

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ ỦY THÁC THANH TOÁN

Hiệu lực từ ngày: 30/05/2025

Nội dung của Điều khoản và Điều kiện dưới đây cùng với Phiếu/Giấy/Đơn đề nghị hoặc văn bản, dữ liệu điện tử về đăng ký, thay đổi đăng ký sử dụng dịch vụ trên nền tảng của Nhà cung cấp dịch vụ/Sacombank (gọi chung là “Đề nghị dịch vụ”) tạo thành một Hợp đồng đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ủy thác thanh toán giữa Sacombank và Khách hàng (“Hợp đồng”). Bằng việc xác nhận đồng ý với Điều khoản và Điều kiện này thông qua ký sống tại văn bản giấy hoặc nhập chọn đồng ý tại màn hình đăng ký dịch vụ trên nền tảng Nhà cung cấp dịch vụ/Sacombank, Khách hàng thừa nhận: (i) đã được Sacombank cung cấp đầy đủ và xem xét kỹ các thông tin về Hợp đồng, sản phẩm, dịch vụ của Sacombank trước khi đăng ký; (ii) đã đọc, hiểu rõ và chấp nhận bị ràng buộc bởi các quyền và nghĩa vụ tại bản Điều khoản và Điều kiện này.

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- 1.1 Sacombank** là Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.
- 1.2 Khách hàng (“KH”)** là (các) cá nhân, tổ chức là chủ tài khoản/chủ thẻ được mở tại Sacombank và đăng ký sử dụng Dịch vụ Ủy thác thanh toán với Sacombank.
- 1.3 Điểm giao dịch** là các chi nhánh và phòng giao dịch của Sacombank trên lãnh thổ Việt Nam.
- 1.4 Dịch vụ Ủy thác thanh toán (“Dịch vụ”)**: là dịch vụ KH ủy nhiệm cho Sacombank chủ động trích (ghi nợ) Tài khoản chỉ định thanh toán của KH mở tại Sacombank để thực hiện các giao dịch thanh toán theo các nội dung mà KH đăng ký tại Đề nghị dịch vụ, bao gồm Ủy thác thanh toán theo hóa đơn và Ủy thác thanh toán theo lịch.
- 1.5 Ủy thác thanh toán theo hóa đơn** là Dịch vụ Ủy thác thanh toán cho các hóa đơn phát sinh định kỳ mà KH đăng ký, trong đó thông tin thanh toán hóa đơn (gồm số tiền, ngày thanh toán) do các Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết cung cấp cho Sacombank.
- 1.6 Ủy thác thanh toán theo lịch** là Dịch vụ Ủy thác thanh toán theo các lịch thanh toán cụ thể mà KH đăng ký.
- 1.7 Lịch thanh toán** là thông tin thể hiện thời điểm KH yêu cầu Sacombank thực hiện giao dịch ủy thác thanh toán, bao gồm:
 - Lịch thanh toán theo chu kỳ: là thời điểm thanh toán theo định kỳ hàng tuần/tháng/năm;
 - Lịch thanh toán theo một ngày cụ thể: là thời điểm thanh toán vào một ngày cụ thể, không có tính chất lặp đi lặp lại.
- 1.8 Tài khoản chỉ định thanh toán**: là tài khoản thanh toán hoặc thẻ tín dụng của KH mở tại Sacombank được KH đăng ký để trích tiền cho Dịch vụ Ủy thác thanh toán và thanh toán các khoản phí dịch vụ liên quan.
- 1.9 Gia hạn thanh toán** là việc Sacombank tiếp tục xử lý các giao dịch ủy thác thanh toán trong trường hợp Tài khoản chỉ định thanh toán của KH không đảm bảo đủ số dư hoặc hạn mức để thực hiện thanh toán giá trị giao dịch ủy thác thanh toán và các khoản phí dịch vụ tại thời điểm xử lý giao dịch.

- 1.10 Nhắc lịch thanh toán** là dịch vụ kèm theo Dịch vụ Ủy thác thanh toán theo đó Sacombank sẽ gửi tin báo về thông tin hóa đơn hoặc lịch thanh toán qua SMS/email mà KH đăng ký.
- 1.11 Thời gian áp dụng** là khoảng thời gian mà KH yêu cầu Sacombank cung cấp Dịch vụ Ủy thác thanh toán cho từng loại hóa đơn và từng lịch thanh toán cụ thể.
- 1.12 Ngày giao dịch** là ngày, giờ phát sinh giao dịch ủy thác thanh toán cần xử lý.
- 1.13 Ngày hiệu lực** là ngày, giờ mà giao dịch được ghi nhận vào hệ thống của Sacombank.
- 1.14 Ngày làm việc** là thời gian làm việc thực tế của Sacombank theo từng thời kỳ, trừ ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ (kể cả ngày nghỉ bù) theo quy định pháp luật hoặc các ngày nghỉ của Sacombank được thông báo từng thời kỳ.
- 1.15 Nhà cung cấp dịch vụ** là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thanh toán thông qua dịch vụ thanh toán của Sacombank hoặc thanh toán thông qua vai trò trung gian thanh toán của các Đối tác liên kết.
- 1.16 Đối tác liên kết** là bên thứ ba đóng vai trò trung gian giữa Sacombank và nhà cung cấp dịch vụ, hợp tác với Sacombank trong việc triển khai các dịch vụ thanh toán cho KH, Nhà cung cấp dịch vụ.
- 1.17 Người thụ hưởng:** là nhà cung cấp dịch vụ/đối tác liên kết (đối với Ủy thác thanh toán hóa đơn) hoặc bên nhận thanh toán (đối với Ủy thác thanh toán theo lịch).
- 1.18 Website của Sacombank** là website chính thức của Sacombank theo đường dẫn www.sacombank.com.vn.

ĐIỀU 2. ĐĂNG KÝ, SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- 2.1** Sacombank cung cấp Dịch vụ, các sản phẩm, dịch vụ đi kèm Dịch vụ theo các nội dung mà KH đã đăng ký tại Đề nghị dịch vụ và nội dung tại Điều khoản và điều kiện này.
- 2.2** KH cam kết cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực các thông tin, giấy tờ cần thiết theo yêu cầu của Sacombank khi đăng ký sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ phù hợp với thỏa thuận với Sacombank và quy định pháp luật. KH có nghĩa vụ đảm bảo các thông tin KH tại Sacombank là thông tin được cập nhật mới nhất, chính xác nhất và thông báo ngay cho Sacombank bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin mà KH đã đăng ký tại Sacombank (cho dù thay đổi này phát sinh do việc KH thay đổi thông tin liên lạc mới, ngừng sử dụng dịch vụ viễn thông, mất điện thoại hoặc bất kỳ lý do nào khác). Sacombank sẽ cung cấp Dịch vụ dựa trên các thông tin mà KH đã đăng ký với Sacombank cho đến khi nhận được thông báo thay đổi thông tin từ KH. KH phải chịu trách nhiệm hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, tổn thất, trách nhiệm phát sinh do KH không thông báo hoặc chưa gửi yêu cầu thay đổi thông tin hợp lệ đến Sacombank.
- 2.3** Trường hợp KH yêu cầu thay đổi thông tin liên quan đến Dịch vụ, Sacombank sẽ cập nhật thông tin điều chỉnh cho KH trong vòng 01 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu hợp lệ từ KH. Mọi yêu cầu thay đổi hợp lệ phải được thực hiện theo quy định, thủ tục và hướng dẫn của Sacombank và chỉ có hiệu lực khi được Sacombank chấp thuận thực hiện.
- 2.4** KH có thể yêu cầu tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ bất kỳ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu cho Sacombank theo biểu mẫu và thủ tục của Sacombank. Sacombank sẽ tạm ngưng/chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của KH ngay sau khi tiếp nhận được yêu cầu hợp lệ của KH với điều kiện KH hoàn thành các nghĩa vụ tài chính với Sacombank. Trong thời

gian tạm ngưng sử dụng Dịch vụ, KH vẫn phải tuân theo những nội dung của Hợp đồng này.

2.5 Khi đăng ký Dịch vụ Ủy thác thanh toán, KH hiểu rằng nếu KH tự thanh toán cho Người thụ hưởng bằng bất kỳ hình thức thanh toán nào khác cho cùng một hóa đơn/món thanh toán sẽ dẫn đến thanh toán trùng/thừa tiền, KH có trách nhiệm liên hệ Người thụ hưởng để nhận lại khoản tiền thanh toán bị thanh toán trùng/thừa.

2.6 Tài khoản chỉ định thanh toán

- Đối với Ủy thác thanh toán theo hóa đơn: KH được chọn đăng ký Tài khoản chỉ định thanh toán là Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ tín dụng, tuy nhiên không được đăng ký Thẻ tín dụng để thanh toán cho loại hóa đơn Tài chính.
- Đối với Ủy thác thanh toán theo lịch: KH chỉ được đăng ký Tài khoản chỉ định thanh toán là Tài khoản thanh toán.
- KH không được đăng ký, sử dụng Tài khoản chỉ định thanh toán là tài khoản thanh toán/thẻ tín dụng đã tắt toán, bị phong tỏa, tạm khóa, tạm ngưng giao dịch dưới mọi hình thức.

2.7 Nhắc lịch thanh toán

- Thời gian nhắc lịch được thực hiện đúng theo yêu cầu KH đã đăng ký, bao gồm cả ngày nghỉ, lễ.
- Nhắc lịch thanh toán sẽ tự động hết hiệu lực khi Hợp đồng hết hiệu lực.
- Số điện thoại, địa chỉ email nhận thông báo nhắc lịch thanh toán là số điện thoại, email mà KH đăng ký tại Sacombank.
- Khi đăng ký Nhắc lịch thanh toán, KH đồng ý tuân thủ Điều khoản và điều kiện Dịch vụ Gửi Tin báo của Sacombank được niêm yết tại quầy và website của Sacombank.

2.8 Gia hạn thanh toán:

- Thời gian gia hạn thanh toán của KH bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ tính từ ngày liền kề sau Ngày giao dịch.
- Đối với Ủy thác thanh toán theo hóa đơn, chương trình mặc định gia hạn thanh toán cho đến khi thanh toán được.
- Đối với Ủy thác thanh toán theo lịch, KH có thể lựa chọn một trong các hình thức gia hạn thanh toán sau:
 - Không gia hạn thanh toán;
 - Gia hạn thanh toán cho đến khi thanh toán được;
 - Gia hạn thanh toán theo số ngày gia hạn thanh toán cụ thể do KH đăng ký trong phạm vi cho phép của Sacombank. Số ngày gia hạn cụ thể mà KH đăng ký chỉ được xét trong một kỳ thanh toán (đối với Lịch thanh toán theo chu kỳ) và lệnh thanh toán thực hiện không thành công khi vượt quá ngày gia hạn sẽ không được thực hiện lại ở kỳ thanh toán tiếp theo.

2.9 Thời gian áp dụng:

- Sacombank bắt đầu cung cấp Dịch vụ kể từ: (i) Ngày bắt đầu của "Thời gian áp dụng" mà KH đăng ký và được Sacombank xác nhận đồng ý cung cấp Dịch vụ (đối với Ủy thác thanh toán theo hóa đơn) hoặc (ii) Ngày liền kề sau ngày bắt đầu của "Thời gian áp dụng" mà KH đăng ký và được Sacombank xác nhận đồng ý cung cấp Dịch vụ (đối với Ủy thác thanh toán theo lịch).

- b. Trường hợp KH đăng ký “Thời gian áp dụng” cho một loại hóa đơn hoặc một Lịch thanh toán cụ thể chấm dứt vào một ngày xác định thì hệ thống sẽ căn cứ vào đầu ngày của ngày kết thúc đã đăng ký để ngưng ủy thác thanh toán cho loại hóa đơn/Lịch thanh toán cụ thể đó.
- c. Trường hợp KH đăng ký “Thời gian áp dụng” cho một loại hóa đơn hoặc một Lịch thanh toán cụ thể chấm dứt “cho đến khi ngưng dịch vụ”:
 - (i) Sacombank sẽ ngưng Dịch vụ Ủy thác thanh toán cho loại hóa đơn hoặc Lịch thanh toán cụ thể khi xảy ra các sự kiện nêu tại điểm b, c, d, e khoản 11.1 Điều 11 Hợp đồng này.
 - (ii) Trường hợp KH đăng ký Dịch vụ Ủy thác thanh toán theo lịch với lịch thanh toán theo một ngày cụ thể thì hệ thống mặc định chấm dứt ủy thác thanh toán như sau:
 - Nếu KH đăng ký “Không gia hạn thanh toán”, hệ thống mặc định chấm dứt ủy thác thanh toán vào ngày cụ thể của lịch thanh toán đã đăng ký.
 - Nếu KH đăng ký Gia hạn thanh toán theo số ngày cụ thể, hệ thống mặc định chấm dứt ủy thác thanh toán vào ngày cuối cùng của số ngày gia hạn.
 - Nếu KH đăng ký Gia hạn thanh toán là “Cho đến khi thanh toán được”, hệ thống mặc định chấm dứt ủy thác thanh toán cho đến khi thanh toán thành công.

2.10 Xử lý giao dịch

- a. Sacombank sẽ xử lý giao dịch dựa trên các thông tin mà KH đã đăng ký với Sacombank cho đến khi nhận được yêu cầu thay đổi thông tin từ KH. KH phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, tổn thất do việc sử dụng Dịch vụ bằng thông tin KH đã đăng ký, cập nhật với Sacombank.
- b. Để xử lý yêu cầu Ủy thác thanh toán hóa đơn của KH, KH đồng ý rằng Sacombank sẽ xử lý giao dịch căn cứ các yêu cầu thanh toán và thông tin về hóa đơn (bao gồm Ngày giao dịch, số tiền thanh toán) nhận được từ Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết mà không chịu trách nhiệm tính chính xác, xác thực của yêu cầu, thông tin đó. Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết sẽ chịu trách nhiệm đối với tính xác thực, hiệu lực pháp lý của các yêu cầu, thông tin này. Trường hợp có bất kỳ sai sót nào trong yêu cầu, thông tin cung cấp bởi Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết, KH sẽ liên hệ các Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết để yêu cầu tra soát và trong khả năng của mình, Sacombank sẽ hỗ trợ KH gửi yêu cầu tra soát đến với Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết nhưng không chịu trách nhiệm và đảm bảo việc hoàn trả lại các khoản đã thanh toán từ Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết.
- c. Sacombank được phép chủ động ghi nợ Tài khoản chỉ định thanh toán giá trị tất cả các giao dịch ủy thác thanh toán và thanh toán phí dịch vụ, các loại phí liên quan đến khiếu nại, tranh chấp theo quy định của Sacombank và quy định pháp luật.
- d. Trường hợp phát sinh các khoản giao dịch thanh toán quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản chỉ định thanh toán (nếu có), hoặc các khoản tiền mà KH có nghĩa vụ thanh toán theo thỏa thuận giữa Sacombank và KH, hoặc các giao dịch thanh toán theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu, quyết định của cơ quan có thẩm quyền, KH có nghĩa vụ phải hoàn trả/thanh toán các khoản tiền này và đồng ý Sacombank được quyền ghi nợ Tài khoản chỉ định thanh toán hoặc bất kỳ tài

- khoản nào khác để hoàn trả/thanh toán. Trường hợp tài khoản của KH không đủ số dư để ghi nợ, KH cam kết sẽ nộp tiền để thanh toán/hoàn trả các khoản tiền này.
- e. KH phải đảm bảo duy trì số dư trên Tài khoản chỉ định thanh toán đủ để trích các khoản tiền ủy thác thanh toán và chi trả phí dịch vụ tại thời điểm xử lý giao dịch. Sacombank chỉ tiến hành ghi nợ Tài khoản chỉ định thanh toán theo Dịch vụ sau khi Sacombank đã kiểm tra số dư khả dụng hoặc hạn mức còn lại trên Tài khoản chỉ định thanh toán đủ để thực hiện thanh toán giá trị giao dịch ủy thác thanh toán và phí dịch vụ.
 - f. Trường hợp tại cùng một thời điểm phát sinh nhiều khoản trích tiền trên Tài khoản chỉ định thanh toán (bao gồm các khoản trích tiền tự động hoặc các nghĩa vụ thanh toán, hoàn trả của KH theo thỏa thuận giữa Sacombank và KH hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền) thì tại thời điểm xử lý giao dịch, hệ thống sẽ xử lý ngẫu nhiên (không theo thứ tự ưu tiên) và Sacombank không phải chịu trách nhiệm cho các nghĩa vụ phát sinh liên quan do bất kỳ khoản tiền nào chưa được thực hiện
 - g. Tùy từng loại giao dịch và theo yêu cầu của pháp luật, cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc quy định của Sacombank, Sacombank có thể yêu cầu KH và KH đồng ý hợp tác cung cấp và bổ sung thêm thông tin, chứng từ chứng minh liên quan hoặc xác nhận bất kỳ chi tiết nào trước khi Sacombank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của KH.
 - h. Sacombank được quyền trì hoãn, tạm ngừng, từ chối hoặc ngăn chặn các giao dịch đã và đang được thực hiện, tạm ngừng Dịch vụ của KH trong các trường hợp sau:
 - (i) Khi Sacombank có bằng chứng hoặc theo đánh giá dựa trên cơ sở hợp lý của Sacombank về việc giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ về rửa tiền hoặc có liên quan đến những đối tượng bị cảnh báo/cấm giao dịch hoặc nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật;
 - (ii) Sacombank nghi ngờ và/hoặc nhận được thông báo từ bên thứ ba về giao dịch có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có cơ sở, căn cứ hợp lý xác định giao dịch vi phạm pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - Giao dịch vi phạm các quy định pháp luật liên quan đến quản lý ngoại hối; phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; hiệp định, hiệp ước mà Việt Nam có tham gia ký kết và các thông lệ quốc tế liên quan;
 - Giao dịch thanh toán cho hàng hóa/dịch vụ bất hợp pháp (hàng hóa, dịch vụ bị pháp luật cấm; dịch vụ thuộc ngành nghề kinh doanh có điều kiện như hoạt động ngân hàng mà không có giấy phép/đáp ứng đủ điều kiện theo quy định pháp luật; tín dụng đen; cho vay lừa đảo; lừa đảo qua điện thoại, qua mạng; tiền ảo...);
 - Giao dịch khống như giao dịch không thể kiểm tra được bản chất giao dịch thanh toán cho loại hàng hóa/dịch vụ nào hoặc giao dịch nâng khống giá trị, giao dịch thanh toán thường xuyên có giá trị lớn...;
 - Giao dịch có liên quan đến bất kỳ bên nào (cá nhân, tổ chức, cơ quan chính phủ) bị xử phạt vi phạm pháp luật và/hoặc có liên quan trực tiếp hay gián

- tiếp đến đối tượng bị xử phạt vi phạm pháp luật bởi các Liên hiệp, tổ chức quốc tế hay luật quốc gia liên quan;
- Giao dịch có thể trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến nguồn thu hay được sử dụng vì mục đích hoặc cho hành vi bất hợp pháp.
 - (iii) Sacombank yêu cầu KH cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh giao dịch hợp pháp trước khi thực hiện giao dịch hoặc KH từ chối cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu theo yêu cầu của Sacombank;
 - (iv) Các yêu cầu, thông tin mà Sacombank nhận được từ Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết và/hoặc KH không toàn vẹn, đầy đủ nội dung hoặc không phù hợp;
 - (v) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - (vi) Các trường hợp liên quan đến gian lận, giả mạo và rủi ro, hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo;
 - (vii) Khi lợi ích của KH/Sacombank/bên thứ ba có thể bị tổn hại;
 - (viii) Sacombank tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì, nâng cấp hệ thống (theo kế hoạch đã thông báo trước cho KH) hoặc sửa chữa lỗi hệ thống đột xuất;
 - (ix) Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Hợp đồng này hoặc bất kỳ cam kết, thỏa thuận nào đã cam kết, ký với Sacombank cho dù cam kết, thỏa thuận đó có liên quan hay không liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Ủy thác thanh toán;
 - (x) Khi số dư hoặc hạn mức được phép sử dụng trên Tài khoản chỉ định thanh toán không đủ để thanh toán giá trị giao dịch, tiền phạt và phí;
 - (xi) Tình trạng Tài khoản chỉ định thanh toán đang bị đóng, phong tỏa, tạm khóa, tạm ngưng giao dịch dưới mọi hình thức;
 - (xii) Thông tin tài khoản/thẻ nhận báo có của Người thụ hưởng đã tất toán hoặc không còn tồn tại trên hệ thống hoặc bị phong tỏa/tạm khóa dẫn đến không thể báo có giao dịch;
 - (xiii) Các trường hợp bất khả kháng ngoài khả năng kiểm soát của Sacombank.

Trừ trường hợp bảo trì, bảo dưỡng hệ thống theo kế hoạch đã thông báo trước cho KH, trong các trường hợp còn lại, Sacombank thông báo cho KH chậm nhất 03 (ba) Ngày làm việc sau khi thực hiện việc trì hoãn, tạm ngưng, từ chối, ngăn chặn thực hiện giao dịch, tạm ngưng Dịch vụ.

- 2.11** KH cam kết không sử dụng Dịch vụ Ủy thác thanh toán nhằm mục đích thực hiện các giao dịch trái với pháp luật, hoặc giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- 2.12** Sacombank sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho KH qua Dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do yếu tố kỹ thuật, hệ thống và nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Sacombank, các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của KH được Sacombank cung cấp qua Dịch vụ có thể không luôn luôn là trạng thái cuối cùng của giao dịch bởi có các giao dịch chưa được Sacombank hoàn tất xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn.
- 2.13** KH có thể sử dụng Dịch vụ 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần kể cả ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ, trừ thời gian xử lý giao dịch cuối ngày hoặc thời gian ngưng hệ thống đã thông báo trước. Tuy nhiên, KH thừa nhận rằng ngoài thời gian ngưng hệ thống được Sacombank lên kế hoạch và thông báo trước cho KH thì tại một số thời điểm nhất định, KH có thể

sẽ không truy cập được Dịch vụ, không thực hiện được một số hoặc tất cả các tính năng của Dịch vụ trong các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn do sửa chữa lỗi hệ thống đột xuất hoặc sự cố điện, lỗi đường truyền, mạng; lỗi kỹ thuật, gián đoạn do Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc bên thứ ba, việc truy cập và sử dụng Dịch vụ có thể bị gián đoạn tham gia xử lý giao dịch. Sacombank sẽ nỗ lực tối đa để phục hồi hệ thống (nếu gặp sự cố) và hạn chế thời gian ngưng hệ thống.

- 2.14** KH phải thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và Sao kê tài khoản và thông báo ngay cho Sacombank tại các Điểm giao dịch hoặc qua số hotline của Sacombank khi phát hiện bất kỳ sự khác biệt, sai sót, nhầm lẫn nào trong các giao dịch của mình. KH đồng ý phối hợp với Sacombank, Nhà cung cấp dịch vụ và Đối tác liên kết để tìm nguyên nhân xử lý các lỗi KH phản ánh trong quá trình sử dụng Dịch vụ và thực hiện tất cả yêu cầu cần thiết để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, giả mạo.
- 2.15** Sacombank cam kết bảo mật, sử dụng, cung cấp thông tin KH (bao gồm thông tin định danh KH, thông tin tiền gửi, giao dịch của KH) theo (các) Điều khoản và điều kiện liên quan đến sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mà KH đăng ký được Sacombank niêm yết tại quầy, website của Sacombank và theo quy định pháp luật.
- 2.16** Đối với thông tin KH là Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP và các văn bản pháp luật sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ, KH đồng ý toàn bộ (không kèm theo điều kiện) rằng Sacombank được thu thập, xử lý Dữ Liệu Cá Nhân theo Điều Khoản Chung Về Bảo Vệ Và Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân ("Điều Khoản Chung") được niêm yết tại quầy, website <https://www.sacombank.com.vn>. Trường hợp muốn hạn chế xử lý dữ liệu tại Điều Khoản Chung này, KH chủ động liên hệ Sacombank để được hướng dẫn. Điều Khoản Chung là một phần không tách rời Hợp đồng này. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của Sacombank và KH tại Điều Khoản Chung sẽ không thay thế, chấm dứt hoặc thay đổi, mà sẽ là cộng dồn vào các quyền và nghĩa vụ mà Sacombank và KH đang có tại Hợp đồng này.

ĐIỀU 3. THỜI GIAN XỬ LÝ GIAO DỊCH

- 3.1** Ngày giao dịch:
- Đối với Ủy thác thanh toán hóa đơn: Ngày giao dịch là ngày làm việc mà Sacombank nhận được yêu cầu thanh toán, thông tin hóa đơn phát sinh từ Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết.
 - Đối với Ủy thác thanh toán theo lịch: Ngày giao dịch theo Lịch thanh toán mà KH đã đăng ký.
 - Trường hợp gia hạn thanh toán, Sacombank chủ động ghi nợ Tài khoản chỉ định thanh toán vào bất kỳ thời điểm nào trong thời gian gia hạn thanh toán khi Tài khoản chỉ định thanh toán đủ số dư khả dụng/hạn mức giao dịch để thanh toán.
- 3.2** Các giao dịch đã được Sacombank ghi Nợ trên Tài khoản chỉ định thanh toán không đồng nghĩa với việc Người thụ hưởng được ghi Có và/hoặc hóa đơn được gạch nợ. Việc ghi Có cho Người thụ hưởng sẽ chỉ được thực hiện sau khi Sacombank và ngân hàng phục vụ Người thụ hưởng kiểm tra chi tiết các điều kiện báo Có và chấp nhận hạch toán lệnh chuyển tiền và việc gạch nợ sẽ được thực hiện bởi Người thụ hưởng.
- 3.3** Thời gian xử lý giao dịch/ghi Nợ Tài khoản chỉ định thanh toán (sau đây gọi là "Ngày xử lý") là trong cùng Ngày giao dịch với điều kiện Tài khoản chỉ định thanh toán có đủ số

dư khả dụng/hạn mức để thanh toán giá trị giao dịch ủy thác và phí dịch vụ tại thời điểm xử lý giao dịch. Thời gian xử lý giao dịch chỉ mang tính tương đối. Trong mọi trường hợp, Sacombank sẽ nỗ lực đáp ứng chính xác thời gian xử lý giao dịch, trừ trường hợp giao dịch không thực hiện/thực hiện chậm do nguyên nhân khách quan, vượt ngoài tầm kiểm soát của Sacombank.

- 3.4** Ngày hiệu lực mặc định là Ngày xử lý trừ trường hợp Ngày xử lý rơi vào ngày nghỉ, lễ của Sacombank hoặc quy định pháp luật, hoặc thời điểm phát sinh giao dịch sau thời gian ngừng giao dịch cuối ngày, hoặc đã hết thời gian làm việc của các hệ thống, các chương trình ứng dụng liên quan, khi đó, Ngày hiệu lực của giao dịch là ngày làm việc tiếp theo liền kề Ngày xử lý.
- 3.5** Trường hợp giao dịch thanh toán cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (thanh toán ngoài hệ thống Sacombank): Thời điểm báo có cho Người thụ hưởng tùy vào chính sách, quy định của ngân hàng bạn và tổ chức xử lý giao dịch hoặc quản lý hệ thống giao dịch.

ĐIỀU 4. GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG

- 4.1** Bất kỳ giao dịch nào đã được Sacombank thực hiện theo yêu cầu mà KH đã đăng ký sẽ được coi là có giá trị và không hủy ngang.
- 4.2** KH không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch mà Sacombank đã thực hiện thanh toán theo yêu cầu KH. Trường hợp KH muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, Sacombank chỉ xem xét với điều kiện (i) Sacombank chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH và (ii) việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Sacombank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.

ĐIỀU 5. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

KH phải tự chịu trách nhiệm và không yêu cầu Sacombank bồi thường đối với các thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp của KH phát sinh từ hoặc liên quan tới:

- 5.1** Việc thanh toán theo Dịch vụ bị nhầm lẫn, sai sót, bị trùng, thừa tiền trong quá trình thanh toán do lỗi của KH hoặc Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp: (i) KH sử dụng hình thức thanh toán khác mà không yêu cầu tạm ngừng, chấm dứt Dịch vụ Ủy thác thanh toán và Sacombank tiếp tục thực hiện thanh toán các giao dịch theo nội dung KH đã đăng ký; (ii) Có bất kỳ sai sót nào trong yêu cầu, thông tin cung cấp bởi KH hoặc Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết của Sacombank.
- 5.2** Các tranh chấp khiếu nại phát sinh giữa KH và Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết cung cấp cho KH, không thuộc phạm vi dịch vụ ngân hàng.
- 5.3** Việc Sacombank đã có thông báo cho KH về trạng thái chưa hoàn tất của giao dịch và KH cần liên hệ lại với Sacombank để xác định trạng thái cuối cùng trước khi thực hiện các giao dịch tiếp theo.
- 5.4** Các trường hợp Sacombank đã từ chối, trì hoãn thực hiện giao dịch hoặc tạm ngừng, ngừng Dịch vụ và trường hợp Sacombank không thể hủy bỏ, thay đổi các giao dịch đã được xử lý theo đúng quy định tại Hợp đồng này.
- 5.5** Nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Sacombank dẫn đến không thể thực hiện được các yêu cầu ủy thác của KH bao gồm: sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng

không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào (đứt nghẽn mạch, mất điện...) xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ, kể cả tình trạng gián đoạn do hệ thống cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet; lỗi gián đoạn do nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc đối tác liên kết.

5.6 Các trường hợp bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 6. BẤT KHẢ KHÁNG

6.1 Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà các bên không thể lường trước, không thể khắc phục được và nằm ngoài khả năng của các bên mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp dưới đây:

- Thiên tai, thảm họa tự nhiên, hỏa hoạn, dịch bệnh, chiến tranh, khủng bố, bạo loạn, biểu tình, đình công, bãi công, và các hạn chế của Chính phủ, can thiệp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sự thay đổi các chính sách theo quy định của pháp luật.
- Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, các tổ chức quốc tế có liên quan đến các hoạt động phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận/trừng phạt, phòng chống gian lận, ...
- Bất kỳ trung tâm xử lý thanh toán hoặc thị trường nào gặp sự cố, tạm ngừng giao dịch.
- Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp dịch vụ cho Sacombank,...xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của Sacombank.

6.2 Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, các bên sẽ tạm ngừng thực hiện Hợp đồng và Sacombank sẽ thông báo cho KH bằng một trong các phương thức liên lạc tại Hợp đồng. Việc tạm ngừng này không được xem là vi phạm của Sacombank và sẽ không phát sinh trách nhiệm bồi thường của Sacombank đối với KH hoặc Bên thứ ba. Sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các nội dung tại Hợp đồng.

ĐIỀU 7. CHỨNG TỪ VÀ HÓA ĐƠN

7.1 Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ Ủy thác thanh toán giữa Sacombank và KH cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi Sacombank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH và Sacombank, các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một Hợp đồng đã được Sacombank và KH thỏa thuận xác nhận.

7.2 Hóa đơn các giao dịch thu phí phát sinh trên tài khoản của KH sẽ được Sacombank phát hành theo phương thức điện tử (gọi tắt Hóa đơn điện tử). KH chủ động tra cứu, xem và lưu hóa đơn điện tử tại website: <https://hoadondientu.sacombank.com> hoặc đến Điểm

giao dịch Sacombank khi có nhu cầu chuyển đổi hóa đơn hoặc cần hỗ trợ và đăng ký thông tin để đăng nhập và tra cứu Hóa đơn điện tử.

- 7.3** Hóa đơn các phí tiện ích thanh toán (nếu có) và hóa đơn thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ sẽ được phát hành được cung cấp bởi và theo chính sách của từng Người thụ hưởng.

ĐIỀU 8. PHÍ DỊCH VỤ

- 8.1** Biểu phí (bao gồm loại phí, mức phí) sử dụng Dịch vụ Ủy thác thanh toán, các dịch vụ đi kèm (nếu có) theo Biểu phí do Sacombank thông báo công khai trên website của Sacombank và/hoặc niêm yết tại Điểm giao dịch của Sacombank trong từng thời kỳ. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, Sacombank sẽ công bố và niêm yết công khai trên website của Sacombank và/hoặc thông báo cho KH theo các hình thức phù hợp quy định của Hợp đồng này ít nhất 01 (một) ngày trước khi Biểu phí mới có hiệu lực. Biểu phí sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ và các dịch vụ liên quan sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.
- 8.2** Phí dịch vụ được thu từ thời điểm Hợp đồng có hiệu lực và được thu bằng cách Sacombank tự động trích tiền từ Tài khoản chỉ định thanh toán. Phí thu định kỳ sẽ được thu trong suốt quá trình sử dụng Dịch vụ (kể cả thời gian tạm ngưng Dịch vụ).
- 8.3** Các khoản phí dịch vụ đã được thu sẽ không được hoàn lại trong trường hợp KH ngưng sử dụng Dịch vụ trước hạn.
- 8.4** Trường hợp Tài khoản chỉ định thanh toán của KH không đủ số dư hoặc hạn mức để trả phí dịch vụ và các phí liên quan (bao gồm các loại phí liên quan đến tranh chấp theo quy định của Sacombank và quy định pháp luật), Sacombank có quyền (nhưng không phải nghĩa vụ) trích thu phí từ các tài khoản khác còn lại của KH mở tại Sacombank.
- 8.5** KH cam kết thanh toán phí phát sinh mỗi tháng cho Sacombank trong vòng tối đa 28 ngày kể từ ngày 1 của tháng kế tiếp sau đó và đảm bảo Tài khoản chỉ định thanh toán của KH đủ số dư hoặc hạn mức để Sacombank tự động trích phí trong thời hạn này. Nếu quá thời hạn trên mà chưa thanh toán, Sacombank được quyền tạm ngưng hoặc ngưng cung cấp Dịch vụ Ủy thác thanh toán và được quyền truy thu các khoản phí chưa được thanh toán trước đó từ bất kỳ tài khoản nào của KH và tại bất kỳ thời điểm nào.

ĐIỀU 9. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

- 9.1** KH cần chủ động đối chiếu sao kê, sổ phụ tài khoản định kỳ và thông báo ngay cho Sacombank khi phát hiện các giao dịch sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng.
- 9.2** Quy trình và thời hạn giải quyết các tra soát, khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ được thực hiện theo các hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ giữa Sacombank và KH, thỏa thuận giữa Sacombank và các Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết, quy định hiện hành của Sacombank và quy định pháp luật.
- 9.3** Sacombank sẽ hoàn trả cho KH giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trường hợp KH khiếu nại sai KH sẽ chịu các phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định hiện hành của Sacombank. Các trường hợp đặc biệt khác, Sacombank sẽ thông báo cụ thể cho KH.

ĐIỀU 10. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

- 10.1** Sacombank có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung Điều khoản và điều kiện này nhưng phải thông báo ít nhất 01 (một) ngày làm việc trước khi bản sửa đổi, bổ sung có hiệu

lực cho KH bằng việc niêm yết tại website của Sacombank, Điểm giao dịch và/hoặc các hình thức thông báo phù hợp quy định của Hợp đồng này. Các sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị ràng buộc nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi sửa đổi, bổ sung có hiệu lực. Việc KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi Điều khoản và Điều kiện này có nghĩa là KH chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó.

10.2 Trong trường hợp KH không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung thì có quyền đề nghị chấm dứt sử dụng Dịch vụ.

ĐIỀU 11. THÔNG BÁO

11.1 Trừ trường hợp có thỏa thuận khác, tất cả các thông báo, yêu cầu, tài liệu hoặc các trao đổi khác liên quan đến Dịch vụ (gọi chung là “thông báo”) mà Sacombank và/hoặc cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện, giải quyết tranh chấp Hợp đồng này được Sacombank gửi bằng một trong các phương thức sau: thông báo trên màn hình, giao diện Ứng dụng; tin nhắn đến số điện thoại mà KH đăng ký; gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ cư trú/nơi ở hiện tại hoặc địa chỉ email do KH đăng ký với Sacombank; công bố trên website của Sacombank; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng; niêm yết tại các Điểm giao dịch của Sacombank hoặc bất cứ phương thức nào phù hợp với quy định pháp luật.

11.2 Mọi thông báo được coi là đã nhận tại thời điểm thông báo được gửi đi bằng điện tín, gửi đúng địa chỉ email, nhắn tin đúng số điện thoại, điện báo có xác nhận của bưu điện nơi gửi, hoặc tại thời điểm KH, người thân (cùng nơi cư trú) hoặc nhân viên của KH xác nhận nếu gửi trực tiếp, hoặc tại thời điểm Sacombank hoàn tất đăng tải, niêm yết trên website và Điểm giao dịch của Sacombank.

ĐIỀU 12. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

12.1 Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày KH ký/xác nhận vào Đề nghị dịch vụ và chấm dứt hiệu lực một phần/toàn bộ khi xảy ra một trong các trường hợp sau (tùy theo sự kiện nào đến trước):

- a. Khi kết thúc “Thời gian áp dụng” cho một phần hoặc toàn bộ loại hóa đơn/Lịch thanh toán cụ thể đã đăng ký.
- b. KH gửi đến Sacombank đề nghị chấm dứt một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ (là đề nghị chấm dứt một phần hoặc tất cả loại hóa đơn/Lịch thanh toán cụ thể đã đăng ký) vào bất kỳ lúc nào cho Sacombank theo biểu mẫu và thủ tục do Sacombank quy định. Sacombank sẽ chấm dứt cung cấp Dịch vụ ngay trong ngày làm việc sau khi tiếp nhận được yêu cầu hợp lệ của KH với điều kiện KH hoàn thành các nghĩa vụ các tài chính với Sacombank.
- c. Sacombank có quyền chấm dứt một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ cung cấp khi (i) Tài khoản thanh toán chỉ định thanh toán bị đóng hoặc Thẻ tín dụng chỉ định thanh toán bị chấm dứt sử dụng/thanh lý; hoặc (ii) KH vi phạm bất kỳ điều khoản nào tại Hợp đồng này hoặc thỏa thuận, cam kết với Sacombank; hoặc (iii) các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc (iv) khi lợi ích của KH, Sacombank hoặc bên thứ ba có thể bị ảnh hưởng, tổn hại theo nhận định của Sacombank; hoặc (v) KH không đáp ứng đủ điều kiện sử dụng Dịch vụ.
- d. Chấm dứt theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- e. Các sự kiện pháp lý khác theo quy định pháp luật dẫn đến chấm dứt Hợp đồng.

- 12.2** Các Bên đồng ý rằng các điều khoản trong Hợp đồng này có giá trị độc lập với nhau. Việc một trong các điều khoản trong Hợp đồng này bị vô hiệu sẽ không làm ảnh hưởng đến việc thực thi các điều khoản khác.
- 12.3** Các điều khoản và điều kiện sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 12.4** Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng này giữa KH và Sacombank, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp hòa giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết. Sacombank được toàn quyền lựa chọn Tòa án nhân dân nơi có trụ sở chính của Sacombank hoặc nơi có trụ sở của chi nhánh, phòng giao dịch của Sacombank để tiến hành khởi kiện.