

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ
ỦY THÁC THANH TOÁN****ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH MỘT SỐ TỪ NGỮ ĐƯỢC DÙNG TRONG VIỆC SỬ DỤNG LIÊN
QUAN ĐẾN DỊCH VỤ ỦY THÁC THANH TOÁN**

- 1.1 Sacombank là Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín.
- 1.2 Khách hàng bao gồm các cá nhân, tổ chức, có nhu cầu sử dụng các dịch vụ được cung cấp qua kênh Ủy thác thanh toán của Sacombank, là chủ tài khoản/chủ thẻ được mở tại Sacombank và là chủ thẻ đứng tên trên Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán.
- 1.3 Ủy thác thanh toán: là một kênh thanh toán tự động, mà theo đó, Khách hàng sẽ đăng ký với Sacombank một lần duy nhất để ủy quyền cho Sacombank tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán hoặc tài khoản thẻ tín dụng (áp dụng đối với dịch vụ Ủy thác thanh toán theo hóa đơn nhưng không áp dụng với loại hóa đơn Tài chính) của Khách hàng mở tại Sacombank để quản lý và thực hiện các giao dịch tài chính theo các tiêu chí định sẵn của Khách hàng.
- 1.4 Ủy thác thanh toán theo hóa đơn: là dịch vụ Ủy thác thanh toán mà theo đó Khách hàng sẽ đăng ký với Sacombank một lần duy nhất để ủy quyền cho Sacombank định kỳ tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán hoặc tài khoản thẻ tín dụng của Khách hàng mở tại Sacombank chi trả cho các hóa đơn phát sinh định kỳ của Khách hàng do các nhà cung cấp dịch vụ/đối tác liên kết cung cấp cho Sacombank, Sacombank đóng vai trò trung gian thanh toán, chuyển tiền thanh toán giữa bên Ủy thác thanh toán và nhà cung cấp dịch vụ/đối tác liên kết.
- 1.5 Ủy thác thanh toán theo lịch: là dịch vụ Ủy thác thanh toán mà theo đó Khách hàng sẽ đăng ký với Sacombank một lần duy nhất để ủy quyền cho Sacombank định kỳ tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Sacombank để thanh toán cho các nhu cầu theo lịch thanh toán mà Khách hàng đã đăng ký cụ thể theo chu kỳ (tuần/tháng/năm) hoặc theo ngày cụ thể.
- 1.6 Đối tượng Ủy thác thanh toán/Đối tượng thanh toán: là loại hóa đơn/loại thanh toán, tên đối tác, ký hiệu nhận dạng,... phản ánh nhu cầu thanh toán, được các bên ghi nhận dùng để làm thông tin nhận dạng cho việc sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán giữa Khách hàng và Sacombank.
- 1.7 Hợp đồng: là nội dung đăng ký ủy thác được chương trình ghi nhận đối với từng Đối tượng Ủy thác thanh toán. Mỗi hợp đồng được hệ thống quản lý bằng một số tham chiếu.
- 1.8 Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán (“Phiếu đăng ký”): là nội dung đăng ký sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán do Sacombank cung cấp. Tùy từng thời điểm, từng trường hợp, Phiếu đăng ký có thể phản ánh nội dung ủy thác thanh toán cho một hoặc nhiều Đối tượng Ủy thác thanh toán.
- 1.9 Lịch thanh toán: là thông tin thể hiện thời điểm cần thực hiện giao dịch thanh toán mà Khách hàng đã đăng ký trong hợp đồng Ủy thác thanh toán với Sacombank.
- 1.10 Tài khoản chỉ định thanh toán: là tài khoản tiền gửi thanh toán hoặc tài khoản thẻ tín dụng (áp dụng đối với dịch vụ Ủy thác thanh toán theo hóa đơn nhưng không áp dụng với loại

hóa đơn Tài chính) của Khách hàng mở tại Sacombank được Khách hàng đăng ký chỉ định dùng mặc định cho việc trích tiền từ tài khoản này để thực hiện các giao dịch thanh toán theo nội dung mà Khách hàng đã đăng ký trên Phiếu đăng ký và ưu tiên trích các khoản phí liên quan đến dịch vụ này.

- 1.11 Số ngày gia hạn: là số ngày tiếp theo trong cùng kỳ thanh toán được chương trình ghi nhận để thực hiện xử lý tiếp tục các lệnh thanh toán trong trường hợp Tài khoản chỉ định thanh toán của Khách hàng không đảm bảo đủ số dư hoặc hạn mức để thực hiện thanh toán cho bên nhận thanh toán tại thời điểm thực hiện thanh toán theo yêu cầu mà Khách hàng đã đăng ký.
- 1.12 Tên gọi nhớ: là thông tin tên gọi mà khách hàng tự đặt cho nội dung đăng ký Ủy thác thanh toán của mình nhằm mục đích dễ nhớ để phân biệt.
- 1.13 Ngày giao dịch: là ngày giờ ghi nhận phát sinh giao dịch.
- 1.14 Ngày hiệu lực: là ngày giờ giao dịch được ghi nhận hạch toán vào tài khoản Khách hàng.
- 1.15 Ngày làm việc được hiểu là các ngày làm việc của Sacombank từ Thứ Hai tới Thứ Sáu (thời gian làm việc từ 7:30 sáng tới 5:00 chiều), Thứ Bảy (thời gian làm việc từ 7:30 sáng tới 11:30 trưa), hoặc thời gian làm việc thực tế của Sacombank theo từng thời kỳ; ngoại trừ các ngày nghỉ, lễ theo quy định pháp luật hoặc các ngày nghỉ của Sacombank.

ĐIỀU 2: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

2.1. Quyền của khách hàng

- Được quyền đăng ký sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán và các dịch vụ thuộc kênh, đi kèm kênh để thực hiện các yêu cầu mà Khách hàng đã đăng ký.
- Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Sacombank. Khách hàng được quyền khiếu nại trong một khoảng thời gian nhất định theo quy định của Sacombank phù hợp với quy định pháp luật kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Sacombank, Khách hàng sẽ phải chịu chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Sacombank.
- Yêu cầu Sacombank cập nhật kịp thời các thông tin đăng ký sử dụng, thay đổi thông tin Khách hàng, người đại diện theo pháp luật,
- Khách hàng được quyền gia hạn thanh toán trong trường hợp Tài khoản chỉ định thanh toán không đủ số dư hoặc vượt hạn mức thẻ để thanh toán theo số ngày gia hạn được Sacombank quy định.
-
- Các quyền khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định liên quan đến pháp luật.

2.2. Trách nhiệm của Khách hàng

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Sacombank khi đăng ký sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán.

- Đồng ý cho Sacombank trích tiền Tài khoản chỉ định thanh toán để thanh toán cho bên nhận thanh toán, các loại phí liên quan đến dịch vụ, các loại phí liên quan đến tranh chấp theo quy định của Sacombank và Pháp luật.
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến dịch vụ Ủy thác thanh toán và các dịch vụ thuộc kênh, đi kèm kênh theo biểu phí được Sacombank quy định theo từng thời kỳ.
- Không đăng ký sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán khi Tài khoản chỉ định thanh toán đã tắt toán, bị phong tỏa, tạm khóa, tạm ngưng giao dịch dưới mọi hình thức.
- Thông báo ngay cho Sacombank những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại/email đăng ký nhắc lịch hoặc các thông tin khác đã đăng ký với Sacombank. Trường hợp Khách hàng không thông báo hoặc chưa thông báo hợp lệ thì Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, trách nhiệm đối với bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng tài khoản, dịch vụ eBanking, không liên quan Sacombank, và không ảnh hưởng đến giá trị hiệu lực các giao dịch đã thực hiện. Trường hợp Khách hàng đã thông báo hợp lệ, Sacombank sẽ cập nhật thông tin điều chỉnh cho Khách hàng trong vòng 01 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận thông báo từ Khách hàng. Thông báo hợp lệ là thông báo phải do chính Khách hàng lập theo mẫu do Sacombank ban hành cùng với hồ sơ chứng minh nội dung thông tin thay đổi và được Khách hàng gửi đến cho Sacombank bằng các phương thức thông báo phù hợp (văn bản, điện tử...).
- Hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết theo yêu cầu của Sacombank phù hợp với thỏa thuận giữa Khách hàng với Sacombank và quy định pháp luật.
- Hoàn trả cho Sacombank những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên tài khoản và lãi phát sinh theo quy định của Sacombank, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có).
- Cam kết không đăng ký sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán nhằm mục đích thực hiện các giao dịch trái với pháp luật.
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Sacombank và các quy định pháp luật có liên quan.
- Đảm bảo tài khoản thanh toán đủ số dư khả dụng hoặc tài khoản thẻ tín dụng có đủ hạn mức tại thời điểm phát sinh thanh toán và thời gian gia hạn thanh toán (bao gồm số tiền theo lệnh thanh toán và số tiền phí dịch vụ (nếu có) để Sacombank thực thi lệnh thanh toán). Nếu số dư không đảm bảo, Sacombank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) được tạm ngưng cung cấp dịch vụ nhắc lịch thanh toán và/hoặc tạm ngưng hiệu lực hợp đồng Ủy thác và khi có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ, Khách hàng thực hiện thông báo theo đúng thủ tục của Sacombank quy định trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA SACOMBANK

3.1 Quyền của Sacombank

- Sử dụng thông tin tra soát về tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - ✓ Cung cấp cho nhân viên của Sacombank và/hoặc bên thứ ba khi các nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để (i) thực thi các yêu cầu của khách hàng; (ii) cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và xử lý các giao dịch; (iii) khuyến mại, cung cấp ưu đãi đặc quyền, cải thiện các sản phẩm, dịch vụ của Sacombank; (iv) sử

- dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa Sacombank, Khách hàng và các bên liên quan;
- ✓ Cung cấp thông tin theo yêu cầu bằng văn bản của Khách hàng và/hoặc Người Giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng hoặc Bên thứ ba được Khách hàng đồng ý hoặc ủy quyền;
 - ✓ Cung cấp thông tin theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật;
 - ✓ Cung cấp thông tin khi Sacombank cho rằng việc tiết lộ thông tin là cần thiết hoặc thích hợp để ngăn chặn, phát hiện giao dịch bất hợp pháp hoặc nghi ngờ là bất hợp pháp, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố.
- Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo Sacombank hoặc theo quy định của pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Sacombank.
 - Được quyền miễn trừ trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào có thể phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực hiện các lệnh giao dịch của Khách hàng khi các lệnh này đã được thực thi.
 - Được quyền miễn trừ trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bao gồm cả sự khác biệt giữa Ngày giao dịch và Ngày hiệu lực, ngày nghỉ lễ của Sacombank hoặc quy định luật, giữa thời gian làm việc trong ngày, giữa thời gian ghi nhận giữa các hệ thống, các chương trình ứng dụng liên quan hay sự cố hệ thống.
 - Được quyền tạm ngừng/chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong các trường hợp sau:
 - (i) Sacombank nghi ngờ và/hoặc nhận được thông báo từ bên thứ ba về:
 - + Giao dịch có dấu hiệu vi phạm pháp luật hay quy định nội bộ của Sacombank, bao gồm các quy định pháp luật liên quan đến quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, hiệp định, hiệp ước mà Việt Nam có tham gia ký kết và các thông lệ quốc tế liên quan.
 - + 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.
 - (ii) Sacombank yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh giao dịch hợp pháp trước khi thực hiện Lệnh giao dịch hoặc Khách hàng từ chối cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu theo yêu cầu của Sacombank;
 - (iii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - (iv) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro;
 - (v) Khi lợi ích của Khách hàng/Sacombank/bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc giao dịch có dấu hiệu gian lận;
 - (vi) Sacombank tạm ngừng dịch vụ để bảo trì;
 - (vii) Khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều khoản và điều kiện này hoặc bất kỳ cam kết, thỏa thuận hay hợp đồng nào đã cam kết, ký với

Sacombank cho dù cam kết, thỏa thuận, hợp đồng đó có liên quan hay không liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán;

- (viii) Khi giao dịch vượt quá số dư được phép sử dụng trên tài khoản/thẻ không đủ để thanh toán giá trị giao dịch, tiền phạt và phí.
- (ix) Các trường hợp bất khả kháng ngoài khả năng kiểm soát của Sacombank.
- (x) Không phát sinh dư nợ cần thanh toán tại thời điểm thực hiện thanh toán theo thỏa thuận trong Hợp đồng.
- (xi) Thông tin tài khoản/thẻ chỉ định thanh toán được đăng ký là tài khoản ghi nợ hoặc nhận báo có đã tắt toán hoặc không còn tồn tại trên hệ thống.

- Ghi nợ tài khoản giá trị tất cả các giao dịch, các khoản phí liên quan đến dịch vụ theo Biểu phí được Sacombank quy định theo từng thời kỳ, các khoản giao dịch thừa, rút quá số dư các khoản tiền ghi có, ghi nhầm vào tài khoản (nếu có).
- Phong tỏa và ghi nợ số tiền trên bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng để thu các loại phí phát sinh từ việc sử dụng Dịch vụ, các khoản tiền mà Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả theo thỏa thuận giữa Sacombank và Khách hàng, theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
- Ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện.
- Các quyền khác theo quy định Điều khoản và Điều kiện này, các quy định của pháp luật có liên quan.

3.2 Trách nhiệm của Sacombank

- Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng trong Điều khoản và điều kiện.
- Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật.
- Giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.
- Sacombank sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho Khách hàng qua dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do đặc thù của sản phẩm và hoàn cảnh vượt quá phạm vi kiểm soát của Sacombank, Sacombank không đảm bảo, trong mọi trường hợp mọi thông tin là chính xác và không có gì sai sót.
- Sacombank không có trách nhiệm với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu từ hoặc do các nguyên nhân sau:
 - (i) Khách hàng 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 đã được ký kết bằng Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán giữa Khách hàng và Sacombank trong thời gian Lịch thanh toán và gia hạn thanh toán còn hiệu lực.
 - (ii) Nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Sacombank dẫn đến không thể thực hiện được các yêu cầu ủy thác của bên đăng ký 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 do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Sacombank, kể cả tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa

chữ; 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; hoặc

- (iii) Các trường hợp bất khả kháng (các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được như thiên tai, đình công, khủng bố, chiến tranh... mặc dù đã áp dụng mọi thủ tục cần thiết và khả năng cho phép) theo quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu, chỉ thị của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc trở ngại khách quan (là những trở ngại do hoàn cảnh khách quan tác động làm cho Sacombank không thể biết về việc quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm hoặc không thể thực hiện được quyền hoặc nghĩa vụ dân sự của mình).
- Các trách nhiệm khác theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này và các quy định pháp luật có liên quan.

ĐIỀU 4: GIA HẠN SỐ NGÀY THANH TOÁN

- 4.1. Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán được quyền gia hạn số ngày thanh toán theo quy định của Sacombank.
- 4.2. Số ngày gia hạn thanh toán của Khách hàng bao gồm ngày nghỉ, ngày lễ tính từ ngày liền kề ngày chỉ định thanh toán.
- 4.3. Đối với Ủy thác thanh toán theo hóa đơn: chương trình mặc nhiên thực hiện thanh toán cho đến khi thanh toán được.
- 4.4. Đối với Ủy thác thanh toán theo lịch: Khách hàng có thể lựa chọn hình thức không gia hạn hoặc gia hạn theo số ngày quy định của Sacombank hoặc gia hạn cho đến khi thanh toán được.
- 4.5. Số ngày gia hạn theo số ngày cụ thể của Sacombank chỉ được xét trong một kỳ thanh toán. Lệnh thanh toán thực hiện không thành công khi vượt quá ngày gia hạn sẽ không được thực hiện lại ở chu kỳ mới.

ĐIỀU 5: ỦY THÁC THANH TOÁN THEO LỊCH

- 5.1 Thanh toán theo chu kỳ: là lệnh thanh toán có tính chất lặp đi lặp lại theo chu kỳ (tuần/tháng/ năm) cho đến khi hết hạn hiệu lực của Phiếu đăng ký hoặc khi Khách hàng yêu cầu tạm ngưng dịch vụ.
- 5.2 Thanh toán theo ngày cụ thể: Khách hàng đăng ký ngày thanh toán cụ thể và không có tính chất lặp theo chu kỳ lệnh thanh toán đó.

ĐIỀU 6: NHẮC LỊCH THANH TOÁN

- 6.1 Thời gian nhắc lịch được thực hiện đúng theo yêu cầu Khách hàng đã đăng ký trên Phiếu đăng ký kể cả ngày nghỉ, lễ.
- 6.2 Nhắc lịch thanh toán sẽ tự động hết hiệu lực khi Phiếu đăng ký hết hiệu lực.

- 6.3 Các thông tin số điện thoại, địa chỉ email được đăng ký tại Phiếu đăng ký có thể là số điện thoại, địa chỉ email Khách hàng đăng ký nhận thông tin liên hệ hoặc nhận thông báo mới từ Sacombank hoặc số điện thoại, địa chỉ email khác do Khách hàng chỉ định.

ĐIỀU 7: THỜI GIAN XỬ LÝ VÀ HIỆU LỰC CỦA GIAO DỊCH

- 7.1 Thời gian xử lý của một giao dịch hợp lệ được tính từ thời điểm Phiếu đăng ký của Khách hàng có hiệu lực và Sacombank ghi nhận được giao dịch đó. Các yêu cầu giao dịch được gửi từ phía Khách hàng không có nghĩa là các giao dịch đã được Sacombank ghi nhận và xử lý. Sacombank chỉ tiến hành ghi nợ/ghi có theo quy định Tài khoản/ thẻ và theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này sau khi Sacombank đã kiểm tra số dư khả dụng hoặc hạn mức còn lại mà hệ thống đã ghi nhận. Các lệnh thanh toán của Khách hàng được ghi Nợ không đồng nghĩa với việc người thụ hưởng được ghi Có và hóa đơn được gạch nợ. Việc ghi Có trên TK của người thụ hưởng sẽ chỉ được thực hiện sau khi Sacombank và ngân hàng phục vụ người thụ hưởng kiểm tra chi tiết và chấp nhận lệnh chuyển tiền và việc gạch nợ sẽ được thực hiện bởi các nhà cung cấp dịch vụ/đối tác liên kết.
- 7.2 Các lệnh giao dịch được Sacombank thực thi trong các ngày làm việc của mình. Thời gian xử lý giao dịch theo Lịch thanh toán mà khách hàng đã đăng ký chỉ mang tính tương đối. Sacombank sẽ nỗ lực đáp ứng chính xác thời gian xử lý, trừ trường hợp lệnh không thực hiện/ thực hiện chậm, sự khác biệt giữa ngày giao dịch và ngày hiệu lực do nguyên nhân khách quan, vượt ngoài tầm kiểm soát của Sacombank; hoặc trường hợp ngày giao dịch rơi vào ngày nghỉ lễ của Sacombank hoặc quy định luật, thời điểm phát sinh giao dịch sau thời gian xử lý giao dịch cuối ngày, hoặc đã hết thời gian làm việc của các hệ thống, các chương trình ứng dụng liên quan.
- 7.3 Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (thanh toán ngoài hệ thống Sacombank): Các lệnh giao dịch được Sacombank thực thi trong các ngày làm việc của mình và của bên thứ ba liên quan. Cụ thể như sau:
- 7.4 Lệnh giao dịch đủ điều kiện thanh toán được Sacombank ghi nhận trước 9h00 sáng (buổi sáng), trước 15h00 (buổi chiều) từ thứ 2 đến thứ 6: Thực thi ngay trong ngày làm việc.
- 7.5 Lệnh giao dịch đủ điều kiện thanh toán được Sacombank ghi nhận sau thời gian trên: Thực thi vào đầu ngày làm việc kế tiếp của Sacombank và bên thứ ba có liên quan.
- 7.6 Lệnh giao dịch đủ điều kiện thanh toán là lệnh giao dịch mà tài khoản thanh toán của Khách hàng phải đảm bảo đủ số dư khả dụng hoặc tài khoản thẻ tín dụng phải có đủ hạn mức tại thời điểm thanh toán.
- 7.7 Khi Lịch thanh toán của Khách hàng đến kỳ thực hiện và tài khoản Khách hàng đảm bảo đủ số dư hoặc hạn mức, Sacombank sẽ cố gắng thực thi ngay, tuy nhiên tùy theo tình hình thực tế thời điểm thực thi các lệnh giao dịch này có thể không tuân theo các quy định trên.
- 7.8 Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng: Là thời hạn Sacombank giải quyết và/hoặc phản hồi cho khách hàng kể từ sau khi tiếp nhận được khiếu nại của Khách hàng. Thời hạn giải quyết khiếu nại thực hiện theo các quy định hiện hành của Sacombank tương ứng với từng loại sản phẩm, dịch vụ, thỏa thuận với các Nhà cung cấp dịch vụ/Đơn vị chấp nhận thanh toán, Đối tác cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán phù hợp với quy định pháp luật. Sacombank sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trường hợp

Khách hàng khiếu nại sai Khách hàng sẽ chịu các phí liên quan theo quy định hiện hành của Sacombank. Các trường hợp đặc biệt khác, Sacombank sẽ thông báo cụ thể cho Khách hàng.

ĐIỀU 8: GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG

- 8.1 Khách hàng không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch mà Khách hàng đã đăng ký ủy thác cho Sacombank thanh toán theo Phiếu đăng ký. Trường hợp Khách hàng muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, Sacombank chỉ xem xét với điều kiện (i) yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến Sacombank trước ngày lệnh thanh toán được Sacombank thực thi, và (ii) hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Sacombank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- 8.2 Bất kỳ Giao dịch nào đã được thực hiện theo yêu cầu mà Khách hàng đã đăng ký trên Phiếu đăng ký sẽ được Sacombank coi là có giá trị và không hủy ngang.

ĐIỀU 9: CHỨNG TỪ

- 9.1 Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ Ủy thác thanh toán giữa Sacombank và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi Sacombank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng và Sacombank, các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một Hợp đồng đã được Sacombank và Khách hàng thỏa thuận xác nhận.
- 9.2 Hóa đơn các giao dịch thu phí phát sinh trên tài khoản của Khách hàng sẽ được Ngân hàng phát hành theo phương thức điện tử (gọi tắt Hóa đơn điện tử). Khách hàng 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.

ĐIỀU 10: THỎA THUẬN VỀ PHÍ DỊCH VỤ, BIỂU PHÍ, GIỚI HẠN GIAO DỊCH

- 10.1 Biểu phí (bao gồm mức phí, phương thức thu phí) sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán và các dịch vụ liên quan sẽ do Sacombank quy định theo từng thời kỳ. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, Sacombank sẽ thông báo cho khách hàng qua Website Sacombank hay các hình thức khác (niêm yết tại địa điểm giao dịch, gửi thư (thư điện tử), điện thoại của Khách hàng...) phù hợp với quy định pháp luật. Biểu phí sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán và các dịch vụ liên quan sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.
- 10.2 Khách hàng cam kết đồng ý thanh toán phí cho việc sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán và các sản phẩm liên quan được Sacombank cung cấp được tính từ thời điểm Phiếu đăng ký có hiệu lực.
- 10.3 Sacombank sẽ ngưng tính phí sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán và các sản phẩm liên quan kể từ thời điểm mà việc đăng ký ngưng sử dụng các dịch vụ này có hiệu lực (đối với các dịch vụ có tính phí).

- 10.4 Các khoản phí liên quan đến sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán và các dịch vụ liên quan đã được thu sẽ không được hoàn lại trong trường hợp Khách hàng tạm ngưng sử dụng trước hạn.
- 10.5 Khách hàng cam kết rằng trong trường hợp tài khoản được chỉ định dùng để thanh toán phí của Khách hàng không đủ số dư hoặc hạn mức để trả phí, Sacombank có quyền trích thu phí từ các tài khoản khác còn lại của Khách hàng mở tại Sacombank.
- 10.6 Trong trường hợp thu phí theo tỉ lệ phần trăm trên giá trị giao dịch thì mức thu phí thực tế không thấp hơn mức phí tối thiểu và không cao hơn mức phí tối đa do Sacombank quy định tại Biểu phí dịch vụ.
- 10.7 Khách hàng 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 được chỉ định dùng để thanh toán phí của Khách hàng 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 ngừng cung cấp các dịch vụ Ủy thác thanh toán và được quyền truy thu các khoản phí chưa được thanh toán trước đó.
- 10.8 Sacombank sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng văn bản của Khách hàng sau khi đã trừ đi các khoản phí, chi phí liên quan đã phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ và áp dụng cho cả điều khoản 11.7 nêu trên.

ĐIỀU 11: SỬA ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

- 11.1 Sacombank được phép sửa đổi, bổ sung nội dung Điều khoản và điều kiện này bằng cách thông báo trên Website Sacombank.
- 11.2 Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi Điều khoản và Điều kiện này có nghĩa là Khách hàng chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó. Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung thì có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo khoản 11.8 Điều 11 Điều khoản và điều kiện này.

ĐIỀU 12: LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 12.1 Các điều khoản và điều kiện sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 12.2 Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện các Điều khoản và điều kiện sử dụng giữa Khách hàng 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.
- 12.3 Trong trường hợp có sự mâu thuẫn giữa bản tiếng Việt và tiếng Anh thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

ĐIỀU 13: THỜI HẠN HIỆU LỰC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 13.1 Các điều khoản và điều kiện sử dụng này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký vào Phiếu đăng ký cho đến khi chấm dứt trong các trường hợp sau:

- Khách hàng gửi thông báo chấm dứt theo Khoản 8 Điều 11 Điều khoản và điều kiện này;
 - Tài khoản thanh toán chỉ định thanh toán bị đóng hoặc Thẻ tín dụng chỉ định thanh toán bị chấm dứt sử dụng;
 - Khách hàng vi phạm bất kỳ điều khoản nào tại Hợp đồng này hoặc thỏa thuận, cam kết với Sacombank;
 - Chấm dứt theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Các sự kiện pháp lý khác theo quy định pháp luật dẫn đến chấm dứt Hợp đồng.
- 13.2 Khách hàng xác nhận, đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ủy thác thanh toán, cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và điều kiện này cũng như các thỏa thuận liên quan khác với Sacombank.
- 13.3 Trường hợp Khách hàng đăng ký hiệu lực hết hạn của Hợp đồng bằng một ngày cụ thể thì mặc nhiên chương trình sẽ căn cứ vào đầu ngày của ngày hết hạn đăng ký để tạm ngưng hợp đồng của Khách hàng.
- 13.4 Trường hợp Khách hàng đăng ký hiệu lực hết hạn của Hợp đồng cho đến khi ngưng dịch vụ thì ngày hết hiệu lực của Hợp đồng sẽ căn cứ vào thời gian cuối cùng theo Lịch thanh toán mà Khách hàng đăng ký cộng thêm số ngày gia hạn thanh toán.
- 13.5 Phiếu đăng ký của Khách hàng có hiệu lực kể từ ngày do Khách hàng chỉ định và được Sacombank xác nhận đồng ý cung cấp dịch vụ, tuy nhiên sớm nhất (i) là ngày đăng ký đối với Ủy thác thanh toán theo hóa đơn (ii) là ngày liền kề ngày đăng ký đối với Ủy thác thanh toán theo lịch.