) với ACB bao gồm nhưng không giới hạn việc nhân viên, Người có liên quan của ACB được hưởng lợi ích từ việc có cổ phần, vốn góp hay quyền lợi khác từ việc ĐVCNTT ký kết và thực hiện Hợp đồng với ACB (sau đây gọi chung là Xung Đột Lợi Ích). Trong trường hợp nhân viên, Người có liên quan có các lợi ích cá nhân hoặc kinh doanh hoặc tham gia vào hoạt động bên ngoài mà có thể tạo ra các Xung Đột Lợi Ích, ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo ngay cho ACB về các lợi ích hoặc sự tham gia đó.

13.5 Bất kỳ sự vi phạm nào đối với cam kết được quy định tại khoản 13.4 Điều này sẽ được coi là một vi phạm nghiêm trọng đối với Hợp đồng, mà từ đó, ACB sẽ được quyền chấm dứt ngay lập tức Hợp Đồng này và có quyền tạm ngưng thanh toán, phạt vi phạm, yêu cầu bồi thường bất kỳ tổn thất và/hoặc thiệt hại nào xuất phát từ sự chấm dứt đó.

ĐIỀU 14: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

14.1 ĐVCNTT xác nhận đã được ACB cung cấp, giải thích, đã đọc, hiểu rõ và hoàn toàn đồng ý nội dung Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ QR thanh toán. Đây là một phần không tách rời của Hợp đồng dịch vụ thanh toán và có giá trị pháp lý ràng buộc đối với ĐVCNTT.

14.2 Nếu bất kỳ phần nào của các điều khoản và điều kiện này vô hiệu hoặc không thể thi hành vì bất kỳ lí 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.

14.3 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 thời hạn nêu trên.

14.4 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. 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 ĐKĐK này.

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