

Hiệu lực từ ngày 05/04/2021

A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Nội dung của các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank (sau đây gọi tắt là bản Điều khoản điều kiện) dưới đây cùng với Đề nghị phát hành Thẻ ghi nợ Vietcombank kèm Hợp đồng và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có) giữa Vietcombank với Chủ thẻ tạo thành Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank (sau đây gọi tắt là Hợp đồng).
2. Bản Điều khoản điều kiện này áp dụng đối với Chủ thẻ cá nhân phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank.
3. Chủ thẻ có trách nhiệm đọc, hiểu rõ, và đồng ý với nội dung của bản Điều khoản điều kiện này trước khi được phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank.

II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. **Vietcombank:** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam.
2. **Thẻ:** là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận. Thẻ được quy định tại Hợp đồng này là Thẻ ghi nợ Vietcombank do Vietcombank phát hành cho Chủ thẻ để Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ. Thẻ bao gồm cả Thẻ chính và (các) Thẻ phụ (nếu có).
3. **Thẻ ghi nợ:** là Thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại Vietcombank.
4. **Thẻ ghi nợ nội địa:** là Thẻ ghi nợ do Vietcombank phát hành cho Chủ thẻ để thực hiện giao dịch thẻ trong lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
5. **Thẻ ghi nợ quốc tế:** là Thẻ ghi nợ do Vietcombank phát hành cho Chủ thẻ để thực hiện giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
6. **Thẻ liên kết:** là Thẻ ghi nợ được phát hành trên cơ sở hợp tác giữa Vietcombank và đối tác liên kết của Vietcombank.
7. **Chủ thẻ:** là cá nhân được Vietcombank phát hành Thẻ ghi nợ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ (nếu có).
8. **Chủ thẻ chính:** là cá nhân đứng tên ký Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ với Vietcombank.
9. **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 ghi nợ Vietcombank.
10. **Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank:** là thỏa thuận bằng văn bản giữa Vietcombank với Chủ thẻ về việc phát hành và sử dụng Thẻ, bao gồm Đề nghị phát hành Thẻ ghi nợ Vietcombank kèm Hợp đồng dành cho khách hàng cá nhân (có chữ ký xác nhận của Chủ thẻ và đã được Vietcombank chấp thuận), bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank dành cho khách hàng cá nhân này và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có).
11. **Thẻ không tiếp xúc (thẻ contactless):** là Thẻ sử dụng phương thức giao tiếp không tiếp xúc giữa Thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch thẻ.
12. **Thẻ vật lý:** là Thẻ có hình thức hiện hữu vật chất được làm bằng chất liệu nhựa hoặc các vật liệu khác, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.
13. **Thẻ phi vật lý:** là Thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ, được Vietcombank phát hành cho Chủ thẻ để giao dịch trên môi trường Internet, các

ứng dụng trên thiết bị di động; không bao gồm các trường hợp Thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.

14. **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.

15. **Số thẻ:** là dãy số do Vietcombank tạo ra cho mỗi Thẻ. Số thẻ có thể được in nổi hoặc in chìm trên Thẻ vật lý hoặc được Vietcombank cung cấp cho Chủ thẻ qua các kênh giao dịch điện tử đối với Thẻ phi vật lý.

16. **Tài khoản:** là tài khoản thanh toán (tài khoản VNĐ hoặc tài khoản USD) của Chủ thẻ chính mở tại Vietcombank và được Vietcombank cho phép sử dụng để liên kết với Thẻ phát hành theo bản Hợp đồng này.

17. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ.

18. **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.

19. **Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine – viết tắt là ATM):** là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.

20. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác:** là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và TCPHT.

21. **Giao dịch thẻ:** là việc sử dụng Thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do Vietcombank và các Tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.

22. **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.

23. **Giao dịch nạp tiền vào/rút tiền từ ví điện tử bằng thẻ:** là giao dịch sử dụng Thẻ (liên kết với tài khoản thanh toán mặc định là Việt Nam đồng) trên các ứng dụng Ví điện tử (trên thiết bị di động hoặc máy tính) với mục đích làm tăng/giảm số dư tài khoản Ví điện tử của Chủ thẻ.

24. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ.

25. **Giao dịch hủy (Reverse):** là giao dịch hoàn trả tiền cho Chủ thẻ được ĐVCNT/TCTTT thực hiện khi ĐVCNT hoặc hệ thống xử lý sai.

26. **Giao dịch hoàn trả (Refund):** là giao dịch hoàn trả tiền cho Chủ thẻ được ĐVCNT/TCTTT thực hiện khi ĐVCNT và Chủ thẻ thỏa thuận huỷ bỏ một phần hay toàn bộ giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.

27. **Giao dịch truy thu:** là giao dịch thu thêm của Chủ thẻ đối với các hàng hoá/dịch vụ mà Chủ thẻ đã sử dụng nhưng chưa thanh toán hết tại các ĐVCNT là khách sạn, thuê xe và các ĐVCNT khác theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.

28. **Phương thức xác thực chủ thẻ:** là phương thức được Vietcombank sử dụng để xác định chính xác các thông tin Chủ thẻ đã cung cấp cho Vietcombank nhằm xác thực việc sử dụng Thẻ là hợp lệ, đảm bảo an toàn cho giao dịch thẻ.

29. **Mã số xác định chủ thẻ (Personal Identification Number - viết tắt là PIN):** là mã số mật được Vietcombank cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.

30. **Mật khẩu sử dụng một lần (OTP):** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định do Vietcombank quy định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ hai

để xác thực Chủ thẻ, thực hiện giao dịch trực tuyến qua Internet, giao dịch qua ứng dụng di động hoặc các kênh điện tử do Vietcombank cung cấp. OTP được gửi qua SMS, email hoặc các kênh khác do Vietcombank triển khai trong từng thời kỳ.

31. **Mã số xác định chủ thẻ trên các thiết bị di động thông minh (mPIN):** là mật khẩu do Chủ thẻ tự tạo và đăng ký với Vietcombank, sử dụng để xác thực thanh toán với các giao dịch thẻ trên thiết bị di động thông minh. mPIN bao gồm các ký tự số và/hoặc chữ theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

32. **Ứng dụng thanh toán thẻ trên di động:** là ứng dụng được tải và cài đặt trên thiết bị di động, cho phép Chủ thẻ lưu thông tin thẻ được mã hóa và thực hiện giao dịch thanh toán hàng hóa/dịch vụ sử dụng thiết bị di động tại ĐVCNT mà không cần đến Thẻ vật lý.

33. **Số dư khả dụng:** là số tiền Chủ thẻ 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 Vietcombank cho phép (nếu có) sau khi trừ đi số dư tối thiểu trên Tài khoản theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ và các khoản phong tỏa/tạm khóa trên Tài khoản của Chủ thẻ.

34. **Dịch vụ chuyển đổi tiền tệ (Dynamic currency conversion – viết tắt là DCC):** là dịch vụ thanh toán thẻ cho phép Chủ thẻ được lựa chọn đồng tiền giao dịch khác với đồng tiền niêm yết. Theo đó, ĐVCNT vẫn thực hiện thanh toán bằng đồng tiền niêm yết nhưng Tổ chức thanh toán thẻ sẽ thực hiện quy đổi tương ứng từ đồng tiền niêm yết sang đồng tiền giao dịch do Chủ thẻ lựa chọn ngay tại thời điểm giao dịch.

35. **Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT):** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định của pháp luật hiện hành và tổ chức thẻ quốc tế.

36. **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật hiện hành và tổ chức thẻ quốc tế.

37. **Tổ chức chuyển mạch thẻ (TCCMT):** là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TCTQT và đơn vị chấp nhận thẻ theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

38. **Tổ chức thẻ Quốc tế (TCTQT):** là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, TCCMT và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

39. **Ngân hàng Nhà nước (NHNN):** là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

40. **Đối tác liên kết:** là đơn vị hợp tác với Vietcombank trong việc phát hành thẻ liên kết.

41. **Ngày:** là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.

42. **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 Vietcombank được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của người/ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

43. **Ngày giao dịch:** là ngày giao dịch thẻ được thực hiện.

44. **Ngày cập nhật vào hệ thống:** là ngày giao dịch thẻ được cập nhật vào hệ thống quản lý thẻ của Vietcombank.

45. **Kênh ngân hàng điện tử:** là kênh thực hiện giao dịch qua phương thức điện tử do Vietcombank cung cấp cho khách hàng bao gồm Digibank, SMS Banking, Phone Banking và/hoặc các dịch vụ ngân hàng điện tử khác do Vietcombank cung cấp trong từng thời kỳ và được thông báo trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

46. **Website/ Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank:** là trang web của Vietcombank theo đường dẫn sau: <http://portal.vietcombank.com.vn>.

47. **Biểu phí:** là danh sách các loại phí và mức phí áp dụng cho Chủ thẻ trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ. Biểu phí là một phần không thể tách rời của Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ Vietcombank.

48. **Thông tin Chủ thẻ:** là thông tin do Chủ thẻ cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình Chủ thẻ đề nghị hoặc được Vietcombank cung cấp sản phẩm, dịch vụ thẻ, bao gồm cả thông tin định danh Chủ thẻ và thông tin sau đây: thông tin về tài khoản, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại Vietcombank và các thông tin có liên quan khác.

B. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ

I. QUY ĐỊNH VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ

1.1 Phạm vi sử dụng thẻ

Thẻ được sử dụng để thanh toán hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet/các ứng dụng trên thiết bị di động và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, giao dịch nạp tiền vào máy R-ATM, các giao dịch nạp tiền và rút tiền từ ví điện tử và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của Vietcombank tại các ATM và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của Vietcombank, phù hợp với quy định của pháp luật được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank trong từng thời kỳ.

1.2 Hạn mức sử dụng thẻ

1.2.1 Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ trong phạm vi hạn mức sử dụng thẻ tương ứng với từng loại giao dịch theo quy định bao gồm: hạn mức chi tiêu, hạn mức rút tiền mặt, hạn mức rút tiền mặt ngoại tệ tại nước ngoài, hạn mức chuyển khoản, hạn mức từng lần giao dịch và các hạn mức khác do Vietcombank quy định và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

a. Hạn mức sử dụng thẻ trong ngày: là số tiền và/hoặc số lần giao dịch rút tiền mặt/thanh toán hàng hóa dịch vụ/chuyển khoản... tối đa mà Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch trong một ngày.

b. Hạn mức từng lần giao dịch: là số tiền tối đa trong một lần giao dịch mà Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt/thanh toán hàng hóa dịch vụ/chuyển khoản...

c. Hạn mức thanh toán: là tổng số tiền tối đa Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa dịch vụ.

d. Hạn mức chuyển khoản: là tổng số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để chuyển khoản.

e. Hạn mức rút tiền mặt: là tổng số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ để rút tiền mặt.

f. Hạn mức rút tiền mặt ngoại tệ tại nước ngoài: là số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để rút tiền mặt tại nước ngoài trong một ngày nhưng không vượt quá hạn mức rút tiền mặt của Thẻ. Hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài tối đa tương đương 30 triệu VNĐ/ngày.

g. Hạn mức không xác thực chủ thẻ: là giá trị tối đa của mỗi giao dịch cho phép bỏ qua xác thực Chủ thẻ. Hạn mức này do Vietcombank quy định phù hợp với quy định của các TCTQT, TCCMT và có thể thay đổi trong từng thời kỳ.

h. Các loại hạn mức khác theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.2.2 Các hạn mức trên sẽ được Vietcombank quy định tại từng thời kỳ theo từng sản phẩm thẻ, hạng thẻ khác nhau mà Chủ thẻ đã đăng ký sử dụng.

1.3 Phí

1.3.1 Vietcombank có quyền thu phí và ghi nợ Tài khoản Thẻ của Chủ Thẻ những loại phí sau:

a. Phí phát hành: thu khi phát hành Thẻ lần đầu;

b. Phí duy trì tài khoản Thẻ/ Phí thường niên (chỉ áp dụng đối với Thẻ ghi nợ quốc tế): được thu trên mỗi Thẻ theo định kỳ hàng tháng/hàng năm;

c. Phí dịch vụ phát hành nhanh (không áp dụng đối với Thẻ liên kết): thu khi Chủ Thẻ yêu cầu phát hành hoặc đổi Thẻ nhanh (áp dụng tại địa bàn Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh);

d. Phí phát hành lại/thay thẻ Thẻ/gia hạn Thẻ (theo yêu cầu của Chủ thẻ): được thu khi Chủ thẻ yêu cầu phát hành lại/thay thẻ Thẻ/gia hạn Thẻ;

e. Phí cấp lại PIN: được thu khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại PIN;

f. Phí thông báo thẻ mất cắp, thất lạc (chỉ áp dụng đối với Thẻ ghi nợ quốc tế): được thu khi Chủ thẻ thông báo cho Vietcombank khi Thẻ bị thất lạc hay mất cắp;

- g. Phí chuyển tiền liên ngân hàng qua Thẻ: được thu khi Chủ thẻ thực hiện chuyển tiền liên ngân hàng qua Thẻ;
- h. Phí giao dịch tại ATM trong hệ thống Vietcombank: được thu khi sử dụng Thẻ để rút tiền mặt/chuyển khoản/chuyển tiền liên ngân hàng tại ATM trong hệ thống Vietcombank;
- i. Phí giao dịch tại ATM ngoài hệ thống Vietcombank: được thu khi sử dụng Thẻ để rút tiền mặt, vắn tin, in sao kê/in chứng từ vắn tin tài khoản, chuyển khoản tại ATM ngoài hệ thống Vietcombank;
- j. Phí chuyển đổi ngoại tệ (chỉ áp dụng đối với Thẻ ghi nợ quốc tế và giao dịch bằng ngoại tệ): được thu trên việc quy đổi số tiền giao dịch từ ngoại tệ sang tiền đồng Việt Nam tùy thuộc vào ngoại tệ giao dịch và thời gian giao dịch và được ghi nợ vào Tài khoản;
- k. Phí đòi bồi hoàn: được thu khi khiếu nại của Chủ thẻ được cho là không đúng hoặc không chính xác;
- l. Phí cung cấp bản sao hóa đơn giao dịch: được thu khi Chủ thẻ yêu cầu cung cấp thêm bản sao của hóa đơn gốc;
- m. Phí rút tiền mặt tại quầy ngoài hệ thống Vietcombank (chỉ áp dụng đối với Thẻ ghi nợ quốc tế): được thu khi sử dụng Thẻ để rút tiền mặt tại quầy ngoài hệ thống Vietcombank;
- n. Các loại phí khác theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.3.1 Chủ thẻ có thể tham khảo Biểu phí hiện hành tại Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank hoặc tại bất kỳ Chi nhánh/ Phòng giao dịch nào của Vietcombank hoặc bằng cách gọi điện thoại đến Hotline 24/7 của Vietcombank.

1.3.2 Biểu phí có thể được thay đổi trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước. Việc thay đổi này được Vietcombank thông báo cho Chủ thẻ qua hòm thư điện tử/tin nhắn và công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank tối thiểu trước bảy (07) ngày kể từ ngày Biểu phí có hiệu lực.

1.3.3 Chủ thẻ 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 hiện hành của Vietcombank.

1.4 Quy định về đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ

1.4.1 Trên lãnh thổ Việt Nam:

- a. Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
- b. Đối với các giao dịch thẻ khác: đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ.

1.4.2 Ngoài lãnh thổ Việt Nam:

- a. Đồng tiền giao dịch là đồng tiền mà nước sở tại sử dụng trong giao dịch thanh toán hoặc là đồng tiền mà Chủ thẻ lựa chọn đối với các giao dịch sử dụng dịch vụ DCC.
- b. Các giao dịch Thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ sẽ được chuyển đổi trị giá sang VNĐ theo tỷ giá của TCTQT quy định và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của Vietcombank tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Vietcombank. Vietcombank sẽ thu phí chuyển đổi ngoại tệ và không chịu trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh (nếu có) do ĐVCNT thực hiện Refund/Reverse giao dịch gốc.

1.4.3 Đối với một số sản phẩm thẻ ghi nợ: Trong trường hợp có sự chênh lệch giữa số tiền được tạm khóa trên tài khoản và số tiền cập nhật vào hệ thống Vietcombank, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán số tiền được cập nhật vào hệ thống Vietcombank.

1.5 Quy định về tài khoản kết nối với Thẻ ghi nợ cá nhân

1.5.1 Mỗi Thẻ có thể được kết nối với một hoặc nhiều tài khoản thanh toán khả dụng tùy theo tính năng của từng loại sản phẩm, bao gồm tài khoản VNĐ, USD hoặc các loại tài khoản khác theo quy định của NHNN, của Vietcombank trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.5.2 Chủ thẻ có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại Vietcombank.

1.5.3 Chủ thẻ được quyền thay đổi tài khoản thanh toán kết nối với thẻ trong quá trình sử dụng thẻ tùy thuộc theo từng sản phẩm thẻ được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.5.4 Chủ thẻ không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch khi Tài khoản không còn đủ Số dư khả dụng.

1.5.5 Vietcombank được quyền từ chối giao dịch thẻ nếu Số dư khả dụng trên Tài khoản của Chủ thẻ không đủ để thực hiện giao dịch hoặc trong trường hợp hết hạn mức theo quy định của Vietcombank.

1.5.6 Vietcombank được quyền tạm khóa Thẻ trong trường hợp Số dư khả dụng trên Tài khoản của Chủ thẻ không đủ để thực hiện thanh toán phí duy trì tài khoản thẻ trong vòng sáu (6) tháng liên tục theo quy định của Vietcombank. Chủ thẻ cần liên hệ với Vietcombank để yêu cầu mở lại thẻ và thanh toán bổ sung loại phí nêu trên.

1.5.7 Vietcombank được quyền chủ động hủy thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và (các) Thẻ phụ kết nối trực tiếp tới tài khoản trong các trường hợp sau:

a. Chủ tài khoản có yêu cầu đóng tài khoản bằng văn bản gửi đến Vietcombank, và tài khoản yêu cầu đóng là tài khoản của Chủ thẻ chính;

b. Tất cả các tài khoản (chính và phụ) kết nối với Thẻ bị đóng do có số dư bằng không (0) trên mười hai (12) tháng liên tục theo quy định của Vietcombank.

1.5.8 Vietcombank được quyền chủ động trích (ghi nợ), tạm khóa tài khoản (một phần hoặc toàn bộ) (tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác của Chủ thẻ - nếu có tại Vietcombank) để thanh toán các Giao dịch thẻ, các khoản phí phát sinh (nếu có). Trong trường hợp tài khoản hoặc tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn rút trước hạn để thanh toán thì được coi là không kỳ hạn theo thỏa thuận giữa Vietcombank và Chủ thẻ và phù hợp với quy định của NHNN.

1.5.9 Vietcombank được quyền truy đòi, trích (ghi nợ), tạm khóa 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 Vietcombank.

1.5.10 Chủ thẻ có trách nhiệm hoàn trả theo yêu cầu của Vietcombank bằng việc đồng ý để Vietcombank chủ động tạm khóa (một phần hoặc toàn bộ) Tài khoản của Chủ thẻ khi Tài khoản không đủ tiền hoặc trích (ghi nợ) Tài khoản của Chủ thẻ khi Tài khoản đủ tiền đối với khoản tiền liên quan đến Giao dịch Thẻ mà Vietcombank trả thừa tiền, giao dịch ghi có nhầm vào Tài khoản của Chủ thẻ, giao dịch Chủ thẻ đã rút tiền, chi tiêu hàng hóa, dịch vụ nhưng Tài khoản của Chủ thẻ chưa bị trừ tiền hoặc Vietcombank chưa trích (ghi nợ) Tài khoản của Chủ thẻ đủ tiền tại thời điểm giao dịch, 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.

1.5.11 Vietcombank có trách nhiệm thông báo cho Chủ thẻ thông qua hình thức nhận thông báo đã đăng ký tại mục B.II – Các quy định khác Điều 1.3 các quy định khác của bản Điều khoản điều kiện này về việc Vietcombank thu các loại phí và các khoản phải thu định kỳ hoặc phát sinh theo các giao dịch Thẻ của Chủ thẻ bằng việc trích nợ từ Tài khoản kết nối với Thẻ.

1.6 Quản lý thẻ/PIN/mPIN/OTP

1.6.1 Trong trường hợp Chủ thẻ không đăng ký nhận thẻ qua đường bưu điện, Chủ thẻ có trách nhiệm đến nhận Thẻ trong vòng sáu mươi (60) 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 hoặc phí thường niên theo biểu phí do Vietcombank công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của NH trong từng thời kỳ.

1.6.2 Chủ thẻ có thể nhận Thẻ/PIN theo các hình thức sau: trực tiếp nhận hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận tại Vietcombank hoặc tại địa chỉ Chủ thẻ đã đăng ký với Vietcombank theo hình thức nhận Thẻ qua đường bưu điện. Chủ thẻ thực hiện yêu cầu kích hoạt Thẻ qua việc ký xác nhận trên cuống PIN/Xác nhận PIN hoặc qua điện thoại/SMS/kênh Digibank theo hướng dẫn chi tiết kèm theo thẻ của Vietcombank trong từng thời kỳ. Số PIN này chỉ có Chủ thẻ được biết và Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật PIN.

1.6.3 Việc ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN phải được lập theo mẫu của Vietcombank và phải được công chứng, chứng thực tại các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc lập bằng văn bản trực tiếp tại

Vietcombank. 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 xác định phát sinh từ Vietcombank.

1.6.4 Quy định về yêu cầu thay đổi mã PIN trước khi sử dụng Thẻ tùy thuộc theo từng sản phẩm thẻ, có thể thay đổi trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.6.5 Vietcombank sẽ trả Thẻ bị giữ tại máy ATM của Vietcombank trong vòng ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày thẻ bị thu giữ tại ATM 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;
- Các trường hợp khác (nếu có)

1.6.6 Vietcombank 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.

1.6.7 Khi thực hiện giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến qua Internet, khi đăng ký liên kết thẻ và thanh toán trên ứng dụng di động hoặc các kênh điện tử do Vietcombank cung cấp, chủ thẻ phải sử dụng mã xác thực mPIN/OTP do Vietcombank gửi qua SMS, email hoặc các kênh khác do Vietcombank triển khai trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank. Chủ thẻ phải đảm bảo không tiết lộ mPIN/OTP cho bất kỳ ai và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện bằng mPIN do Chủ thẻ tạo hoặc OTP do Vietcombank gửi tới phương thức nhận OTP mà Chủ thẻ đã đăng ký.

1.7 Đảm bảo an toàn trong sử dụng thẻ

1.7.1 Chủ thẻ chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật PIN/mPIN, OTP, 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/mPIN/OTP, mật khẩu sử dụng trên các ứng dụng thanh toán mà Vietcombank triển khai trong từng thời kỳ cho bất cứ ai, trong bất kỳ trường hợp nào để tránh phát sinh các giao dịch không do Chủ thẻ thực hiện.

1.7.2 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, điểm ứng tiền mặt tại quầy, Chủ thẻ phải ký trên hoá đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.

1.7.3 Chủ thẻ không được sử dụng hoặc cho bất kỳ người nào sử dụng Thẻ và phải hủy Thẻ bằng cách cắt nhỏ Thẻ ngay sau khi xảy ra một trong các sự kiện: (i) Thẻ bị thay thế, bị hư hỏng; (ii) Thẻ bị chấm dứt, hủy bỏ hoặc chấm dứt sử dụng theo quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này; (iii) Thẻ đã thông báo là bị mất, bị thất lạc nhưng sau đó Chủ thẻ tìm lại được; (iv) Hết thời hạn hiệu lực (nếu có) ghi trên Thẻ. Chủ thẻ sẽ phải chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất mà Vietcombank phải chịu do việc Chủ thẻ không thực hiện đúng quy định tại Điều khoản này.

1.7.4 Trường hợp Thẻ được gia hạn và gửi trực tiếp cho Chủ thẻ qua bưu điện, Chủ thẻ cần bảo quản cẩn thận hoặc tự hủy thẻ cũ bằng cách cắt nhỏ để tránh việc bị mất cắp/thất lạc hoặc lộ thông tin thẻ.

1.7.5 Chủ thẻ chịu trách nhiệm đăng ký dịch vụ SMS Banking và Digibank khi phát hành Thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các giao dịch thẻ trực tuyến. Chủ thẻ chịu trách nhiệm nếu không thông báo ngay cho Vietcombank khi Chủ thẻ không sử dụng Thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn về các giao dịch thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đăng ký dịch vụ Phone Banking để được tư vấn, hỗ trợ giải đáp khiếu nại vướng mắc về Thẻ qua Hotline 24/7 của Vietcombank.

1.7.6 Chủ thẻ chịu trách nhiệm thông báo ngay cho Vietcombank về các giao dịch bằng Thẻ của Chủ thẻ mà Chủ thẻ không thực hiện hoặc khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng, phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn... bằng các hình thức theo thứ tự ưu tiên sau:

a. Chủ thẻ chủ động khóa Thẻ trên các Kênh ngân hàng điện tử như Digibank hoặc gửi tin nhắn yêu cầu khóa thẻ theo cú pháp tới tổng đài hỗ trợ do Vietcombank đăng tải trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank trong từng thời kỳ.

b. Chủ thẻ thông báo ngay cho Vietcombank theo số Hotline 24/7 của Vietcombank để khóa Thẻ tự động hoặc kết nối với nhân viên trực tiếp yêu cầu khóa Thẻ.

c. Chủ thẻ trực tiếp đến các điểm giao dịch của Vietcombank để thông báo và yêu cầu khóa Thẻ.

1.7.7 Vietcombank thực hiện việc khóa Thẻ ngay sau khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua số Hotline 24/7 của Vietcombank, hoặc yêu cầu khóa Thẻ qua các Kênh ngân hàng điện tử của Chủ thẻ, hoặc tin nhắn yêu cầu khóa thẻ theo đúng cú pháp của Chủ thẻ tới Tổng đài hỗ trợ của Vietcombank hoặc trong vòng một (01) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN/mPIN/lộ thông tin thẻ hoặc phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với trường hợp Thẻ được sử dụng sau thời điểm khóa Thẻ.

1.7.8 Đối với trường hợp Thẻ bị lộ thông tin hoặc nghi ngờ bị lộ thông tin và phát sinh giao dịch giả mạo, sau khi Thẻ được khóa, Chủ thẻ cần thực hiện ngay giao dịch thật tại thiết bị chấp nhận thẻ/ATM bất kỳ để chứng minh không làm mất Thẻ và không có mặt tại địa điểm phát sinh giao dịch giả mạo nếu Chủ thẻ chưa kịp nộp lại thẻ cho Vietcombank.

1.7.9 Trong trường hợp Thẻ bị lộ PIN/mPIN/lộ thông tin Thẻ/bị thất lạc/đánh cắp hoặc phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn mà nguyên nhân phát sinh lỗi không phải do lỗi của Vietcombank, Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch phát sinh trước thời điểm Vietcombank khóa thẻ theo thời gian cam kết nêu trên.

1.7.10 Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet/các ứng dụng trên thiết bị di động bằng Thẻ của Chủ thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank.

1.7.11 Chủ thẻ cần tuân thủ các hướng dẫn của Vietcombank 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 Vietcombank hướng dẫn và công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.8 Các hành vi bị cấm

1.8.1 Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.

1.8.2 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; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT.

1.8.3 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.

1.8.4 Xâm nhập hoặc tìm cách xâm 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.

1.8.5 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

1.8.6 Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.

1.8.7 Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

1.9 Các trường hợp từ chối thực hiện giao dịch Thẻ

Thẻ do Vietcombank phát hành bị từ chối thực hiện giao dịch trong các trường hợp sau:

1.9.1 Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của pháp luật, của Vietcombank, NHNN, TCTQT/TCCMT;

1.9.2 Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;

1.9.3 Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc;

1.9.4 Thẻ hết hạn sử dụng;

1.9.5 Thẻ bị khóa;

1.9.6 Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định của Vietcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ được đăng tải trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank;

1.9.7 Số dư khả dụng trên Tài khoản của Chủ thẻ không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp chi tiêu vượt quá hạn mức thẻ;

1.9.8 Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi (nếu có), lãi hoặc phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank;

1.9.9 Chủ thẻ vi phạm quy định của NHNN, các quy định của Vietcombank, TCTTT hoặc các thoả thuận giữa Chủ thẻ với Vietcombank trong Hợp đồng này.

1.10 Thu giữ thẻ và/hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng thẻ

Thẻ bị thu giữ và/hoặc hủy hiệu lực của Thẻ trong quá trình sử dụng trong các trường hợp sau:

1.10.1 Thẻ giả;

1.10.2 Thẻ sử dụng cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác;

1.10.3 Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;

1.10.4 Chủ thẻ và thông tin thẻ thuộc danh sách cấm vận của NHNN, của các tổ chức quốc tế và của Vietcombank hoặc thuộc phạm vi hạn chế giao dịch theo chính sách của Vietcombank từng thời kỳ;

1.10.5 Chủ thẻ vi phạm bất cứ hợp đồng, cam kết, thoả thuận nào đã ký với Vietcombank;

1.10.6 Thẻ phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo;

1.10.7 Vietcombank không thu hồi được tiền từ Chủ thẻ do Tài khoản của Chủ thẻ không đủ Số dư khả dụng;

1.10.8 Các trường hợp thu giữ Thẻ khác (nếu có) theo Quy định của Vietcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ được đăng tải trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank, của NHNN, TCTTT hoặc các thoả thuận bằng văn bản khác giữa Chủ thẻ với Vietcombank.

1.11 Tạm khóa Thẻ

Vietcombank sẽ tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:

1.11.1 Chủ thẻ có thông báo với Vietcombank về việc tạm khóa thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức liên lạc: điện thoại, email, nhắn tin theo cú pháp, văn bản. Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ chỉ được mở lại sau thời hạn tạm khóa trong thông báo của Chủ thẻ hoặc theo yêu cầu của Chủ thẻ tùy từng thời điểm và được Vietcombank chấp thuận;

1.11.2 Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng Thẻ và quản lý Tài khoản của Vietcombank hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

1.12 Các trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ và chấm dứt Hợp đồng

Vietcombank sẽ chấm dứt việc sử dụng Thẻ và chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:

1.12.1 Chủ thẻ vi phạm các quy định về việc phát hành và sử dụng Thẻ của Vietcombank, hoặc vi phạm các quy định của pháp luật, NHNN, TCTQT về các hành vi bị cấm và các quy định khác trong việc sử dụng Thẻ;

1.12.2 Vietcombank phát hiện thông tin do Chủ thẻ cung cấp cho Vietcombank là không chính xác, không trung thực, sai sự thật ;

1.12.3 Chủ thẻ bị khởi tố, điều tra, truy tố hoặc xét xử hoặc Chủ thẻ bị Tòa án/Trọng tài ra bản án, quyết định, phán quyết mà Vietcombank có cơ sở xác định các sự kiện đó có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ;

1.12.4 Chủ thẻ chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích;

1.12.5 Tài sản của Chủ thẻ bị cơ quan pháp luật phong tỏa, cầm giữ mà Vietcombank có cơ sở xác định các sự kiện đó có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ;

1.12.6 Các trường hợp nghi ngờ liên quan đến các hành vi gian lận, giả mạo;

1.12.7 Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

1.13 Quy định về tra soát, khiếu nại

1.13.1 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 đòi bồi hoàn (nếu khiếu nại sai) và các chi phí, tổn thất (nếu có) trong quá trình Vietcombank thực hiện tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ theo quy định của Vietcombank và/hoặc TCTQT/TCCMT.

1.13.2 Chủ thẻ không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ Giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công và được hệ thống Vietcombank 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.

1.13.3 Chủ thẻ phải cung cấp cho Vietcombank hóa đơn giao dịch hay bất cứ thông tin liên quan để giải thích, chứng minh cho các nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của Vietcombank. Chủ thẻ cần lưu giữ và cung cấp được bằng chứng đã hủy dịch vụ thanh toán định kỳ trong trường hợp Chủ thẻ ngừng việc sử dụng Thẻ để chi tiêu qua mạng Internet/các ứng dụng trên thiết bị di động với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý, hàng năm...). Việc xử lý tra soát, khiếu nại sẽ được tiến hành theo các quy định của Vietcombank, NHNN, TCCMT, TCTQT về xử lý tra soát, khiếu nại.

1.13.4 Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại với Vietcombank trong thời hạn 100 ngày (đối với thẻ ghi nợ nội địa) và 60 ngày (đối với thẻ ghi nợ quốc tế) kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

1.13.5 Vietcombank áp dụng các hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ bao gồm: qua Hotline 24/7 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần), qua các điểm giao dịch của Vietcombank trong giờ làm việc, hoặc các hình thức khác do Vietcombank cung cấp trong từng thời kỳ và được thông báo trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.13.6 Vietcombank 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 Vietcombank khi Chủ thẻ gọi đến Vietcombank yêu cầu tra soát khiếu nại.

1.13.7 Vietcombank sẽ thực hiện ngay các biện pháp để khóa Thẻ khi Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại với lý do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, đồng thời chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với trường hợp Thẻ được sử dụng sau thời điểm khóa Thẻ.

1.13.8 Khi đề nghị tra soát, khiếu nại qua các điểm giao dịch của Vietcombank, Chủ Thẻ sử dụng Mẫu Yêu cầu tra soát theo mẫu quy định của Vietcombank. Đối với trường hợp Chủ thẻ tra soát, khiếu nại với lý do giả mạo qua Hotline 24/7/hòm thư điện tử, Chủ thẻ phải bổ sung Yêu cầu tra soát theo mẫu của Vietcombank trong thời hạn năm (05) ngày làm việc kể từ ngày Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua Hotline 24/7/hòm thư điện tử để hoàn thiện hồ sơ tra soát. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

1.13.9 Đối với thẻ ghi nợ quốc tế: Vietcombank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với tất cả các giao dịch thẻ có giá trị quy đổi nhỏ hơn 25 USD hoặc có thể thay đổi theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ và được Vietcombank thông báo trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.13.10 Thời hạn Vietcombank giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ là:

- a. Trong vòng tối đa **45 ngày** làm việc kể từ ngày Vietcombank nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại lần đầu bằng văn bản của Chủ thẻ đối với thẻ ghi nợ nội địa.
- b. Trong vòng tối đa **180 ngày** làm việc kể từ ngày Vietcombank nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại bằng văn bản của Chủ thẻ đối với thẻ ghi nợ quốc tế.

Vietcombank sẽ hoàn trả cho Chủ thẻ giá trị các giao dịch khiếu nại đúng (giao dịch có 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) trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ. Trong trường hợp đặc biệt Vietcombank sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ thẻ.

1.13.11 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Vietcombank sẽ 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, NHNN 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, Vietcombank sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

1.13.12 Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Vietcombank thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

1.14 Quy định liên quan đến đối tác liên kết của các sản phẩm thẻ liên kết

1.14.1 Chủ thẻ đồng ý để Vietcombank cung cấp Thông tin Chủ thẻ cho đối tác liên kết và các bên liên quan để phục vụ cho việc phối hợp triển khai chương trình Thẻ liên kết, cung cấp dịch vụ cho Chủ thẻ và thu phí Chủ thẻ (nếu có).

1.14.2 Trong trường hợp Hợp đồng hợp tác phát hành Thẻ ghi nợ liên kết giữa Vietcombank và đối tác liên kết chấm dứt:

a. Vietcombank sẽ thông báo cho Chủ thẻ qua Hòm thư điện tử/tin nhắn của Chủ thẻ đã đăng ký với Vietcombank và công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank tối thiểu trước bảy (07) ngày kể từ ngày việc chấm dứt Hợp đồng hợp tác phát hành thẻ ghi nợ liên kết giữa Vietcombank và đối tác liên kết có hiệu lực.

b. Chủ thẻ được quyền tiếp tục sử dụng Thẻ ghi nợ liên kết Vietcombank như Thẻ ghi nợ thông thường của Vietcombank và/hoặc thẻ khách hàng thân thiết/thẻ thành viên của đối tác liên kết (tùy vào chính sách của đối tác liên kết), tuy nhiên không được hưởng các quyền lợi/ưu đãi liên quan đến chương trình hợp tác phát hành Thẻ ghi nợ liên kết giữa Vietcombank và đối tác liên kết. Vietcombank không chịu trách nhiệm đối với các khiếu nại hoặc rủi ro/tổn thất phát sinh liên quan đến việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ ghi nợ liên kết Vietcombank như thẻ khách hàng thân thiết/thẻ thành viên của đối tác liên kết.

1.15 Quy định liên quan đến đối tác cung cấp ưu đãi dịch vụ thẻ

1.15.1 Chủ thẻ được hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Chủ thẻ theo quy định của Vietcombank và/hoặc các đối tác của Vietcombank cung cấp trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.15.2 Đối với các chương trình ưu đãi cho Chủ thẻ do bên thứ ba cung cấp, Vietcombank không chịu trách nhiệm đối với các tranh chấp liên quan đến các dịch vụ ưu đãi này trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank. Chủ thẻ chịu trách nhiệm làm việc với các đối tác cung cấp ưu đãi/ công ty bảo hiểm để giải quyết các khiếu nại, yêu cầu bồi thường có liên quan trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank.

1.16 Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

1.16.1 Quyền của Chủ thẻ

a. Được sử dụng Thẻ theo quy định tại điều 1.1 Phạm vi sử dụng thẻ tại mục B.I của Bản Điều khoản điều kiện này.

b. Sử dụng Thẻ trên Tài khoản theo đăng ký của Chủ thẻ.

c. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Vietcombank cấp lại PIN, thay thế Thẻ, khóa/mở Thẻ và các yêu cầu khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ (nếu có) theo quy định của Vietcombank.

d. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Vietcombank phát hành Thẻ phụ. 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 Vietcombank.

e. Chủ thẻ chính có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ bằng việc gửi thông báo về việc đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ bằng văn bản cho Vietcombank. Việc Vietcombank 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 Vietcombank đã thực hiện thu hồi và/hoặc khóa (các) Thẻ hay chưa. Tuy nhiên, 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 Vietcombank. Vietcombank không chịu trách nhiệm phát sinh (nếu có) liên quan đến việc Chủ thẻ chính đơn phương thông báo chấm dứt sử dụng Thẻ trừ trường hợp được xác định do lỗi của Vietcombank. Chủ thẻ chính có quyền đề nghị bằng văn bản để Vietcombank ngừng việc sử dụng Thẻ của (các) Chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ.

f. Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với Vietcombank được ghi nhận bằng văn bản và theo quy định của pháp luật.

1.16.2 Nghĩa vụ của Chủ thẻ

a. Tuân thủ các quy định của pháp luật, các quy định đã nêu tại Hợp đồng này, các quy định, thông báo khác của Vietcombank trong từng thời kỳ và được thông báo trên trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

b. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại.

c. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Vietcombank 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. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

d. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với:

(i) Toàn bộ các giao dịch có chữ ký/không chữ ký/chữ ký không đúng với chữ ký đã đăng ký và/hoặc sử dụng PIN/mPIN/OTP;

(ii) Các giao dịch nếu Vietcombank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký/PIN/mPIN/OTP;

(iii) Các giao dịch truy thu trong trường hợp Vietcombank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch;

(iv) Các giao dịch thu hộ (dịch vụ công, điện nước, hành chính công, giao thông...) nếu Chủ thẻ đã hoàn thành việc đăng ký dịch vụ thu hộ với Vietcombank;

(v) Một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT 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;

(vi) 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 Vietcombank hướng dẫn.

e. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với Vietcombank về việc sử dụng Thẻ của (các) Chủ thẻ phụ.

f. Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với Vietcombank và quy định của pháp luật.

1.17 Quyền và nghĩa vụ của Vietcombank

1.17.1 Quyền của Vietcombank

a. Không chịu trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng và các trường hợp phát sinh không phải do lỗi của Vietcombank và theo quy định của pháp luật.

b. Được quyền từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật hoặc các giao dịch có mục đích gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố và vi phạm cấm vận.

c. Không chịu trách nhiệm khi Thẻ không được bảo đảm an toàn, 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/mPIN/OTP hoặc thất lạc mà Chủ thẻ chưa kịp thông báo cho Vietcombank trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank hoặc lỗi phát sinh của bên thứ ba mà nguyên nhân phát sinh lỗi không phải do lỗi của Vietcombank.

d. Không 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 được thanh toán bằng Thẻ của Chủ thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank.

e. 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, xử lý, giải quyết tranh chấp các Giao dịch thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của pháp luật.

f. 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, Vietcombank có quyền giữ lại khoản ghi có cho đến khi xác minh được tính chính xác của giao dịch. Trường hợp Chủ thẻ không cung cấp thông tin như yêu cầu, Vietcombank được quyền từ chối thực hiện giao dịch.

g. Được quyền quy định thời hạn hiệu lực của Thẻ. Thời hạn hiệu lực của từng loại Thẻ được Vietcombank quy định trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank. Nếu Vietcombank không nhận được bất kỳ thông báo nào từ Chủ thẻ về việc ngừng sử dụng Thẻ trong vòng ba mươi (30) ngày trước ngày hết hạn ghi trên Thẻ hoặc theo thông báo của Vietcombank trong từng thời kỳ, Vietcombank sẽ tự động gia hạn Thẻ cho Chủ thẻ có quốc tịch Việt Nam và đáp ứng điều kiện về gia hạn Thẻ theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ. Bằng việc kích hoạt Thẻ, Chủ thẻ xác nhận đồng ý với bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ Vietcombank và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện đó. Quy định về tự động gia hạn Thẻ không áp dụng đối với Chủ thẻ có quốc tịch nước ngoài. Để Vietcombank chấp thuận yêu cầu gia hạn Thẻ, Chủ thẻ có quốc tịch nước ngoài phải tuân thủ các quy định về cư trú tại Việt Nam cũng như các điều kiện về gia hạn Thẻ theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

h. Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với Chủ thẻ được ghi nhận bằng văn bản và quy định của pháp luật.

1.17.2 Nghĩa vụ của Vietcombank

a. Tuân thủ các quy định của pháp luật, các quy định đã nêu tại Hợp đồng này, các quy định, thông báo khác của Vietcombank trong từng thời kỳ và được công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

b. Đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ theo quy định của pháp luật và quy định của Bản Điều khoản, điều kiện này.

c. Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ theo quy định của pháp luật và quy định tại điều 1.2 Bảo mật thông tin Chủ thẻ - mục B.II của Bản Điều khoản, điều kiện này.

d. Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với Chủ thẻ và quy định của pháp luật.

II. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

1.1 Sự kiện bất khả kháng

1.1.1 Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng là những 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 dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.

1.1.2 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.

1.1.3 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 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 theo quy định của pháp luật.

1.2 Bảo mật thông tin Chủ thẻ

1.2.1 Mục đích thu thập Thông tin Chủ thẻ

Chủ thẻ tại Hợp đồng này đồng ý việc Vietcombank thu thập Thông tin Chủ thẻ với mục đích nghiên cứu, đánh giá để hiểu về nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của Chủ thẻ phục vụ các nghiệp vụ ngân hàng, hợp tác với bên thứ ba để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Chủ thẻ.

1.2.2 Phạm vi thu thập Thông tin Chủ thẻ

Vietcombank chỉ thu thập và yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin của Chủ thẻ mà Vietcombank đánh giá là có liên quan và cần thiết để phục vụ các mục đích thu thập thông tin theo quy định tại khoản 1.2.1 nêu trên và các thông tin khác theo yêu cầu tại các văn bản quy phạm pháp luật hoặc điều ước quốc tế Việt Nam đã tham gia.

1.2.3 Phương thức thu thập Thông tin Chủ thẻ

Vietcombank thu thập thông tin Chủ thẻ trực tiếp từ Chủ thẻ hoặc bên thứ ba hoặc thông qua các phương thức hợp pháp khác. Vietcombank có thể sử dụng các phương tiện hỗ trợ trong quá trình thu thập thông tin như thông qua hệ thống website, ứng dụng trên điện thoại thông minh và các phương tiện khác nếu cần.

1.2.4 Cập nhật Thông tin Chủ thẻ

Thông tin Chủ thẻ có thể được Vietcombank cập nhật thường xuyên trong suốt thời gian thiết lập quan hệ với Vietcombank thông qua cập nhật định kỳ hoặc khi Vietcombank phát hiện thông tin đó chưa chính xác và/hoặc không còn chính xác và/hoặc theo đề nghị hợp pháp của Chủ thẻ.

1.2.5 Lưu trữ Thông tin Chủ thẻ

Thông tin Chủ thẻ được lưu trữ tại Vietcombank theo quy định của pháp luật (nếu có) và quy định của Vietcombank đảm bảo Thông tin Chủ thẻ an toàn, chính xác, đầy đủ so với thông tin được cung cấp, thu thập.

1.2.6 Sử dụng Thông tin Chủ thẻ

Thông tin Chủ thẻ có thể được sử dụng bởi các Đơn vị và/hoặc Bộ phận và/hoặc cá nhân có liên quan của Vietcombank trên cơ sở tuân thủ các quy định nội bộ của Vietcombank và phù hợp với quy định của pháp luật. Thông tin Chủ thẻ được sử dụng theo đúng các mục đích thu thập đã thông báo công khai đến Chủ thẻ theo quy định tại khoản 1.2.1 nêu trên.

1.2.7 Chuyển giao Thông tin Chủ thẻ

a. Đối với thông tin Chủ thẻ do Chủ thẻ cung cấp và thông tin phát sinh từ giao dịch của Chủ thẻ với Vietcombank, Vietcombank chuyển giao Thông tin Chủ thẻ cho bên thứ ba ngoài Vietcombank trong trường hợp đã có sự đồng ý của Chủ thẻ trước hoặc trong hoặc sau thời điểm Chủ thẻ sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng do Vietcombank cung cấp hoặc hợp tác với bên thứ ba cung cấp và theo hình thức phù hợp với thỏa thuận giữa Vietcombank với Chủ thẻ.

b. Việc chuyển giao Thông tin Chủ thẻ theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật thực hiện theo quy định của pháp luật liên quan và quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

c. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Vietcombank thực hiện cung cấp Thông tin Chủ thẻ cho các nhà thầu, các đơn vị tư vấn, kiểm toán, các đơn vị cung cấp dịch vụ khác nhằm thực hiện các mục đích thu thập Thông tin Chủ thẻ theo quy định tại Hợp đồng này.

d. Trong trường hợp Vietcombank có nhu cầu chuyển giao thông tin Chủ thẻ cho bên thứ ba theo thỏa thuận giữa Vietcombank và Chủ thẻ, Vietcombank yêu cầu bên thứ ba thực hiện việc bảo đảm an toàn, quản lý, sử dụng và thực hiện các hành vi khác đối với thông tin được cung cấp phù hợp với quy định của Vietcombank và quy định có liên quan của pháp luật và/hoặc thỏa thuận giữa Vietcombank và Chủ thẻ.

1.3 Thông báo

1.3.1 Tất cả các thông báo của Vietcombank đến Chủ thẻ sẽ được Vietcombank gửi cho chủ thẻ bằng văn bản theo địa chỉ hoặc thông tin cuối cùng mà Chủ thẻ đăng ký tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ Vietcombank, hoặc công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank, hoặc thông báo trên Digibank của Chủ thẻ, hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, hay niêm yết tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vietcombank. Tất cả các thông báo và thông tin sẽ có hiệu lực:

- a. Trong vòng năm (05) ngày kể từ ngày gửi (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc
- b. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, telex, thư điện tử, tin nhắn mà Chủ Thẻ đã đăng ký với Vietcombank; hoặc
- c. Vào ngày nhận nếu điện thoại trực tiếp, gửi trực tiếp; hoặc
- d. Vào ngày công bố trên website chính thức của Vietcombank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại các hệ thống của Vietcombank.

1.3.2 Chủ Thẻ có thể liên lạc với Vietcombank qua Hotline 24/7 để được hỗ trợ tư vấn, giải đáp thắc mắc về các sản phẩm hoặc dịch vụ do Vietcombank cung cấp.

1.3.3 Chủ thẻ có trách nhiệm bồi thường toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) cho Vietcombank nếu nội dung trong thông báo điện tử do Vietcombank gửi cho Chủ thẻ, bằng bất kỳ phương thức nào, bị tiếp cận bởi bất kỳ người nào khác ngoài Chủ thẻ.

1.3.4 Chủ thẻ đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại của Vietcombank và nhận thông báo quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Vietcombank bằng hình thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác, trừ trường hợp Chủ thẻ có phản hồi cho Vietcombank về việc không tiếp tục nhận thông báo quảng cáo theo Hợp đồng này. Trường hợp Chủ thẻ có phản hồi về việc không tiếp tục nhận thông tin quảng cáo sẽ không ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ trong việc tiếp tục thực hiện Hợp đồng này.

1.3.5 Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo cho Vietcombank bằng văn bản ngay khi có những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Vietcombank.

1.4 Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

1.4.1 Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank này và Hợp đồng 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 TCTQT có liên quan và của Vietcombank.

1.4.2 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 theo quy định của pháp luật.

1.5 Các điều khoản sửa đổi, bổ sung

Chủ thẻ và Vietcombank theo đây thỏa thuận về việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank như sau: Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank có thể được sửa đổi và bổ sung trong từng thời kỳ, đảm bảo nội dung tuân thủ theo quy định của pháp luật và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của các bên thông qua việc Vietcombank thông báo cho Chủ thẻ qua Hòm thư điện tử/tin nhắn của Chủ thẻ đã đăng ký với Vietcombank và công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank tối thiểu trước bảy (07) ngày kể từ ngày Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank được sửa đổi, bổ sung có hiệu lực, trừ trường hợp Vietcombank phải thực hiện ngay việc sửa đổi, bổ sung đó theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau ngày Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank được sửa đổi, bổ sung có hiệu lực thì được hiểu là Chủ thẻ chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi, bổ sung đó và Vietcombank không cần phải có thêm bất kỳ chấp thuận nào khác của Chủ thẻ.

1.6 Điều khoản về thương hiệu và chuyển giao

(Chỉ áp dụng đối với Thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank Cashback Plus American Express)

1.6.1 American Express là thương hiệu được đăng ký bản quyền bởi American Express. Thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank Cashback Plus American Express được Vietcombank phát hành theo nhượng quyền của American Express.

1.6.2 Theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế American Express, trong trường hợp Vietcombank không còn là ngân hàng phát hành thẻ American Express tại thị trường Việt Nam, để đảm bảo cho chủ thẻ American Express vẫn được tiếp tục cung cấp dịch vụ và không bị ảnh hưởng về sự thay đổi ngân hàng phát hành này, Vietcombank có thể chuyển giao toàn bộ hoặc bất kỳ phần nào quyền hạn và nghĩa vụ của Vietcombank liên quan đến việc phát hành và thanh toán Thẻ cho American Express. Việc chuyển giao này được Vietcombank thông báo cho Chủ thẻ qua hòm thư điện tử/tin nhắn và công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank tối thiểu trước bảy (07) ngày kể từ ngày việc chuyển giao có hiệu lực. Chủ thẻ được coi là chấp thuận với việc chuyển giao này nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ và không thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý, Chủ thẻ cần có thông báo chính thức bằng văn bản gửi tới Vietcombank.

1.7 Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

1.7.1 Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank này có hiệu lực áp dụng cho việc phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ của khách hàng tại Vietcombank.

1.7.2 Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ này.

1.7.3 Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank, Đề nghị phát hành Thẻ ghi nợ Vietcombank và các tài liệu kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank, và có hiệu lực kể từ ngày Chủ thẻ và Vietcombank ký Đề nghị phát hành Thẻ ghi nợ Vietcombank cho đến khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ (do hết hạn hiệu lực của Thẻ mà Chủ thẻ không tiếp tục gia hạn hoặc theo yêu cầu của Vietcombank /Chủ thẻ/cơ quan có thẩm quyền) hoặc khi mọi nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với Vietcombank theo quy định của Hợp đồng đã hoàn thành, tùy thuộc ngày nào đến sau.

1.7.4 Chủ thẻ không được chuyển giao, chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ quyền và/hoặc nghĩa vụ của Chủ thẻ phát sinh theo Hợp đồng này và văn bản khác có liên quan của Hợp đồng, trừ trường hợp được Vietcombank đồng ý trước bằng văn bản.

1.7.5 Toàn bộ hoặc một phần bất kỳ điều khoản nào của Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank có hiệu lực riêng biệt và độc lập với các điều khoản khác. Nếu có bất kỳ điều khoản nào vô hiệu, bất hợp pháp hoặc không thể thi hành theo quy định của pháp luật, thì hiệu lực, tính hợp pháp và khả năng thi hành của các điều khoản còn lại của Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank không bị ảnh hưởng dưới bất kỳ hình thức nào.

1.7.6 Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank này được lập bằng Tiếng Việt. Nếu có bên nước ngoài tham gia, Hợp đồng được lập bằng tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

1.7.7 Bằng việc ký vào Đề nghị phát hành Thẻ ghi nợ Vietcombank kèm Hợp đồng, Chủ thẻ và Vietcombank xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank nêu trên, các quy định khác của Vietcombank, các TCTQT cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.