

Mẫu số 06a/01494/2024/QĐ-TTT
ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN
SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ VRB

NHẬN THỨC CHUNG

Nội dung của các Điều kiện, Điều khoản dưới đây cùng với Phiếu đăng ký Dịch vụ thanh toán thẻ qua POS VRB (sau đây gọi tắt là Phiếu đăng ký) tạo thành một Hợp đồng đăng ký và sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ giữa VRB và Đơn vị chấp nhận thẻ (sau đây gọi tắt là Hợp đồng). Tham gia vào Hợp đồng này, bằng chứng là việc ký vào Phiếu đăng ký, Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) và VRB đã ràng buộc bản thân mình vào việc tuân thủ các Điều kiện, Điều khoản chi phối việc đăng ký và sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ.

ĐVCNT có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung của các Điều kiện và Điều khoản này trước khi sử dụng dịch vụ.

Điều 1: Giải thích từ ngữ: Trong Hợp đồng này các từ ngữ, từ viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

1. **VRB** là Ngân hàng Liên doanh Việt - Nga, trong từng ngữ cảnh cụ thể có thể hiểu là Hội sở chính, (các) Chi nhánh, Phòng giao dịch.
2. **Chủ thẻ** là người có tên được in hoặc dập nổi trên thẻ.
3. **Chứng từ giao dịch:** Bao gồm hóa đơn giao dịch thẻ và các chứng từ bổ sung khác liên quan đến giao dịch thẻ được thực hiện tại ĐVCNT theo quy định hoặc thông báo của VRB
4. **ĐVCNT** là Đơn vị chấp nhận thẻ, trong từng ngữ cảnh cụ thể có thể hiểu là Đơn vị chấp nhận thẻ độc lập hoặc Đơn vị chấp nhận thẻ hoạt động theo mô hình chuỗi.
5. **Điểm chấp nhận thẻ (ĐCNT):** là địa điểm kinh doanh thuộc quản lý của ĐVCNT và được trang bị thiết bị POS/EDC của VRB.
6. **Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM):** là đơn vị mà ở đó chủ thẻ có thể sử dụng để ứng tiền mặt theo quy định của pháp luật và theo hợp đồng đã ký kết với ngân hàng.
7. **Giao dịch** là các giao dịch thực hiện bằng thẻ tại ĐVCNT để mua hàng hóa dịch vụ, ứng/rút tiền mặt.
8. **Giao dịch MOTO:** Là giao dịch được thực hiện qua thư tín, fax hoặc email,... mà không có sự xuất hiện của thẻ tại ĐVCNT. Theo đó, ĐVCNT đồng ý cho khách hàng thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng cách sử dụng các thông tin liên quan đến thẻ do khách hàng cung cấp qua đường thư tín, điện thoại, fax hoặc email,...

9. **Giao dịch hợp lệ** là giao dịch có Hóa đơn giao dịch hợp lệ/Chứng từ hợp lệ và được gửi thông tin tổng kết trong thời hạn quy định của VRB.

10. **Giao dịch có xuất trình thẻ** là giao dịch được thực hiện khi có mặt Chủ thẻ và Thẻ.

11. **Giao dịch không xuất trình thẻ** là giao dịch được thực hiện khi không có mặt Chủ thẻ và Thẻ.

12. **Hoá đơn thanh toán** là hóa đơn thẻ và các chứng từ liên quan xác nhận giao dịch thẻ đã được thực hiện. Có thể là hóa đơn thẻ do thiết bị POS/EDC in ra hoặc hóa đơn cung cấp hàng hóa, dịch vụ và một số hóa đơn chứng từ khác của ĐVCNT (nếu có).

13. **Hóa đơn giao dịch hợp lệ** : là các hóa đơn ghi nhận việc Chủ thẻ giao dịch thành công tại ĐVCNT được thiết bị POS/EDC in ra theo mẫu quy định của VRB, còn nguyên vẹn và không có dấu hiệu sửa chữa, đồng thời bao gồm đầy đủ các yếu tố sau: Tên ĐVCNT (theo tên đăng ký ghi trên Hóa đơn giao dịch được ĐVCNT đăng ký với VRB); Tên VRB; Số batch (lô); Số thẻ, Loại thẻ ; Tên chủ thẻ; Thời hạn hiệu lực của thẻ; Ngày/giờ thực hiện giao dịch; Loại giao dịch (giao dịch mua hàng, hủy mua hàng...); Số tiền giao dịch; Loại tiền tệ; Mã chuẩn chi (trùng với mã chuẩn chi trên hệ thống VRB); Chữ ký của Chủ thẻ và các thông tin khác theo quy định VRB từng thời kỳ.

14. **Mã chuẩn chi** là mã số do Ngân hàng phát hành thẻ sử dụng để cấp phép Giao dịch và được in/ghi trên Hóa đơn giao dịch.

15. **Ngày giao dịch** là ngày ghi nhận giao dịch trên hệ thống của VRB.

16. **Phí giao dịch** (Phí chiết khấu): là mức phí mà ĐVCNT phải thanh toán cho VRB theo quy định tại Hợp đồng thanh toán thẻ (HĐTTT) ký giữa ĐVCNT và VRB.

17. **POS/EDC** (Point of Sale/Electronic Data Capture) là thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ do VRB cung cấp cho ĐVCNT để thực hiện Giao dịch.

18. **Tài liệu hướng dẫn** là toàn bộ tài liệu VRB cung cấp, cập nhật cho ĐVCNT để thực hiện Hợp đồng thanh toán thẻ, bao gồm hướng dẫn thực hiện giao dịch, sử dụng thiết bị, cảnh báo rủi ro...

19. **Tổng kết giao dịch**: Là việc ĐVCNT thực hiện tổng kết (settlement) các giao dịch thẻ đã thực hiện trên thiết bị chấp nhận thẻ POS/EDC để truyền dữ liệu thanh toán về VRB theo đúng các thao tác trong Tài liệu hướng dẫn.

20. **Thẻ** là phương tiện thanh toán do Ngân hàng phát hành thẻ cấp cho Chủ thẻ.

21. **Tổ chức thẻ** là hiệp hội các tổ chức phát hành và thanh toán thẻ mà VRB là thành viên hoặc tham gia hợp tác.

Điều 2. Đối tượng hợp đồng

VRB đồng ý cung cấp và ĐVCNT đồng ý sử dụng dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ và dịch vụ MOTO trên POS VRB (nếu được chấp thuận đăng ký) theo

các điều khoản thỏa thuận tại Hợp đồng này cũng như các quy định khác của pháp luật, Tổ chức thẻ và Tài liệu hướng dẫn của VRB.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. ĐVCNT chấp thuận việc khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt thông qua Thẻ khi mua sắm hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại ĐVCNT theo các nội dung tại Hợp đồng thanh toán thẻ đã ký kết với VRB.

2. ĐVCNT cam kết thực hiện đúng các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng thanh toán thẻ đã ký với Ngân hàng và các quy định thông báo liên quan tới việc chấp nhận thẻ của Ngân hàng.

3. ĐVCNT cam kết thực hiện nghiêm túc công khai về việc không phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt. ĐVCNT phải hoàn trả lại hoặc thông qua VRB để hoàn trả lại cho chủ thẻ số tiền chênh lệch giá, phụ phí đã thu trái quy định.

4. ĐVCNT cam kết không phân biệt loại Thẻ khi khách hàng có nhu cầu thanh toán thẻ tại ĐVCNT và đồng ý chấp nhận thanh toán thẻ bằng tất cả các Thẻ còn thời hạn hiệu lực đáp ứng được các nội dung tại Hợp đồng thanh toán thẻ đã ký kết với VRB.

5. ĐVCNT cam kết không ứng tiền mặt cho Chủ thẻ nếu không nằm trong danh sách ĐUTM của VRB hoặc không được sự cho phép của VRB bằng văn bản. Đồng thời, ĐVCNT không được cho phép khách hàng thực hiện thanh toán thẻ không để lấy tiền mặt mà thực chất không cung cấp hàng hóa dịch vụ theo loại hình kinh doanh đã đăng ký với VRB.

6. ĐVCNT cam kết không chia nhỏ giá trị hóa đơn bán hàng thành nhiều Hóa đơn giao dịch.

7. ĐVCNT cam kết chỉ thực hiện thanh toán thẻ cho mục đích mua bán hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNT cung cấp cho chủ thẻ, không ứng tiền mặt cho chủ thẻ; không thực hiện hoạt động nhận chuyển tiền và chi trả tiền mặt thông qua dịch vụ ví điện tử không theo quy định của pháp luật. ĐVCNT cam kết không thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; không thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ). ĐVCNT chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa dịch vụ cung ứng và cam kết không thực hiện giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.

8. ĐVCNT cam kết không được quy định số tiền nhỏ nhất và lớn nhất như là điều kiện để chấp nhận thanh toán thẻ.

9. ĐVCNT cam kết không có các hành vi rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố, không trợ giúp cho các hành vi rửa tiền hoặc các hành vi vi phạm quy định kiểm soát các giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật Việt Nam và thông lệ của các tổ chức thẻ quốc tế; không có hành vi gian lận, lừa đảo hoặc tiếp tay cho đối tượng phạm pháp trong hoạt động thanh toán thẻ.

10. ĐVCNT có quyền từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định của VRB và/hoặc của Pháp luật về phòng, chống rửa tiền và/hoặc thẻ của khách hàng nằm trong danh sách thẻ bị thông báo mất cắp/thất lạc/bị khóa do Ngân hàng và/hoặc Tổ chức thẻ cung cấp và/hoặc Thẻ bị thông báo hết hạn sử dụng.

Điều 4. Quy định về trang thiết bị và hướng dẫn sử dụng

1. Đối với VRB

a) Lắp đặt POS đảm bảo độ an toàn khi sử dụng và đầy đủ các tiêu chuẩn kỹ thuật của nhà sản xuất cho ĐVCNT.

b) Miễn phí lắp đặt ban đầu tại tất cả các vị trí do ĐVCNT yêu cầu và được VRB chấp thuận là ĐVCNT của VRB. Chính sách miễn phí có thể thay đổi theo quy định từng thời kỳ của VRB tại thời điểm ĐVCNT và VRB ký kết hợp đồng.

c) Hỗ trợ, sửa chữa các hỏng hóc liên quan đến hệ thống, do khách quan hay rủi ro mang tính kỹ thuật. VRB không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do ĐVCNT gây ra.

d) Đào tạo nhân viên của ĐVCNT sử dụng thiết bị để thanh toán, thống kê và tổng kết giao dịch.

e) Cử cán bộ đến khắc phục sửa chữa khi được ĐVCNT thông báo về sự cố hỏng hóc của thiết bị chấp nhận thẻ.

f) Cử cán bộ định kỳ theo quy định của VRB đến kiểm tra tình trạng hoạt động của thiết bị POS/EDC nhằm hỗ trợ kịp thời các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng thiết bị tại ĐVCNT. Cung cấp tài liệu hướng dẫn thanh toán thẻ cho ĐVCNT.

g) Hướng dẫn và giải đáp các thắc mắc của ĐVCNT về những vấn đề liên quan đến thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ của VRB.

h) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của VRB.

2. Đối với ĐVCNT

a) Cử người đầu mối nhận thiết bị chấp nhận thẻ và được hướng dẫn, đào tạo về thanh toán thẻ qua POS bởi cán bộ VRB.

b) Khi có vướng mắc phát sinh trong quá trình thanh toán, ĐVCNT gọi điện tới số hỗ trợ khách hàng (24/7) theo số Hotline: 18006656 (miễn phí) hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch VRB đầu mối quản lý ĐVCNT để được giải đáp.

c) Đồng ý rằng thiết bị POS/EDC là tài sản của VRB và cam kết không cho phép bất kỳ bên thứ ba nào khác sử dụng khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của VRB; cam kết không tự ý dịch chuyển, đổi vị trí các thiết bị POS mà VRB đã lắp đặt cho ĐVCNT; không tự ý mở niêm phong các thiết bị POS/EDC.

d) ĐVCNT cam kết bảo quản và gìn giữ cẩn thận thiết bị POS/EDC, hóa đơn giao dịch, ấn phẩm tiếp thị do Ngân hàng cung cấp phục vụ cho việc chấp

nhận thanh toán thẻ theo Biên bản bàn giao thiết bị đã ký. Nếu có dấu hiệu bất thường khi sử dụng, ĐVCNT phải báo ngay cho VRB. ĐVCNT sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu có mất mát hay hư hỏng không thuộc về lỗi kỹ thuật như :

- Rơi vỡ;
- Những hư hỏng do va đập hay ngoại lực tác động vào;
- Lắp đặt sử dụng điện áp không phù hợp với thiết bị;
- Môi trường sử dụng thiết bị không bảo đảm (nhiệt độ, độ ẩm cao, bụi bặm, rung, hư hỏng do côn trùng hay các loại động vật khác gây ra, các thiết bị kết nối không tương thích...);
- Sử dụng các loại thẻ không phù hợp;
- Mất trộm;
- Bị mất niêm phong, tem nhận dạng của nhà cung ứng thiết bị và/hoặc của VRB.

e) Nếu Hợp đồng này chấm dứt vì bất kỳ lý do gì, ĐVCNT cam kết hoàn trả thiết bị trong điều kiện hoạt động tốt, POS còn tem niêm phong, nhận dạng của nhà cung ứng thiết bị và/hoặc VRB. Nếu thiết bị này bị hỏng, bị mất do lỗi hoặc do bất cẩn của ĐVCNT như đã nêu tại điểm (d) khoản này, ĐVCNT cam kết bồi thường toàn bộ các thiệt hại theo quy định của VRB và quy định tại điểm (f) khoản này.

f) Chịu trách nhiệm bồi thường cho VRB một khoản tiền trị giá 10.000.000 VNĐ (*mười triệu đồng*) cho 01 (một) thiết bị POS/EDC nếu như ĐVCNT làm mất, làm hỏng thiết bị POS/EDC hoặc thiết bị POS/EDC không còn tem niêm phong, nhận dạng của nhà cung ứng thiết bị và/hoặc VRB. Thời gian thực hiện bồi thường là 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày VRB gửi thông báo tới ĐVCNT về việc yêu cầu ĐVCNT bồi thường. VRB được quyền tự động trích nợ từ tài khoản của ĐVCNT mở tại VRB để nhận thanh toán khoản bồi thường này. Trong trường hợp tài khoản của ĐVCNT không đủ tiền, ĐVCNT phải thực hiện hoàn trả bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản tới tài khoản của ĐVCNT tại VRB tại các Chi nhánh/phòng giao dịch của VRB trên toàn quốc theo nội dung đã thông báo để thực hiện trách nhiệm bồi thường cho VRB. Trường hợp VRB đồng ý để ĐVCNT bồi thường giá trị thiết bị thấp hơn 10.000.000 VNĐ (*mười triệu đồng*), hai bên sẽ thỏa thuận riêng bằng văn bản. Quyền truy đòi tiền bồi hoàn của Ngân hàng vẫn có hiệu lực trong trường hợp các bên có tranh chấp hay sau khi hợp đồng đã chấm dứt.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của ĐVCNT

1. Quyền của ĐVCNT

- a) Được VRB cung cấp Thiết bị POS/EDC, giấy in hóa đơn và tài liệu hướng dẫn để thực hiện dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ.
- b) Được VRB thanh toán đối với các Giao dịch hợp lệ.
- c) Được hưởng dịch vụ chăm sóc khách hàng, chương trình ưu đãi, khuyến mại, cảnh báo rủi ro giả mạo của VRB.

d) Yêu cầu VRB cung cấp bảng kê giao dịch, được khiếu nại về các khoản thanh toán giữa VRB và ĐVCNT trong thời hạn 60 ngày kể từ Ngày giao dịch.

2. Nghĩa vụ của ĐVCNT

a) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin về ĐVCNT theo yêu cầu của VRB. Thông báo cho VRB trong vòng 05 ngày (theo lịch) kể từ ngày thay đổi về ngành nghề kinh doanh, địa điểm kinh doanh của ĐVCNT hoặc khi ĐVCNT tạm dừng/chấm dứt hoạt động.

b) Trưng bày các thiết bị, ấn phẩm theo hướng dẫn của VRB tại các địa điểm kinh doanh của ĐVCNT và không được sử dụng các thiết bị, ấn phẩm này theo mục đích khác.

c) Chấp nhận thanh toán thẻ theo hướng dẫn của VRB;

d) Thanh toán phí dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ theo quy định tại Điều 7 và các khoản phí khác theo quy định của VRB.

e) Lưu giữ các Hóa đơn giao dịch và chứng từ giao dịch trong khoảng thời gian quy định của VRB. Cung cấp Hóa đơn giao dịch và chứng từ giao dịch trong vòng 07 ngày (theo lịch) kể từ ngày cuối tháng hoặc ngày VRB gửi yêu cầu.

f) ĐVCNT phải tổng kết thanh toán các giao dịch thẻ được thực hiện tại thiết bị POS/EDC ngay trong ngày phát sinh giao dịch tại ĐVCNT.

g) Không được tiết lộ hoặc chuyển giao các quyền và nghĩa vụ của mình theo các nội dung tại Hợp đồng thanh toán thẻ đã ký kết với VRB và các tài liệu liên quan cho bất kỳ bên thứ ba nào khác mà không được sự đồng ý của VRB.

h) Không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm quy định trong Tài liệu hướng dẫn của VRB và/hoặc theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn:

- ĐVCNT không được cấu kết với các tổ chức, cá nhân thực hiện các hành vi gian lận trong quá trình chấp nhận thanh toán thẻ.

- ĐVCNT không được phép lưu trữ, mua, bán, cung cấp hay trao đổi thông tin về Thẻ/Chủ thẻ/Giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của VRB hoặc cơ quan có thẩm quyền. Các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn bởi:

- Số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ, mật mã cá nhân (PIN), giá trị xác thực thẻ (ví dụ như CVV, CAVV, CVV2, iCVV)
- Toàn bộ thông tin trên dải băng từ và/hoặc thông tin trên con chip.
- Hoá đơn chứng từ liên quan đến Giao dịch.
- Các thông tin cá nhân do chủ thẻ cung cấp như CMND, Hộ chiếu...
- Hợp đồng này, các Phụ lục đính kèm và các Hướng dẫn của Ngân hàng gửi ĐVCNT, ngoại trừ Ấn phẩm tiếp thị.

- ĐVCNT không được chia nhỏ giá trị hóa đơn bán hàng thành nhiều Hóa đơn giao dịch.

- ĐVCNT không được phép thu từ Chủ thẻ các loại phí liên quan đến việc chấp nhận thanh toán thẻ.

i) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất xảy ra do ĐVCNT không thực hiện đúng các nội dung tại Hợp đồng thanh toán thẻ cùng các Phụ lục đính kèm và các hướng dẫn của VRB.

j) Có nghĩa vụ thu giữ thẻ bằng các biện pháp phù hợp trong các trường hợp sau:

- Thẻ giả;
- Người sử dụng thẻ không chứng minh được mình là chủ thẻ;
- Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của Tổ chức phát hành thẻ (hoặc của tổ chức thẻ mà thẻ đó mang nhãn hiệu thương mại) về việc sử dụng thẻ;

- Theo yêu cầu của Tổ chức phát hành thẻ (hoặc tổ chức thẻ mà thẻ đó mang nhãn hiệu thương mại). Đồng thời có trách nhiệm hợp tác và cung cấp thông tin giao dịch khi có yêu cầu xác minh giao dịch từ VRB.

k) Duy trì số tiền ký quỹ (nếu có thỏa thuận) như cam kết tại Phiếu đăng ký dịch vụ tại VRB.

l) Các quyền và nghĩa vụ khác theo các nội dung tại Hợp đồng này và quy định của Pháp luật.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của VRB

1. Quyền của VRB

a) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin,... bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của VRB.

b) Ghi nợ tài khoản của ĐVCNT các khoản thanh toán, bồi hoàn thanh toán và các khoản phí liên quan đến việc chấp nhận thanh toán thẻ mà không bị ảnh hưởng bởi nội dung cam kết, việc thực hiện cam kết giữa ĐVCNT và Chủ thẻ.

c) Đòi bồi hoàn thanh toán đối với các Giao dịch không hợp lệ và các chi phí, thiệt hại phát sinh do lỗi của ĐVCNT.

d) Thu thập thông tin về ĐVCNT từ các tổ chức và/hoặc cá nhân khác hoặc yêu cầu ĐVCNT cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết liên quan đến hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ.

e) Cung cấp thông tin về ĐVCNT, hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ cho các tổ chức, cá nhân theo quy định của Pháp luật, Tổ chức thẻ.

f) Được sử dụng thương hiệu hay nhãn hiệu hàng hoá của ĐVCNT trong các Ấn phẩm tiếp thị liên quan đến dịch vụ thanh toán Thẻ.

g) Được miễn trừ mọi trách nhiệm khi có sự tranh chấp giữa ĐVCNT và Chủ tài khoản về Tài khoản được đăng ký tại khoản 3 Điều 8 Hợp đồng này.

h) Được tra soát các giao dịch mà ĐVCNT thực hiện.

i) Thông báo cho ĐVCNT về những vấn đề phát sinh ảnh hưởng đến sự an toàn của các giao dịch (Ví dụ: danh sách thẻ đen hoặc chủ thẻ đen...) hoặc những quy định ban hành bởi các Tổ chức thẻ hoặc theo pháp luật Việt nam có liên quan đến việc thực hiện Giao dịch theo từng thời kỳ. Được quyền định kỳ hoặc đột xuất kiểm tra tình hình sử dụng thiết bị POS/EDC tại ĐVCNT.

j) Từ chối giải quyết bất kỳ tranh chấp, khiếu nại liên quan đến chất lượng, chính sách đổi trả hàng hóa, dịch vụ giữa ĐVCNT và chủ thẻ.

k) Có quyền từ chối thanh toán các khoản giao dịch thẻ qua POS lắp đặt tại ĐVCNT khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định của VRB và/hoặc của Pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

l) Được quyền thu hồi thiết bị chấp nhận thẻ đã lắp đặt cho ĐVCNT trong trường hợp VRB có bằng chứng hợp lý xác định rằng ĐVCNT đã vi phạm các quy định thuộc diện nghi ngờ tại khoản 4 Điều 8 Hợp đồng này.

2. Nghĩa vụ của VRB

a) Cung cấp Thiết bị POS/EDC, giấy in hóa đơn và Tài liệu hướng dẫn cho ĐVCNT thực hiện dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ.

b) Thanh toán cho ĐVCNT đối với các Giao dịch hợp lệ, các khoản phí theo quy định của VRB.

c) Cung cấp bảng kê giao dịch, giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNT liên quan đến các giao dịch trong thời hạn hợp lý theo quy định của Pháp luật hoặc của VRB/Tổ chức thẻ.

d) Cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng cho ĐVCNT.

e) Các quyền và nghĩa vụ khác theo các nội dung tại Hợp đồng này.

Điều 7. Phí dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ

1. ĐVCNT đồng ý chấp nhận các loại Thẻ và trả cho VRB các khoản phí dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ tương ứng được liệt kê trong Phiếu đăng ký dịch vụ.

Trong trường hợp VRB cam kết giảm phí nếu ĐVCNT đạt doanh số cam kết, số phí chênh lệch của tháng đạt doanh số cam kết sẽ được Ngân hàng giảm trừ dần vào số phí dịch vụ ĐVCNT phải trả Ngân hàng vào tháng kế tiếp.

2. Mức phí dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ ĐVCNT trả cho VRB được xác định theo tỷ lệ phần trăm doanh số giao dịch thành công và đã bao gồm thuế giá trị gia tăng.

3. Trường hợp thay đổi mức phí dịch vụ, VRB sẽ thông báo bằng văn bản cho ĐVCNT 15 ngày trước ngày biểu phí thay đổi có hiệu lực.

4. Đối với Giao dịch bị bồi hoàn thanh toán do lỗi của ĐVCNT, VRB không hoàn phí dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ đã thu từ ĐVCNT đối với giao dịch đó.

Điều 8. Thanh toán

1. Thời gian thanh toán

a) ĐVCNT phải gửi thông tin tổng kết (các) Giao dịch để được thanh toán không quá 07 ngày kể từ Ngày giao dịch.

b) VRB thực hiện thanh toán các Giao dịch cho ĐVCNT ngay sau khi ĐVCNT tổng kết giao dịch trừ một số giao dịch giá trị lớn, giao dịch cần xác minh theo quy định từng thời kỳ của VRB. Riêng với các giao dịch thanh toán bằng thẻ MasterCard, JCB, VRB thực hiện thanh toán vào ngày làm việc kế tiếp ngày ĐVCNT thực hiện Giao dịch tổng kết thanh toán (settlement).

c) Thời gian thanh toán có thể thay đổi tùy theo chính sách của VRB trong từng thời kỳ và sẽ được thông báo tới ĐVCNT tối thiểu 07 (bảy) ngày trước khi áp dụng.

2. Loại tiền thanh toán:

a) Theo các qui định hiện hành của pháp luật Việt Nam về quản lý ngoại hối, ĐVCNT chỉ được phép thực hiện các giao dịch thẻ bằng Đồng Việt Nam (ngoại trừ trường hợp khác theo đúng quy định của Ngân hàng nhà nước).

b) Việc thanh toán giữa VRB và ĐVCNT được thực hiện bằng Đồng Việt Nam theo tỷ giá do VRB quy định vào từng thời điểm (ngoại trừ trường hợp khác theo đúng quy định của Ngân hàng nhà nước).

3. Phương thức thanh toán: ĐVCNT đồng ý để VRB ghi có tổng giá trị của (các) Giao dịch hợp lệ và ghi nợ phí dịch vụ thanh toán thẻ, các khoản phí khác và các khoản bồi hoàn thanh toán. Thông tin tài khoản như đã đăng ký tại Phiếu đăng ký dịch vụ.

4. Bồi hoàn thanh toán: VRB và ĐVCNT đồng ý rằng VRB có toàn quyền tạm giữ, phong tỏa tài khoản của ĐVCNT, từ chối thanh toán hoặc truy đòi lại một phần hoặc toàn bộ số tiền đã thanh toán cho ĐVCNT trước đó (bằng cách ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNT) đối với (các) giao dịch không hợp lệ, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:

a. Giao dịch đã bị từ chối cấp phép nhưng ĐVCNT vẫn thực hiện và hoàn tất giao dịch.

b. Hóa đơn giao dịch không có đầy đủ thông tin theo quy định của VRB hoặc bị tẩy xóa, sửa đổi bằng bất kỳ phương thức nào.

c. Thẻ chấp nhận thanh toán không có đầy đủ các đặc điểm đảm bảo tính hợp lệ.

d. ĐVCNT thực hiện các giao dịch không có trong Tài liệu hướng dẫn của VRB

e. ĐVCNT không xuất trình được Hóa đơn giao dịch hợp lệ hoặc chứng từ giao dịch khi có yêu cầu tra soát của VRB.

f. ĐVCNT gửi thông tin tổng kết muộn hơn 07 ngày kể từ Ngày giao dịch.

g. ĐVCNT chia nhỏ giá trị hóa đơn bán hàng thành nhiều Hóa đơn giao dịch.

h. ĐVCNT có các hành vi gian lận trong quá trình chấp nhận thanh toán thẻ.

i. Thẻ mà ĐVCNT đã chấp nhận thanh toán hay ứng tiền mặt cho giao dịch đó không phải là thẻ do Tổ chức phát hành thẻ phát hành hoặc là Thẻ đã bị liệt kê trong danh sách thẻ không được phép lưu hành.

j. ĐVCNT không gửi thông tin tổng kết giao dịch vào thời gian theo quy định tại khoản 1 điều 8 Hợp đồng này.

k. Hàng hóa, dịch vụ bị trả lại, hủy bỏ mà ĐVCNT không có văn bản thông báo trước các quy định về chính sách hủy bỏ, miễn hoàn trả hàng dành cho khách hàng;

l. Chủ thẻ tranh chấp về giao dịch được thực hiện tại ĐVCNT như: chất lượng hàng hóa, dịch vụ, giá cả, giao hàng,...không đúng như ĐVCNT đã cam kết cung cấp;

m. Hóa đơn cà thẻ bị chủ thẻ hoặc (các) tổ chức thẻ Quốc tế hoặc (các) ngân hàng phát hành thẻ từ chối thanh toán hoặc không thẻ giải quyết do lỗi của ĐVCNT;

n. Không sử dụng thiết bị đọc chip khi thực hiện cấp phép thanh toán đối với thẻ chip (ngoại trừ có sự đồng ý của VRB bằng văn bản).

o. ĐVCNT vi phạm bất kỳ điều kiện và điều khoản nào được quy định trong Hợp đồng này và quy định của pháp luật về hoạt động thanh toán thẻ.

p. VRB báo có thừa cho ĐVCNT do lỗi của hệ thống kỹ thuật hoặc các lý do khác ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.

q. VRB có quyền truy thu bằng cách ghi nợ tài khoản của ĐVCNT và/hoặc khấu trừ vào khoản thanh toán của ĐVCNT và/hoặc gửi văn bản đòi tiền theo phương thức bảo đảm. Trường hợp VRB gửi văn bản yêu cầu truy thu cho ĐVCNT, ĐVCNT phải thanh toán cho VRB trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được văn bản truy thu của VRB theo dấu xác nhận của bưu điện/đơn vị chuyển phát. Tuy nhiên, quyền truy thu này có thể kéo dài khi hai bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp. Quyền truy thu của VRB vẫn có hiệu lực trong trường hợp các bên có tranh chấp hay sau khi Hợp đồng thanh toán thẻ giữa VRB và ĐVCNT đã chấm dứt.

5. Hoàn tất chứng từ giao dịch (Áp dụng trong trường hợp ĐVCNT đăng ký triển khai dịch vụ thanh toán trước hàng hóa dịch vụ khi không có mặt Thẻ và Chủ thẻ (dịch vụ MOTO)

- Hóa đơn POS (theo mẫu của VRB). Tại phần chữ ký Chủ thẻ trên hóa đơn, ghi thêm các thông tin sau: Tên chủ thẻ, địa chỉ và điện thoại liên hệ của Chủ thẻ; Dòng chữ “MOTO”

- Xác nhận đặt dịch vụ có đầy đủ các thông tin như: Ngày lưu trú, tên khách lưu trú, số CMND/Hộ chiếu của khách lưu trú, số thẻ, hiệu lực thẻ, tên chủ thẻ, địa chỉ và điện thoại liên hệ của chủ thẻ, số tiền giao dịch, các thỏa thuận khác giữa chủ thẻ và ĐVCNT

- Bản sao CMND/Hộ chiếu của khách lưu trú

- Các chứng từ khác theo thông báo của VRB theo từng thời kỳ

Điều 9: Bảo mật thông tin

1. ĐVCNT đảm bảo sẽ không mua, bán, cung cấp, tiết lộ hoặc trao đổi thông tin về chủ thẻ bao gồm: Hóa đơn cà thẻ, hóa đơn bán hàng, thông tin cá nhân, băng hình, ... cho bất cứ bên nào khác dưới bất kỳ hình thức nào trừ khi có sự đồng ý của VRB hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

2. ĐVCNT cam kết bảo mật dữ liệu cá nhân của chủ thẻ, thông tin giao dịch trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ. ĐVCNT chỉ xử lý dữ liệu cá nhân của chủ thẻ hoặc dữ liệu cá nhân do chủ thẻ cung cấp khi được sự đồng ý của chủ thẻ và theo quy định của pháp luật.

3. ĐVCNT cam kết sẽ không mua, bán, tiết lộ hoặc trao đổi thông tin của bản hợp đồng này cho bất cứ bên nào khác (trừ khi có sự đồng ý của VRB) dưới bất kỳ hình thức nào.

4. ĐVCNT đảm bảo không sao chép, lưu trữ các thông tin thẻ của chủ thẻ (như số thẻ, hiệu lực thẻ); không sử dụng bất kỳ thông tin nào của chủ thẻ vào bất cứ mục đích nào khác được biết hoặc sẽ biết là giả mạo;

5. Trong trường hợp ĐVCNT vi phạm quy định do VRB hoặc tổ chức thẻ hoặc bên thứ ba bất kỳ nào phát hiện, ĐVCNT cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm tài chính đối với các tổn thất phát sinh do việc vi phạm điều khoản bảo mật thông tin trong Hợp đồng thanh toán thẻ.

Điều 10. Sự kiện bất khả kháng

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 mà khả năng cho phép.

2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản, cấm vận... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, tùy từng trường hợp các bên sẽ xử lý như sau:

a) Trường hợp sự kiện bất khả kháng dẫn đến việc cung cấp dịch vụ của VRB bị ảnh hưởng, VRB có quyền quyết định tạm ngưng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ cung cấp cho khách hàng. VRB sẽ thông báo tới khách hàng chi tiết về nguyên nhân và ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng, bằng các phương thức mà VRB cho là phù hợp. Trong vòng 07 ngày kể từ khi xảy ra sự kiện, trường hợp ĐVCNT không đồng ý với các nội dung VRB đưa ra, ĐVCNT có trách nhiệm thông báo với VRB để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng thanh toán thẻ này. Nếu không có phản hồi, sẽ coi như đồng ý với các nội dung điều chỉnh của VRB.

b) Trường hợp sự kiện bất khả kháng dẫn đến việc ĐVCNT không thể tiếp tục sử dụng được dịch vụ thì trong vòng 07 ngày ĐVCNT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho VRB và trong vòng 30 ngày phải gửi văn bản cho VRB mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng và gửi kèm các chứng nhận của chính quyền địa phương về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, ĐVCNT có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.

4. Trong thời gian diễn ra sự kiện bất khả kháng, bên không thực hiện được nghĩa vụ của mình do trường hợp bất khả kháng sẽ không bị phạt vi phạm, bồi thường theo quy định của Hợp đồng này và quy định của pháp luật.

5. Trường hợp sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn 01 tháng thì Hợp đồng có thể được chấm dứt theo đề nghị của một bên.

Điều 11. Giải quyết tranh chấp

Trường hợp có phát sinh tranh chấp, các bên trước tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, nếu các bên không giải quyết được thì một trong các bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền của Việt Nam nơi có trụ sở Chi nhánh của VRB – một bên tham gia trực tiếp ký kết Hợp đồng này để giải quyết.

Điều 12. Sửa đổi, bổ sung

1. VRB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo bằng văn bản, thư điện tử cho ĐVCNT hoặc thông báo trên website của VRB; hoặc sử dụng các phương thức thông báo khác.

2. Những sửa đổi, bổ sung sẽ có hiệu lực vào ngày được ghi rõ trong thông báo hoặc từ ngày VRB gửi thông báo (nếu không ghi rõ ngày hiệu lực trên thông báo)

3. Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày VRB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện, điều khoản, nếu ĐVCNT không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do VRB đưa ra, ĐVCNT có trách nhiệm thông báo với VRB để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng đăng ký và sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ này. Nếu ĐVCNT tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời hạn 07 ngày kể từ ngày VRB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện, Điều khoản được hiểu là ĐVCNT đã chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi bổ sung này;

4. VRB có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng thanh toán thẻ với ĐVCNT trong trường hợp VRB nhận được thông báo từ ngân hàng phát hành, tổ chức thẻ, cơ quan chức năng về việc ĐVCNT vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà nước và pháp luật của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

5. Trách nhiệm theo Hợp đồng của các bên không bị giải trừ bởi việc hết hiệu lực của Hợp đồng và chỉ chấm dứt khi các bên hoàn thành trách nhiệm của mình theo Hợp đồng.

6. Các trường hợp chấm dứt hợp đồng khác, việc xử lý theo thỏa thuận giữa các Bên hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Điều khoản thi hành

Bộ điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ cùng Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ của ĐVCNT được coi là Hợp đồng thanh toán thẻ ràng buộc pháp lý giữa ĐVCNT và VRB. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ĐVCNT ký vào Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ và/hoặc ngày VRB phê duyệt chấp thuận cung cấp dịch vụ thanh toán thẻ và chịu sự điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về dịch vụ thanh toán thẻ. Trường hợp có mâu thuẫn giữa Điều kiện và Điều khoản này với Phiếu đăng ký, Điều kiện và điều khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng.