

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. **Ngân hàng (NH):** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam (*Vietcombank*).
- 1.2. **Ngân hàng nhà nước (NHNN):** là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
- 1.3. **Thẻ ghi nợ:** là Thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện Giao dịch thẻ trong phạm vi số dư khả dụng trên Tài khoản kết nối với Thẻ
- 1.4. **Thẻ ghi nợ nội địa (Thẻ):** là Thẻ ghi nợ do Ngân hàng phát hành cho chủ thẻ để thực hiện Giao dịch thẻ trong lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, bao gồm cả Thẻ chính và (các) Thẻ phụ (nếu có) theo bản "Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24" này.
- 1.5. **Thẻ không tiếp xúc (Thẻ contactless):** là Thẻ sử dụng công nghệ thanh toán không tiếp xúc.
- 1.6. **Chủ thẻ:** là cá nhân được NH phát hành Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
- 1.7. **Chủ thẻ chính:** là cá nhân đứng tên ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ.
- 1.8. **Chủ thẻ phụ:** là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ .
- 1.9. **Website/ Trang thông tin điện tử chính thức của NH:** là trang web của NH theo đường dẫn sau: www.vietcombank.com.vn
- 1.10. **Tài khoản:** là tài khoản tiền gửi thanh toán (tài khoản VNĐ hoặc tài khoản ngoại tệ) của Chủ thẻ chính mở tại NH và được NH cho phép sử dụng để phát hành Thẻ theo bản "Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24" này và phục vụ cho các Giao dịch thẻ của Chủ thẻ.
- 1.11. **Số dư khả dụng:** là số tiền khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ Tài khoản của mình. Số dư khả dụng bằng số dư trên Tài khoản còn lại đã bao gồm hạn mức thấu chi được NH cho phép sau khi trừ đi số dư tối thiểu trên Tài khoản theo quy định của NH và các khoản phong tỏa/tạm khóa trên Tài khoản của Chủ thẻ.
- 1.12. **Ngân hàng đại lý (NHĐL):** là ngân hàng được Vietcombank cho phép thực hiện chấp nhận thanh toán Thẻ thông qua hợp đồng Ngân hàng đại lý dịch vụ Thẻ.
- 1.13. **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** là các tổ chức được phép thực hiện dịch vụ thanh toán Thẻ thông qua đơn vị chấp nhận thẻ và/hoặc điểm ứng tiền mặt và/hoặc ATM một cách hợp pháp.
- 1.14. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ đã ký kết với các TCTTT.
- 1.15. **Thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc:** là thiết bị chấp nhận thẻ có tích hợp công nghệ không tiếp xúc, ngoài chức năng như thiết bị chấp nhận thẻ thông thường còn có chức năng chấp nhận thanh toán thẻ không tiếp xúc và các thiết bị kết nối không dây khác.
- 1.16. **Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM):** là các đơn vị, NHĐL, TCTTT, ATM mà ở đó Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ để được ứng tiền mặt. ĐUTM được coi là một ĐVCNT đặc biệt.
- 1.17. **Máy giao dịch tự động (ATM – Automated Teller Machine):** là thiết bị được Chủ thẻ sử dụng để thực hiện một số giao dịch ngân hàng tự động. ATM được coi như là một ĐUTM tại đó Chủ thẻ sử dụng Thẻ để rút tiền mặt và/hoặc thực hiện một số giao dịch khác.
- 1.18. **Mã số xác định chủ thẻ (PIN):** là mã số mật do NH cấp cho mỗi Chủ thẻ. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật và sử dụng cho một số loại hình Giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ theo quy định của NH .

- 1.19. **Giao dịch thẻ:** là giao dịch được thực hiện bằng Thẻ tại ĐVCNT, ĐUTM, ATM, trên Internet/Mobile và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của NH và bao gồm tất cả các giao dịch khác phát sinh gắn với số thẻ đã được NH phát hành cho Chủ thẻ.
- 1.20. **Giao dịch thẻ không tiếp xúc:** là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm Thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt Thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.
- 1.21. **Thẻ giả:** là thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.
- 1.22. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ.
- 1.23. **Hoá đơn thanh toán:** là chứng từ xác nhận Giao dịch thẻ do Chủ thẻ thực hiện.
- 1.24. **Hạn mức sử dụng ngày:** là số tiền, số lần tối đa mà Chủ thẻ được phép thanh toán các giao dịch mua sắm hàng hóa dịch vụ, các giao dịch rút tiền mặt/chuyển khoản/thanh toán hóa đơn và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của NH bằng Thẻ trong một ngày.
- 1.25. **Internet:** là hệ thống thông tin toàn cầu sử dụng giao thức Internet và tài nguyên Internet để cung cấp dịch vụ và ứng dụng khác nhau cho người sử dụng dịch vụ viễn thông.
- 1.26. **Ngày:** là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.
- 1.27. **Ngày làm việc:** là bất kỳ ngày nào, trừ ngày Thứ 7, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ Tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà (các) ngân hàng tại Việt Nam được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 1.28. **Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 (Hợp đồng):** là Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 dành cho Khách hàng cá nhân, bao gồm Đề nghị phát hành thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 dành cho Khách hàng cá nhân (đã được Ngân hàng chấp thuận), Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 dành cho Khách hàng cá nhân này và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có).

Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

2.1. Quyền của Chủ thẻ.

- a. Dùng Thẻ để thanh toán hàng hoá và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet/Mobile và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của NH tại các ATM hoặc ĐUTM và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của NH.
- b. Sử dụng Thẻ trên tài khoản theo đăng ký của Chủ thẻ. Tỷ giá áp dụng đối với các giao dịch thanh toán bằng ngoại tệ là tỷ giá do NH công bố tại thời điểm thực hiện giao dịch.
- c. Hưởng các chương trình ưu đãi dành riêng cho Chủ thẻ theo quy định của NH và/hoặc các đối tác của NH cung cấp theo từng thời kỳ.
- d. Chủ thẻ chính được khiếu nại về các sai sót (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ của mình và (các) Chủ thẻ phụ và phải chịu phí khiếu nại (nếu khiếu nại sai) theo quy định của NH. Thời gian để Chủ thẻ chính thực hiện quyền yêu cầu tra soát khiếu nại không vượt quá 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
- e. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành Thẻ mới, cấp lại PIN và yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ của Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ theo quy định của NH
- f. Chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ theo quy định của NH.
- g. Chủ thẻ chính có toàn quyền đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho NH. Việc NH nhận được văn bản thông báo của Chủ thẻ chính trong trường hợp này là bằng chứng về việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ, không phụ thuộc vào việc NH thu hồi và/hoặc khóa (các) Thẻ đã được thực hiện hay chưa. Tuy nhiên, trong mọi trường hợp, việc chấm dứt này không làm xóa bỏ hay thay đổi bất kỳ nghĩa vụ

thanh toán nào chưa thực hiện, hoặc thực hiện chưa đúng/chưa đủ của Chủ thẻ đối với NH; NH được toàn quyền miễn trách đối với các rủi ro phát sinh liên quan đến việc đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ theo thông báo của Chủ thẻ chính. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt sử dụng Thẻ thì mặc nhiên (các) Chủ thẻ phụ phải chấm dứt việc sử dụng Thẻ. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu bằng văn bản để NH ngừng việc sử dụng Thẻ của (các) Chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ.

h. Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với NH và quy định của pháp luật

2.2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ.

a. Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại NH.

b. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của NH và các tổ chức, cá nhân được phép khác theo quy định của pháp luật khi phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.

c. Chịu trách nhiệm trực tiếp đến NH nhận Thẻ/PIN hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN. Giấy ủy quyền được lập bằng văn bản theo quy định của NH. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận Thẻ/PIN, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi của NH.

d. Có trách nhiệm đến nhận Thẻ trong vòng 45 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ sẽ bị hủy và Chủ thẻ không được hoàn trả khoản phí phát hành Thẻ đã nộp; ngoài ra, Chủ thẻ phải trả phí duy trì tài khoản Thẻ từ tháng Thẻ được phát hành cho đến tháng Thẻ bị hủy.

e. Để bảo mật, Thẻ chỉ có hiệu lực khi được kích hoạt. Muốn kích hoạt Thẻ để sử dụng, Chủ thẻ phải thay đổi PIN tại ATM ngay khi nhận được Thẻ và PIN. Số PIN này chỉ có Chủ thẻ được biết và Chủ thẻ phải có trách nhiệm bảo mật PIN.

f. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật PIN, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch. Chủ thẻ không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ thông tin Thẻ (mặt trước, mặt sau)/PIN cho bất cứ ai, trong bất kỳ trường hợp nào.

g. Có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Giao dịch thẻ cũng như các khoản phí khác theo biểu phí của NH phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố công khai tại quầy giao dịch hoặc trên trang thông tin điện tử chính thức của NH (website: www.vietcombank.com.vn) trong từng thời kỳ.

h. Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, ĐUTM Chủ thẻ phải ký hoá đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.

i. Chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán đối với: (i) toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của Chủ thẻ, và (ii) các giao dịch khác nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký. Trong trường hợp thẻ bị lộ PIN/lộ thông tin Thẻ hoặc bị thất lạc/đánh cắp, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch phát sinh trước thời điểm NH khóa Thẻ.

j. Không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ Giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công tại ATM và ĐUTM, ĐVCNT mà được hệ thống NH ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, số tài khoản, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.

k. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet/Mobile bằng Thẻ của Chủ thẻ.

l. Chịu trách nhiệm thông báo ngay cho NH về các giao dịch bằng Thẻ của Chủ thẻ mà Chủ thẻ không thực hiện.

m. Chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ mà Chủ thẻ sử dụng Thẻ làm phương tiện thanh toán.

n. Nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, Chủ thẻ vẫn phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.

- o. Không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch khi Tài khoản không còn đủ tiền.
- p. Lưu giữ và cung cấp được bằng chứng đã huỷ dịch vụ thanh toán định kỳ trong trường hợp Chủ thẻ ngừng việc sử dụng Thẻ để chi tiêu qua mạng Internet/Mobile với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý).
- q. Thông báo ngay cho NH bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với NH.
- r. Khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng, phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn..., trước hết, Chủ thẻ phải báo ngay cho NH. Sau đó, Chủ thẻ phải liên hệ với NH và cung cấp bằng văn bản những thông tin sau:
 - Tên Chủ thẻ.
 - Số thẻ.
 - Nơi mất/nghe ngờ Thẻ bị lợi dụng/lộ thông tin/ phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn.
 - Thời gian phát hiện mất/nghe ngờ Thẻ bị lợi dụng/lộ thông tin/ phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn.
 - Số CMND/Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu còn giá trị sử dụng.
- s. Không sử dụng lại Thẻ đã hết hạn, Thẻ đã thông báo mất, thất lạc.
- t. Hoàn trả Thẻ lại cho NH khi: tìm lại được Thẻ đã báo mất cắp, thất lạc trước đó, khi Thẻ hết hạn sử dụng, khi chấm dứt sử dụng Thẻ và các trường hợp khác theo yêu cầu của NH.
- u. Sử dụng Thẻ và quản lý Tài khoản theo đúng quy định của NH, TCTTT .
- v. Không thực hiện các giao dịch trái với quy định của NH, luật pháp hiện hành của nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại:
 - Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả
 - Thực hiện giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
 - Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ, tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
 - Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
 - Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- w. Có trách nhiệm hoàn trả theo yêu cầu của NH bằng việc đồng ý để NH chủ động trích (ghi nợ) Tài khoản của Chủ thẻ đối với các khoản tiền liên quan đến Giao dịch thẻ mà Chủ thẻ rút thừa, giao dịch ghi có nhầm vào Tài khoản của Chủ thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin...mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.
- x. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm về các Giao dịch thẻ của Chủ thẻ phụ.
- y. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Vietcombank theo yêu cầu của NH đối với các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, giao dịch ghi có nhầm vào Tài khoản của Chủ thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Chủ thẻ đồng ý để NH tự động ghi nợ để thu hồi các khoản tiền vay mà không cần thông báo cho Chủ thẻ
- z. Chịu trách nhiệm đăng ký dịch vụ SMS chủ động khi phát hành Thẻ để kịp thời quản lý số dư tài khoản, lịch sử các Giao dịch Thẻ của Chủ thẻ. Chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu không thông báo ngay cho NH khi Chủ thẻ không sử dụng Thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn về các Giao dịch Thẻ.
- aa. Trong trường hợp phát sinh các giao dịch không do Chủ thẻ thực hiện (khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng,...) chủ thẻ phải có trách nhiệm thông báo với NH bằng văn bản (qua các điểm giao dịch của NH) hoặc qua Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 của Ngân hàng các thắc mắc của mình liên quan đến các giao dịch trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao

- dịch. Nếu sau thời hạn đó, NH không nhận được các khiếu nại thì coi như Chủ thẻ đồng ý với tất cả các Giao dịch Thẻ phát sinh. Trong trường hợp thông báo đến Ngân hàng qua Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong vòng 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về việc ủy quyền.
- bb. Tuân thủ các hướng dẫn của NH liên quan đến việc sử dụng thẻ không tiếp xúc, chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán cho các giao dịch thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của chủ thẻ nếu chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/ hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ do NH hướng dẫn và đăng tải trên website của NH.
- cc. Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với NH và quy định của pháp luật.

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

3.1. Quyền của Ngân hàng.

- a. Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi, hoặc vì bất kỳ lý do bất khả kháng gây nên.
- b. Được miễn trách khi Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa dịch vụ và/hoặc các giao dịch khác trong trường hợp Thẻ bị mất cắp, lộ thông tin/lộ PIN hoặc thất lạc mà Chủ thẻ chưa kịp thông báo cho NH.
- c. Được quyền truy đòi, ghi nợ Tài khoản của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác, không hợp lệ vào Tài khoản của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của NH.
- d. Được quyền chủ động trích (ghi nợ), tạm khóa Tài khoản (tài khoản tiền gửi, tài khoản tiết kiệm và tài khoản khác của Chủ thẻ-nếu có tại NH) để thanh toán các Giao dịch thẻ, các khoản phí phát sinh (nếu có) quy định tại Biểu phí phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 của NH ngay tại thời điểm thực hiện giao dịch theo tỷ giá do NH quy định phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố tại trang thông tin điện tử chính thức của NH (website: www.vietcombank.com.vn)
- e. Được quyền từ chối Giao dịch thẻ nếu Số dư khả dụng trên Tài khoản của Chủ thẻ không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp hết hạn mức sử dụng ngày.
- f. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Được quyền ghi nợ vào Tài khoản của Chủ thẻ các giao dịch thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- g. Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, giải quyết tranh chấp các Giao dịch thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của pháp luật.
- h. Được quyền khoá/ngừng sử dụng Thẻ mà không hoàn lại các khoản phí đã thu của Chủ thẻ trong những trường hợp sau: (i) Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng Thẻ và quản lý Tài khoản của NH hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (ii) các trường hợp liên quan/nghe nghi ngờ liên quan đến giả mạo và rủi ro.
- i. Được quyền thu hồi Thẻ vào bất cứ lúc nào trong một số trường hợp (Thẻ giả; hoặc người sử dụng Thẻ không chứng minh được mình là Chủ thẻ; hoặc Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của NH; các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc để phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật) bằng cách thông báo về việc thu hồi này cho Chủ thẻ hoặc thông qua NHDL, TCTTT hoặc ĐVCNT. Trong trường hợp này, NH được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại Thẻ.
- j. Trong trường hợp chủ tài khoản có yêu cầu đóng tài khoản bằng văn bản gửi đến NH, và tài khoản yêu cầu đóng là tài khoản của Chủ thẻ chính, NH sẽ tự động hủy Thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và (các) Thẻ phụ) kết nối trực tiếp với tài khoản đó.

- k. Thời hạn hiệu lực của Thẻ sẽ do NH quy định tại từng thời điểm.
- l. Được miễn trách trong trường hợp Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ thông tin/lộ PIN do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ hoặc bên thứ ba.
- m. Được miễn trách đối với những rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua Internet/Mobile bằng Thẻ của Chủ thẻ.
- n. Được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các Giao dịch thẻ nhằm xác minh tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch này. Đối với các giao dịch hoàn trả Chủ thẻ, NH có quyền giữ lại khoản ghi có cho đến khi xác minh được tính chính xác của giao dịch.
- o. Được quyền từ chối cấp phép các Giao dịch Thẻ không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật, NH, NHNN, TCTTT hoặc các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NH.
- p. Được quyền ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại và/hoặc bất kỳ các thông tin bằng lời nói giữa Chủ thẻ và NH khi Chủ thẻ gọi đến NH yêu cầu tra soát khiếu nại.
- q. Đối với các chương trình ưu đãi cho Chủ thẻ do bên thứ 3 cung cấp, NH được miễn trách đối với các tranh chấp liên quan đến các dịch vụ ưu đãi này.
- r. Được miễn trách đối với các giao dịch thẻ không tiếp xúc phát sinh do Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ các biện pháp bảo vệ theo hướng dẫn của NH.
- s. Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với Chủ thẻ và quy định của pháp luật.

3.2. Nghĩa vụ của Ngân hàng.

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán Thẻ, đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ, lưu giữ các thông tin của Chủ thẻ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- b. Thông báo cho Chủ thẻ thông qua hình thức nhận thông báo đã đăng ký về việc NH thu các loại phí và các khoản phải thu định kì hoặc phát sinh theo các giao dịch Thẻ của Chủ thẻ bằng việc trích nợ từ Tài khoản kết nối với Thẻ.
- c. Thực hiện việc khoá Thẻ ngay sau khi nhận được thông báo của chủ thẻ qua đường dây nóng của Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 của NH hoặc trong vòng **01 (một) giờ đồng hồ** kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của Chủ thẻ về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN.
- d. Ngân hàng sẽ trả Thẻ bị giữ tại máy ATM của NH trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
 - Giao dịch bị sai PIN
 - Máy ATM đã trả Thẻ ra nhưng Chủ thẻ chưa lấy, máy ATM giữ lại Thẻ.
 - NH sẽ không trả Thẻ cho Chủ thẻ trong những trường hợp sau:
 - Thẻ bị máy ATM giữ ngoài lãnh thổ Việt Nam
 - Thẻ bị mất cắp, thất lạc
 - Thẻ đã bị khóa/hủy theo quy định tại Hợp đồng này...
- e. Thời hạn NH giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ là trong vòng 20 ngày làm việc kể từ ngày NH nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại bằng văn bản của Chủ thẻ. NH sẽ hoàn trả cho Chủ thẻ giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, NH sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ thẻ.
- f. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, NH có trách nhiệm thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Hợp đồng.
- g. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp đồng này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH sẽ thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý.
- h. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông

báo bằng văn bản cho Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, NH sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- i. Trường hợp NH, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật
- j. Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với Chủ thẻ và quy định của pháp luật

Điều 4: Sự kiện bất khả kháng

- 4.1 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.
- 4.2 Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không hạn chế như: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản,... 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.
- 4.3 Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một bên thì trong vòng bảy (07) ngày bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên còn lại và trong vòng ba mươi (30) ngày phải gửi văn bản cho bên còn lại 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, các bên có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.
- 4.4 Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn một (01) tháng, thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về nội dung các điều khoản tại Hợp đồng. Trong trường hợp các bên không thống nhất được phương án thực hiện, các bên đồng ý giải quyết tranh chấp tại Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền của Việt Nam nơi có trụ sở Chi nhánh của NH – một bên tham gia trực tiếp ký kết Hợp đồng này tại thời điểm nộp đơn khởi kiện.

Điều 5: Cam kết của Chủ thẻ

- 5.1 Chủ thẻ xác nhận các thông tin trên đây là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp.
- 5.2 Chủ thẻ đồng ý NH được quyền thay đổi Biểu phí phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 trong từng thời kỳ và NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ trên trang thông tin điện tử chính thức của NH (website: www.vietcombank.com.vn).
- 5.3 Chủ thẻ đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của NH bằng hòm thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại của NH.

Điều 6: Các điều khoản sửa đổi, bổ sung

Vào bất cứ thời điểm nào và với bất cứ lý do nào, NH có thể sửa đổi và bổ sung các nội dung tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 này. Nội dung sửa đổi và bổ sung tại bản "Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24" này (nếu có) phải phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố tại quầy giao dịch hoặc trang thông tin điện tử chính thức của NH (website: www.vietcombank.com.vn). Chủ thẻ sẽ có một thời hạn nhất định (theo thông báo của NH) để cân nhắc việc tiếp tục sử dụng Thẻ của NH theo nội dung sửa đổi được thông báo. Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn

bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của NH nếu Chủ thẻ không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ trong thời hạn nêu trên.

Điều 7: Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

- a. Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ của NH.
- b. Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết các bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra giải quyết tại Tòa án Nhân dân cấp có thẩm quyền ở Việt Nam nơi NH có trụ sở chính hoặc trụ sở Chi nhánh NH tại thời điểm nộp đơn khởi kiện .

Điều 8: Điều khoản thi hành

- a. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 này.
- b. Bản "Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 " cùng bất kỳ văn bản chỉnh sửa, bổ sung và các tài liệu kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của "Yêu cầu phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24" và có hiệu lực kể từ ngày ký cho đến khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ (theo yêu cầu của NH/chủ thẻ/cơ quan có thẩm quyền) hoặc khi mọi nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với NH theo quy định của Hợp đồng đã hoàn thành, tùy thuộc ngày nào đến sau.
- c. Chủ thẻ và NH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Vietcombank Connect 24 nêu trên, các quy định khác của NH cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.