

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TRẢ TRƯỚC SACOMBANK - VNPAY LIÊN KẾT GIỮA NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN VÀ CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM (VNPAY)

Có hiệu lực từ 12/12/2023

Nội dung Điều khoản và điều kiện này (sau đây gọi tắt là “Bản Điều khoản và Điều kiện”) áp dụng cho khách hàng thực hiện đăng ký phát hành Thẻ trả trước Sacombank – VNPAY qua Ứng dụng Ví VNPAY được cài đặt trên thiết bị di động và thực hiện các giao dịch liên quan đến Thẻ này. Bản Điều khoản và Điều kiện này là một phần không tách rời của Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ trả trước trực tuyến Sacombank – VNPAY (sau đây gọi tắt là “Hợp đồng”) khi khách hàng đăng ký phát hành Thẻ trên Ứng dụng Ví VNPAY. Khi Chủ Thẻ thực hiện đăng ký phát hành Thẻ nghĩa là Chủ Thẻ đã đọc kỹ, chấp nhận Bản Điều khoản và Điều kiện, và đồng ý chịu sự ràng buộc bởi các nội dung tại Hợp đồng và Bản Điều khoản và Điều kiện này.

I. Định nghĩa và diễn giải:

1. “Sacombank”: là Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.
2. “VNPAY”: là Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam.
3. “Ứng dụng Ví VNPAY”: là ứng dụng hỗ trợ các dịch vụ thanh toán trên thiết bị di động, được phát triển và cung cấp bởi VNPAY nhằm cho phép Chủ Thẻ đăng ký mở Thẻ trên ứng dụng và sử dụng ứng dụng để thanh toán Thẻ tại ĐVCNT (thông qua công nghệ NFC – cơ chế thực hiện thanh toán gần tương tự với thanh toán thẻ vật lý bằng phương pháp không tiếp xúc (contactless) tại ĐVCNT) hoặc thực hiện thanh toán trực tuyến (tại ĐVCNT trực tuyến có triển khai hình thức thanh toán Thẻ).
4. “Thẻ trả trước Sacombank - VNPAY” (gọi tắt là “Thẻ”): là sản phẩm thẻ trả trước định danh liên kết giữa Sacombank và VNPAY, cho phép Chủ Thẻ thực hiện Giao dịch Thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào Thẻ tương ứng với số tiền mà Chủ Thẻ đã trả trước cho Sacombank. Thẻ không phải là thẻ tín dụng hay thẻ ghi nợ và cũng không kết nối với bất kỳ tài khoản thanh toán nào của Chủ Thẻ.
Thẻ tồn tại ở hai hình thức: Thẻ phi vật lý và/hoặc Thẻ vật lý. Sacombank không phát hành thẻ phụ đối với Thẻ trả trước Sacombank – VNPAY.
5. “Thời hạn hiệu lực của thẻ”: là thời hạn Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ.
6. "Thẻ trả trước định danh": là Thẻ có các thông tin định danh của Chủ Thẻ. Thẻ trả trước định danh có thể được nạp tiền nhiều lần; Số dư Thẻ được áp dụng theo quy định của Sacombank và VNPAY trong từng thời kỳ và được phép thực hiện Giao dịch Thẻ. Sacombank có thể thực hiện phát hành Thẻ trả trước định danh bằng phương thức điện tử trên Ứng dụng Ví VNPAY
7. "Thẻ vật lý": là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.
8. “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

Trang 1/12

thẻ, được Sacombank phát hành cho Chủ Thẻ trên Ứng dụng Ví VNPay để giao dịch trên môi trường internet, các chương trình/ứng dụng điện tử trên thiết bị di động hoặc các thiết bị điện tử khác. Thẻ phi vật lý có thể được Sacombank/VNPay chuyển đổi thành Thẻ vật lý khi Chủ Thẻ có yêu cầu.

9. “Số dư Thẻ”: là giá trị tiền còn lại trong Thẻ mà Chủ Thẻ có thể sử dụng tại một thời điểm nhất định.
10. “Chủ Thẻ”: là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng với Sacombank và có nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng, Bản Điều khoản và Điều kiện này.
11. “Mã số xác định chủ thẻ” hay “PIN”: là mã số mật được Sacombank 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. Thẻ phi vật lý không phát hành PIN.
12. “Máy giao dịch tự động” hay “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.
13. “Ngày hết hạn”: là ngày cuối cùng của Thời hạn hiệu lực của thẻ.
14. “Tổ chức thanh toán thẻ” (gọi tắt là TCTTT): là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán Thẻ theo quy định của pháp luật.
15. “Tổ chức thẻ quốc tế” (gọi tắt là 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 Tổ chức phát hành thẻ (“TCPHT”), TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ (“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 Thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
16. “Đơn vị chấp nhận Thẻ” (gọi tắt là ĐVCNT): là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
17. “Giao dịch Thẻ” hay “Giao dịch”: 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 Sacombank, TCTTT cung ứng.
18. “Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán”: bao gồm Point of Sale (gọi tắt là POS), Mobile Point of Sale (gọi 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.
19. “Giao dịch thanh toán”: là việc sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán của ĐVCNT.
20. “Giao dịch rút tiền mặt”: là việc sử dụng Thẻ để rút tiền mặt.
21. “Giao dịch thanh toán Thẻ trực tuyến”: là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
22. “Số Thẻ”: là dãy số bao gồm 16 chữ số được in trên mặt trước của Thẻ.
23. “Dữ liệu cá nhân”: là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên

môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.

24. “Ghi có”: là việc thực hiện làm tăng số tiền trong Thẻ của Chủ Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn số tiền của giao dịch Thẻ, số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do Sacombank/TCTTT/TCTQT/TCCMT quy định (nếu có).
25. “Mã tổ chức phát hành thẻ” (Bank Identification Number – gọi tắt là BIN): là một dãy chữ số bao gồm: BIN xác định TCPHT theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng, BIN do TCTQT cấp và BIN của quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.

II. Thẻ và PIN:

1. Vào bất kỳ thời điểm nào, Thẻ là tài sản thuộc sở hữu của Sacombank. Chủ Thẻ không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác và phải bảo quản, cất giữ Thẻ.
2. Chủ Thẻ phải ký tên và ghi rõ họ tên trên Thẻ trả trước định danh.
3. Chỉ có Chủ Thẻ được sử dụng Thẻ và PIN của mình theo yêu cầu để thực hiện các Giao dịch Thẻ trong Thời hạn hiệu lực của Thẻ.

III. Sử dụng Thẻ:

1. Chủ Thẻ phải cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Sacombank/VNPAY khi đăng ký mở Thẻ trên Ứng dụng Ví VNPAY và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
2. Chủ Thẻ cam kết xuất trình giấy tờ tùy thân/giấy tờ chứng thực cá nhân, cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác tất cả các thông tin cần thiết khi có bất kỳ sự thay đổi nào so với các thông tin đã đăng ký với Sacombank/VNPAY và/hoặc theo yêu cầu của Sacombank/VNPAY để phục vụ cho việc thực hiện các Giao dịch Thẻ, đối soát số liệu, giải quyết các tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến Giao dịch Thẻ. Sacombank/VNPAY không chịu bất kỳ trách nhiệm nào trong trường hợp Chủ Thẻ không cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác các thông tin cần thiết và/hoặc không xuất trình các giấy tờ chứng minh các thông tin đó khi có sự thay đổi so với các thông tin đã đăng ký với Sacombank/VNPAY và/hoặc theo yêu cầu của Sacombank/VNPAY.
3. Kích hoạt Thẻ: Thẻ phi vật lý sau khi đã phát hành thành công sẽ được tự động kích hoạt và liên kết vào Ứng dụng Ví VNPAY. Đối với Thẻ vật lý, Chủ Thẻ tự thực hiện kích hoạt trên Ứng dụng Ví VNPAY theo hướng dẫn của VNPAY.
4. Giao dịch thanh toán:
 - 4.1. Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ thực hiện các Giao dịch thanh toán tại bất kỳ ĐVCNT nào kể cả kênh trực tuyến. Sacombank có quyền khấu trừ vào Số dư Thẻ một khoản tiền bằng với số tiền thực hiện Giao dịch cộng với các khoản phí phải trả (nếu có).

- 4.2. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm về những khiếu nại, thỏa thuận, và những vấn đề khác có liên quan trực tiếp với ĐVCNT.
5. Giao dịch rút tiền mặt:
- Chủ Thẻ có thể thực hiện các Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ vật lý tại các ATM chấp nhận Thẻ Visa. Bất kỳ Giao Dịch Thẻ, lệ phí, chi phí được thanh toán bằng loại tiền khác với đồng Việt Nam (VND) sẽ được tự động chuyển đổi sang VND ngay khi sử dụng và áp dụng mức phí chuyển đổi ngoại tệ do Sacombank quy định.
6. Các trường hợp từ chối thanh toán Thẻ, tạm khóa và thu giữ Thẻ, Sacombank/VNPay/ĐVCNT có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng thẻ, tạm khóa, thu giữ thẻ trong các trường hợp sau:
- 6.1. Giao dịch thẻ không do chính Chủ thẻ thực hiện;
- 6.2. Thẻ giả;
- 6.3. Phát hiện Giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng Thẻ;
- 6.4. Thẻ sử dụng để thực hiện các hành vi bị cấm quy định tại khoản 7 Điều III này;
- 6.5. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- 6.6. Chủ Thẻ không kí và/hoặc ghi họ tên trên Thẻ, trừ thẻ trả trước vô danh (không có các thông tin định danh Chủ Thẻ);
- 6.7. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất;
- 6.8. Thẻ hết hạn sử dụng;
- 6.9. Thẻ bị khóa;
- 6.10. Chủ Thẻ vi phạm bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào đã ký với Sacombank.
- 6.11. Chủ Thẻ yêu cầu xóa, rút lại sự đồng ý, hạn chế xử lý, phản đối xử lý Dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.
- 6.12. Các trường hợp khác quy định của Sacombank/VNPAY và/hoặc pháp luật.
7. Các hành vi bị cấm khi sử dụng Thẻ:
- 7.1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- 7.2. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc cấu kết, 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 (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- 7.3. 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.
- 7.4. 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 từ Giao dịch Thẻ.
- 7.5. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 7.6. Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.

8. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng Thẻ:

- 8.1. Sacombank/VNPAY (hoặc phối hợp với các TCTTT, TCCMT, tổ chức bù trừ điện tử) sẽ thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, phòng ngừa rủi ro cho Giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động thẻ; bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành thông suốt và an toàn;
 - 8.2. Sacombank/VNPAY sẽ thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ Thẻ;
 - 8.3. Khi Chủ Thẻ có nhu cầu, Sacombank/VNPAY sẽ phổ biến, hướng dẫn cho Chủ Thẻ về dịch vụ Thẻ, thao tác sử dụng Thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng Thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố, những hành vi bị cấm khi sử dụng Thẻ và trách nhiệm của Chủ Thẻ khi vi phạm;
 - 8.4. Sacombank/VNPAY sẽ thực hiện cung cấp thông tin các Thẻ có dấu hiệu gian lận, giả mạo cho cơ quan chức năng điều tra về tội phạm thẻ; kiểm tra, rà soát hoặc phối hợp với cơ quan chức năng cập nhật danh sách thẻ cần phải từ chối thanh toán hoặc có dấu hiệu giả mạo cho TCTTT, TCTQT, TCCMT và ĐVCNT; phối hợp với cơ quan chức năng và các bên liên quan trong việc phòng, chống tội phạm liên quan đến hoạt động thẻ và việc điều tra xử lý khi phát hiện tội phạm sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật;
 - 8.5. Sacombank/VNPAY sẽ xem xét, kiểm tra chứng từ, giám sát chặt chẽ để đảm bảo việc thanh toán chuyển tiền bằng thẻ ra nước ngoài đúng mục đích, hạn mức sử dụng thẻ và phù hợp với quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối.
 - 8.6. Chủ Thẻ phải bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác, các thông tin Thẻ, thông tin Giao dịch, không để lộ thông tin Thẻ, thông báo và phối hợp với Sacombank/VNPAY để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại. Bất kỳ sự sử dụng Thẻ nào dù được thực hiện bởi Chủ Thẻ và/hoặc bất kỳ người nào khác đều được xem là do chính Chủ Thẻ sử dụng/thực hiện và Chủ Thẻ phải có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ và/hoặc chịu bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ các giao dịch đó.
9. Chủ Thẻ có quyền yêu cầu Sacombank/VNPAY cung cấp thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ.

IV. Hạn mức:

Các hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ đối với Chủ thẻ sẽ theo quy định của Sacombank/VNPAY trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định của pháp luật.

V. Hoàn lại Số dư Thẻ:

Đối với trường hợp Thẻ bị hỏng do lỗi kỹ thuật hoặc Số dư Thẻ còn lại chưa sử dụng sẽ được hoàn lại khi có yêu cầu của Chủ Thẻ. Số dư Thẻ được hoàn cho Chủ thẻ bằng chuyển khoản. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm chi trả các loại phí liên quan đến việc hoàn lại Số dư Thẻ (nếu có).

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ Ngày hết hạn hoặc kể từ ngày Sacombank/VNPAY nhận được thông báo về việc Thẻ bị mất, thẻ bị hỏng do lỗi kỹ thuật, nếu Chủ Thẻ không liên hệ Sacombank để nhận Số dư Thẻ còn lại và/hoặc không có yêu cầu hoàn Số dư Thẻ còn lại và/hoặc không có yêu cầu phát hành Thẻ thay thế trong trường hợp Thẻ bị mất hay Thẻ bị hỏng do lỗi kỹ thuật thì Sacombank/ VNPAY sẽ thu phí quản lý đối với Số dư Thẻ đó.

VI. Phí và lệ phí:

Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán tất cả phí liên quan đến Thẻ. Nội dung chi tiết về các loại phí được nêu rõ trong Biểu phí do Sacombank phát hành và là một phần không thể tách rời của Bản Điều khoản và Điều kiện này. Chủ Thẻ có thể tham khảo Biểu phí được công bố tại www.sacombank.com.vn hay <https://vivnpay.vn> , hoặc điện thoại đến hotline của VNPAY.

Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, Sacombank/VNPAY sẽ thông báo cho Chủ Thẻ theo cách thức quy định tại khoản 7 Điều XII ít nhất 07 (bảy) ngày trước ngày Biểu phí có hiệu lực. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị (ràng buộc) nếu Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi biểu phí mới có hiệu lực (ngày Biểu phí mới có hiệu lực).

Các loại phí phát sinh sẽ được khấu trừ trực tiếp vào Số dư Thẻ, trường hợp Số dư Thẻ không đủ để khấu trừ thì Chủ Thẻ đồng ý rằng Chủ thẻ sẽ nạp thêm tiền hoặc thanh toán trực tiếp cho Sacombank/VNPAY.

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày phát sinh phí mà Chủ Thẻ chưa thanh toán thì Chủ Thẻ đồng ý rằng Sacombank/VNPAY có thể áp dụng các biện pháp khác để thu hồi tiền phí bao gồm việc trích tiền từ các tài khoản của Chủ thẻ mở tại Sacombank và/hoặc tài khoản Ứng dụng Ví VNPAY của Chủ Thẻ.

VII. Thẻ bị mất, bị hỏng do lỗi kỹ thuật và để lộ thông tin thẻ:

1. Trong trường hợp Thẻ bị mất hoặc nghi ngờ lộ thông tin Thẻ, Chủ Thẻ phải thông báo ngay lập tức cho Sacombank/VNPAY.
2. Khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ, Sacombank/VNPAY thực hiện ngay việc khóa Thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ Thẻ. Thời hạn Sacombank/VNPAY hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ không quá 05 (năm) ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp hoặc 10 (mười) ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ Thẻ.
3. Chủ Thẻ sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm về tất cả các Giao dịch Thẻ, cho dù có được phép của Chủ Thẻ hay không, đã thực hiện trước khi Chủ thẻ gửi thông báo cho Sacombank/VNPAY và được xác nhận bởi Sacombank/VNPAY. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh từ việc Thẻ bị mất hoặc bị nghi ngờ là lộ thông tin Thẻ vì bất kỳ lý do gì.
4. Nếu Chủ Thẻ tìm thấy Thẻ mà trước đó đã thông báo là mất thì Chủ Thẻ không được tiếp tục sử dụng hoặc cho phép người khác sử dụng và trong mọi trường hợp, Thẻ đó phải được Chủ Thẻ cắt đôi để hủy. Trường hợp Chủ Thẻ đã yêu cầu cấp lại thẻ đối với Thẻ đã thông báo là bị mất (dù Sacombank/VNPAY đã thực hiện xong thủ

tục cấp lại thẻ cho Chủ Thẻ hay chưa), Sacombank/VNPAY sẽ không chấp nhận yêu cầu sử dụng lại Thẻ đã thông báo là mất của Chủ Thẻ.

5. Chủ Thẻ phải bồi thường cho Sacombank/VNPAY về bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc phát hành và sử dụng Thẻ hoặc PIN mà Sacombank/VNPAY phải chịu.
6. Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, Sacombank/VNPAY và Chủ Thẻ phân định trách nhiệm và thương lượng cách xử lý hậu quả. Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.
7. Trường hợp thẻ bị hỏng do lỗi kỹ thuật, Sacombank/VNPAY sẽ thay thế thẻ hoặc phát hành thẻ mới miễn phí cho Chủ Thẻ.
8. Trường hợp Chủ Thẻ làm mất thẻ hoặc thẻ bị hư hỏng yêu cầu cấp lại thẻ thì Chủ Thẻ phải trả phí thay thẻ thẻ được Sacombank/VNPAY quy định trong từng thời kỳ.

VIII. Quyền và nghĩa vụ của Chủ Thẻ:

1. Không thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật, quy định của Sacombank. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mục đích sử dụng Thẻ, hàng hóa dịch vụ mua thông qua Thẻ, nguồn nạp tiền vào Thẻ và các Giao dịch Thẻ trái pháp luật, quy định của Sacombank.
2. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch thẻ sử dụng Thẻ/thông tin Thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn: giao dịch thẻ trực tuyến có đăng ký và sử dụng dịch vụ 3D Secure, giao dịch thẻ có/không nhập PIN...) mà không phụ thuộc vào hạn mức, số tiền và số lần giao dịch được Sacombank/VNPAY quy định tại từng thời kỳ.
3. Chủ Thẻ phải thanh toán đầy đủ, kịp thời các khoản phí và lệ phí liên quan cho Sacombank/VNPAY.
4. Chủ Thẻ phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết, chính xác mà Sacombank/VNPAY yêu cầu (nếu có) để phê duyệt Giao dịch.
5. Chủ Thẻ phải tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của Sacombank/ VNPAY.
6. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch Thẻ phát sinh từ Thẻ hoặc toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với các Giao dịch Thẻ được thực hiện do sai sót của Chủ Thẻ hoặc do việc bị lợi dụng bởi người khác.
7. Chủ Thẻ phải chịu mọi chi phí phát sinh và các khoản thuế thu nhập không thường xuyên (nếu có) liên quan đến việc hoàn tiền. Đồng thời, Chủ Thẻ có nghĩa vụ khai thuế phát sinh với cơ quan thuế do được hoàn tiền.
8. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Sacombank/VNPAY đối với các giao dịch Ghi có nhằm vào Thẻ của Chủ Thẻ hoặc những giao dịch ghi nợ từ Thẻ khi Thẻ không đủ Số dư hoặc Thẻ hết hạn sử dụng hoặc Thẻ bị ngưng sử dụng. Theo đó, Chủ Thẻ đồng ý để Sacombank/VNPAY tự động trích tiền từ tài khoản Ví của Chủ Thẻ để thanh toán khoản tiền này mà không cần phải thông báo cho Chủ Thẻ.
9. Chủ thẻ cam kết việc giao dịch bằng thẻ ra nước ngoài đúng mục đích, hạn mức sử dụng thẻ theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.
10. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các Giao dịch Thẻ xảy ra trước thời điểm Sacombank/VNPAY chấm dứt sử dụng thẻ.

11. Nghĩa vụ của Chủ Thẻ đối với Sacombank/VNPAY là tuyệt đối, bất kỳ tranh chấp giữa Chủ Thẻ với bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào sẽ không ảnh hưởng đến những nghĩa vụ đang tồn tại của Chủ Thẻ đối với Sacombank/VNPAY.

IX. Hết hạn, Hủy bỏ và Chấm dứt sử dụng Thẻ:

1. Thẻ sẽ hết hạn vào Ngày Hết Hạn. Chủ Thẻ không thể sử dụng Thẻ khi Thẻ đã hết Thời hạn hiệu lực.
2. Sacombank có quyền hủy, đình chỉ sử dụng Thẻ và hủy bỏ các Điều khoản và Điều kiện sử dụng nếu Thẻ bị mất, đánh cắp, hư hỏng, sử dụng không đúng mục đích, Thẻ không có Số dư Thẻ, khi Chủ Thẻ không thanh toán các khoản phí, khi Chủ Thẻ vi phạm các Điều khoản và Điều kiện hoặc khi có yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của Pháp luật.
3. Chủ Thẻ có nhu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ cần phải gửi yêu cầu thông qua Ứng dụng Ví VNPAY hoặc liên hệ tổng đài của VNPAY để thực hiện các thủ tục liên quan đến nhu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ của mình.
4. Chủ Thẻ phải đảm bảo không còn Số dư trong Thẻ trước khi thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ (xử lý Số dư Thẻ bằng không). Trường hợp Chủ thẻ không có nhu cầu sử dụng hết Số dư, hoặc không có yêu cầu hoàn lại Số dư Thẻ được quy định tại điều V, VNPAY sẽ tiến hành các hoạt động xử lý Số dư theo quy định và thu phí quản lý Số dư trên số tiền còn lại trong Thẻ theo biểu phí hiện hành. Đồng thời, Sacombank/VNPAY không có trách nhiệm bồi hoàn số tiền đã xử lý cho Chủ Thẻ.

X. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ:

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về Giao dịch Thẻ, Chủ Thẻ có quyền yêu cầu Sacombank/VNPAY tra soát, tiếp nhận khiếu nại của mình. Chủ Thẻ phải cung cấp cho Sacombank/ VNPAY hóa đơn Giao dịch hay bất cứ thông tin liên quan có thể chứng tỏ nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của Sacombank/VNPAY. Việc điều tra sẽ được tiến hành theo các quy định của Sacombank/ VNPAY về khiếu nại Giao dịch. Nếu kết quả điều tra được kết luận là không đúng như khiếu nại, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán phí do khiếu nại sai.
 - 1.1. Thời hạn Sacombank/VNPAY tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Hết thời hạn này, nếu Sacombank/ VNPAY không nhận được bất kỳ khiếu nại nào từ Chủ Thẻ thì các khoản tính vào Số dư Thẻ sẽ là bằng chứng rằng Giao Dịch, chi phí, phí, ghi nợ hoặc/và Ghi có là chính xác và có hiệu lực trừ khi Sacombank/VNPAY quyết định sửa đổi và/hoặc bổ sung những khoản này vào bất kỳ thời điểm nào sau đó.
 - 1.2. Các hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ bao gồm: qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và qua email chăm sóc khách hàng của VNPAY (theo ủy quyền của Sacombank).
 - 1.3. Sacombank/VNPAY thực hiện ngay các biện pháp để khóa Thẻ khi Chủ Thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Chủ Thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.

1.4. Khi đề nghị tra soát, khiếu nại qua qua tổng đài điện thoại, Chủ Thẻ cần bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại cho Sacombank/VNPAY trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại (có thể gửi bản sao chụp qua email, trong trường hợp cần chứng từ gốc, Sacombank/VNPAY sẽ liên hệ Chủ Thẻ để yêu cầu cung cấp).

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.

2. Sacombank/VNPAY (theo ủy quyền của Sacombank) có trách nhiệm giải quyết yêu cầu tra soát khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ trong 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ Thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm 1.2 khoản 1 Điều này.

3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

Trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ, Sacombank/ VNPAY thực hiện bồi hoàn cho Chủ Thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ Thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Hợp đồng.

Trong trường hợp hết hạn thời hạn trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, Sacombank/VNPAY thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ Thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Sacombank/VNPAY thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Vụ Thanh Toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ Thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, Sacombank/VNPAY thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

Trường hợp Sacombank/VNPAY, Chủ Thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, tổn thất hoặc tổn hại về danh dự, nhân phẩm hoặc danh tiếng, phát sinh từ và/hoặc có liên quan đến việc:

4.1. Thực hiện các hoạt động mà hệ thống Sacombank/VNPAY cho là phù hợp với những chỉ thị, hướng dẫn của Chủ Thẻ, cho dù những chỉ thị, hướng dẫn đó có thể thực tế không được chuyển từ Chủ Thẻ.

4.2. Sacombank/VNPAY không thể tiếp cận những dữ liệu và/hoặc thông tin từ Thẻ.

4.3. Bất kỳ Giao dịch nào bị từ chối, Giao dịch rút tiền được thực hiện bởi Chủ Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ.

4.4. Chuyển giao, chất lượng và/hoặc thực hiện bất kỳ sự thanh toán cho hàng hóa hoặc dịch vụ bằng việc sử dụng Thẻ.

XI. Tính xác thực của tài liệu:

Sacombank/VNPAY có thể căn cứ vào (i) bất kỳ tài liệu Giao Dịch nào liên quan đến Giao Dịch Thẻ, yêu cầu và/hoặc hướng dẫn được ký bởi Chủ Thẻ; (ii) bất kỳ Giao Dịch nào sử dụng số PIN của Chủ Thẻ; và/ hoặc (iii) bất kỳ dữ liệu nào mà Sacombank có, bao gồm những chỉ thị bằng lời nói hoặc điện tử liên quan đến Chủ Thẻ, Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ làm những chứng cứ xác thực chứng minh về Giao dịch Thẻ, yêu cầu và/hoặc chỉ thị được thực hiện bởi Chủ Thẻ.

XII. Thông tin, Dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ:

1. Chủ Thẻ đồng ý để Sacombank/VNPAY thực hiện các công việc mà Sacombank/VNPAY cho rằng phù hợp dựa trên các hướng dẫn của Chủ Thẻ cho Sacombank/VNPAY. Sự hướng dẫn của Chủ Thẻ có thể được thông báo hay trao đổi với Sacombank/VNPAY trong từng thời điểm thông qua thư, điện thoại, telex, fax hoặc các phương tiện điện tử khác.
2. Tuy nhiên, Sacombank/VNPAY có quyền yêu cầu những hướng dẫn này của Chủ Thẻ phải được gửi theo một mẫu cụ thể hoặc những hướng dẫn này phải được xác nhận bằng văn bản và được ký bởi Chủ Thẻ trước khi Sacombank/VNPAY thực hiện dựa trên những hướng dẫn này. Sacombank/VNPAY sẽ có quyền xử lý hướng dẫn của Chủ Thẻ như được ủy quyền hoàn toàn và Chủ Thẻ bị ràng buộc trách nhiệm đối với việc thực hiện các bước liên quan đến việc hướng dẫn này.
3. Chủ Thẻ phải ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho Sacombank/VNPAY về (i) bất kỳ sự thay đổi nào về những thông tin của Chủ Thẻ, bao gồm cả những thay đổi về địa chỉ và/ hoặc các chi tiết liên lạc khác; và/hoặc (ii) về bất kỳ thông tin nào khác mà Sacombank/VNPAY có thể yêu cầu vào từng thời điểm.
4. Chủ Thẻ đồng ý rằng bằng việc gọi hay chấp nhận cuộc gọi từ Sacombank/VNPAY hoặc bất kỳ bên thứ ba nào được ủy quyền bởi Sacombank/VNPAY, Sacombank/VNPAY hoặc bên thứ ba được ủy quyền bởi Sacombank/VNPAY có thể, ghi âm các cuộc điện thoại của Chủ Thẻ.

Chủ Thẻ đồng ý rằng Sacombank/VNPAY có quyền thu thập, sử dụng, lưu giữ, tiết lộ, chuyển giao, soạn, kết hợp, lấy và trao đổi, các thông tin liên quan đến Thẻ/các sản phẩm, dịch vụ liên quan đến Thẻ/ Chủ Thẻ/Giao dịch Thẻ được thực hiện với/hoặc thông qua Sacombank/VNPAY hoặc các thông tin khác do Chủ Thẻ cung cấp cho Sacombank/VNPAY cho các mục đích sau: (i) cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và xử lý các Giao dịch Thẻ; (ii) khuyến mại, cung cấp ưu đãi đặc quyền, cải thiện các sản phẩm, dịch vụ của Sacombank; (iii) phòng chống lừa đảo hoặc vi phạm pháp luật, phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; (iv) sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa Sacombank/VNPAY, Chủ Thẻ và các bên liên quan; và (iv) mục đích khác do Sacombank/VNPAY thông báo trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật.

5. Đối với Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân do Chính phủ ban hành ngày 17/04/2023 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ, Chủ Thẻ đồng ý rằng việc thu thập/sử dụng/bảo mật Dữ Liệu Cá Nhân thực hiện theo Điều Khoản Chung Về Bảo Vệ Và Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân (“Điều Khoản Chung”) được niêm yết tại quầy giao dịch, website www.sacombank.com.vn hoặc quét QR code. Điều Khoản Chung là một phần không tách rời Hợp Đồng này. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của Sacombank và Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ đang có tại Hợp đồng này.
6. Bằng việc chấp thuận Bản Điều khoản và Điều kiện này, Chủ Thẻ đồng ý cho phép VNPAY sử dụng các thông tin định danh, Dữ liệu cá nhân của Chủ Thẻ để chuyển đến Sacombank thực hiện thủ tục liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ theo Hợp đồng và Bản Điều khoản và Điều kiện này.
7. Tất cả thông báo của Sacombank/VNPAY đến Chủ Thẻ sẽ được Sacombank/VNPAY gửi cho Chủ Thẻ bằng văn bản theo thông tin liên lạc cuối cùng mà Chủ Thẻ đăng ký tại Sacombank/ VNAY, công bố trên website chính thức của Sacombank và VNPAY, thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, hoặc bằng các phương thức khác phù hợp với quy định pháp luật. Tất cả các thông báo sẽ xem như Chủ Thẻ nhận được:
 - 7.1. Trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày gửi (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc
 - 7.2. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, telex, email mà Chủ Thẻ đã đăng ký với Sacombank/ VNPAY; hoặc
 - 7.3. Vào ngày công bố trên website chính thức của Sacombank/VNPAY hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Chủ Thẻ sẽ bồi thường cho Sacombank/VNPAY đối với bất kỳ thiệt hại nào nếu nội dung tại thông báo của Sacombank/VNPAY, bằng bất kỳ phương thức nào, bị tiếp cận bởi bất kỳ người nào khác ngoài Chủ Thẻ.

XIII. Bất khả kháng:

Bất khả kháng hay trở ngại khách quan là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như: thiên tai; chiến tranh; sự cố điện; sự hư hỏng/lỗi của ATM, POS hoặc bất kỳ máy móc, thiết bị nào khác để phục vụ cho hoạt động của Thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin; theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; sự thay đổi của pháp luật; các sự kiện khác nằm ngoài sự kiểm soát của mỗi bên.

Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, hai bên sẽ tạm ngưng việc thực hiện theo Hợp đồng, Sacombank/ VNPAY sẽ thực hiện thông báo cho Chủ Thẻ bằng một trong các phương thức quy định tại khoản 7 Điều XII và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Chủ Thẻ, bên thứ ba. Sau khi chấm dứt sự kiện Bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ cung cấp dịch vụ nêu trong Hợp đồng.

XIV. Quy định khác:

1. Sacombank/VNPAY có quyền sửa đổi, bổ sung Bản Điều khoản và Điều kiện này bất cứ lúc nào nhưng phải thông báo trước khi có hiệu lực cho Chủ Thẻ bằng một trong các phương thức quy định tại khoản 7 Điều XII.

Các sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị ràng buộc nếu Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi sự sửa đổi, bổ sung có hiệu lực.

2. Nếu bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Bản Điều khoản và Điều kiện bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thực hiện được bởi Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, thì phần/khoản mục đó sẽ không làm vô hiệu các phần và/hoặc các khoản mục còn lại.
3. Việc Sacombank/VNPAY chuyển nhượng hay chuyển giao một phần toàn bộ hay quyền và/ hoặc nghĩa vụ của mình theo Bản Điều khoản và Điều kiện phải phù hợp với quy định pháp luật.
4. Chủ Thẻ không được chuyển nhượng hay chuyển giao toàn bộ hay một phần quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình theo Bản Điều khoản và Điều kiện cho bất kỳ bên thứ ba nào. Trường hợp Chủ Thẻ chuyển nhượng, chuyển giao một phần hay toàn bộ các quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này cho bên thứ ba, Chủ Thẻ phải chịu toàn bộ trách nhiệm liên quan đến việc bên thứ ba sử dụng Thẻ.
5. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Bản Điều khoản và Điều kiện mà không giải quyết được bằng thương lượng, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam giải quyết theo luật pháp Việt Nam.