

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN
PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TRẢ TRƯỚC CÁ NHÂN
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN THƯƠNG TÍN
CÓ HIỆU LỰC TỪ: 22/04/2021

1. Nhận thức chung:

1.1. Thẻ trả trước (prepaid card) là thẻ 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 trả trước 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.

1.2. Chủ Thẻ có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung của các Điều khoản và Điều kiện này trước khi sử dụng thẻ. Trường hợp cá nhân đề nghị phát hành thẻ, nội dung Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ trả trước cá nhân (gọi tắt là Điều Khoản và Điều Kiện) này cùng với Phiếu đăng ký dịch vụ hoặc Đăng ký thông tin thẻ trả trước in hình hoặc Phiếu đăng ký/nộp tiền Thẻ trả trước hoặc Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ trả trước vô danh tạo thành một Hợp Đồng phát hành và sử dụng thẻ giữa Sacombank và Chủ Thẻ (gọi tắt là Hợp Đồng). Trường hợp người mua thẻ là tổ chức, nội dung Điều Khoản và Điều Kiện này cùng với Phiếu đăng ký/ nộp tiền Thẻ trả trước và / hoặc Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ trả trước vô danh tạo thành một Hợp Đồng giữa Sacombank và Chủ Thẻ.

2. Định nghĩa và diễn giải:

2.1. "Sacombank" là Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.

2.2. "Thẻ" là thẻ trả trước do Sacombank phát hành cho Chủ Thẻ, bao gồm hai loại Thẻ: Thẻ Định Danh và Thẻ Vô Danh. Thẻ trả trước không phát hành thẻ phụ.

2.3. Thời hạn hiệu lực của thẻ: là thời hạn sử dụng thẻ theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ.

2.4. "Thẻ Định Danh" là Thẻ có các thông tin định danh Chủ Thẻ. Thẻ định danh có thể nạp tiền nhiều lần, số dư thẻ theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ và được phép thực hiện các Giao dịch thẻ.

2.5. "Thẻ Vô Danh" là Thẻ không có các thông tin định danh Chủ Thẻ. Thẻ vô danh chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận

thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng để thực hiện Giao dịch thẻ trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động và không được rút tiền mặt. Thẻ Vô Danh chỉ được nạp tiền một lần, tối đa không vượt quá 05 (năm) triệu đồng Việt Nam.

- 2.6. "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.
- 2.7. "Thẻ phi vật lý" là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ, được Sacombank phát hành cho Chủ Thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động; không bao gồm các trường hợp Thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
- 2.8. "Số dư thẻ" là giá trị tiền còn lại trong Thẻ mà Chủ Thẻ có thể sử dụng tại một thời điểm nhất định.
- 2.9. "Chủ Thẻ" là cá nhân được Sacombank phát hành thẻ để sử dụng.
- 2.10. "Mã số xác định chủ thẻ - 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.
- 2.11. "Máy giao dịch tự động - 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, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
- 2.12. "Ngày Hết Hạn" là ngày cuối cùng của tháng hết hiệu lực của thẻ.
- 2.13. "Tổ chức thanh toán thẻ" (viết tắt là TCTTT) là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của Ngân hàng nhà nước.
- 2.14. "Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ" (viết 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.
- 2.15. "Giao dịch thẻ" là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do Sacombank, TCTTT cung ứng.

- 2.16. "Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán" (viết tắt là POS) bao gồm Point of Sale, Mobile Point of Sale 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.
- 2.17. "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.
- 2.18. "Giao Dịch Rút Tiền Mặt" là việc sử dụng Thẻ để rút tiền mặt.
- 2.19. "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.
- 2.20. "Số thẻ" là dãy số bao gồm 16 chữ số được in trên mặt trước của Thẻ.
- 2.21. "Số tài khoản thẻ" (viết tắt là Số TK): Là dãy số bao gồm 10 chữ số được in trên mặt trước của thẻ và thư gắn thẻ.

3. Thẻ và PIN:

- 3.1. 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.
- 3.2. Chủ Thẻ phải ký tên và ghi rõ họ tên trên Thẻ định danh.
- 3.3. 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.
- 3.4. Về hình ảnh đăng ký để in hình lên thẻ trả trước (theo sản phẩm thẻ trả trước in hình của Sacombank):
- a) Điều kiện về hình ảnh đăng ký để in hình lên sản phẩm thẻ trả trước in hình
- Không vi phạm truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục và luật pháp của Việt Nam.
 - Hình ảnh không có nội dung kích động, tuyên truyền chống phá.
 - Không được sử dụng hình ảnh Quốc kỳ, Quốc huy, Đảng kỳ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; hình ảnh, biểu tượng, tên của nhà nước, cơ quan nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp. Chủ Thẻ là chủ sở hữu hợp pháp của hình ảnh hoặc được sự đồng ý của Chủ

sở hữu hợp pháp về việc sử dụng hình ảnh này.

- b) Trường hợp Chủ Thẻ có nhu cầu thay đổi hình ảnh in trên thẻ thì Chủ Thẻ phải chuyển cho Sacombank trước khi Sacombank thực hiện việc in hình lên Thẻ. Sacombank sẽ không thay đổi hình ảnh sau thời điểm này.
- c) Trường hợp hình ảnh do Chủ Thẻ cung cấp không đảm bảo điều kiện quy định tại Điều 3.6.a thì Sacombank có quyền từ chối in hình lên thẻ hoặc yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp hình ảnh khác phù hợp với quy định pháp luật và quy định nội bộ của Sacombank.
- d) Chủ Thẻ phải bồi thường trong trường hợp hình ảnh gửi cho Sacombank có phần mềm gián điệp, mã độc... ảnh hưởng đến dịch vụ và hoạt động của Sacombank khi sử dụng, sao chép, lưu trữ hình ảnh cho mục đích in hình.
- e) Trong trường hợp cần thiết, Sacombank có quyền yêu cầu và Chủ thẻ có nghĩa vụ cung cấp bằng chứng về quyền sở hữu hợp pháp hình ảnh của Chủ Thẻ hoặc sự đồng ý của chủ sở hữu hợp pháp của hình ảnh về việc sử dụng hình ảnh này.
- f) Chủ Thẻ bảo đảm tuân thủ quy định pháp luật về sở hữu trí tuệ và pháp luật có liên quan khi sử dụng hình ảnh, từ ngữ, ký hiệu trong nội dung hình ảnh. Chủ Thẻ chịu mọi trách nhiệm pháp lý về hình ảnh đã chọn. Sacombank chỉ cung cấp dịch vụ theo yêu cầu và sẽ không chịu trách nhiệm về quyền sở hữu của hình ảnh, quyền sở hữu trí tuệ cũng như những vấn đề pháp lý liên quan. Khi có tranh chấp giữa Chủ Thẻ và các cá nhân, tổ chức khác có liên quan về từ ngữ, ký hiệu và hình ảnh sử dụng trong nội dung hình ảnh in trên thẻ, Chủ Thẻ chịu giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại. Sacombank sẽ thực hiện theo quyết định có hiệu lực của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- h) Chủ Thẻ đồng ý (hoặc Chủ Thẻ đã được sự đồng ý của Chủ sở hữu của hình ảnh) cấp cho Sacombank quyền sử dụng, lưu trữ, chỉnh sửa, sao chép hình ảnh và dữ liệu vĩnh viễn, không thể chuyển nhượng, không độc quyền, miễn phí bản quyền, áp dụng trên toàn thế giới, không tự ý hủy ngang cho mục đích cung cấp thẻ trả trước in hình.
- i) Trong quá trình Chủ Thẻ sử dụng thẻ mà Sacombank đã in hình theo yêu cầu của Chủ Thẻ, nếu Sacombank phát hiện việc vi phạm quy định pháp luật liên quan đến

hình ảnh mà Chủ Thẻ đã cung cấp, Sacombank có quyền (theo quyết định của Sacombank hoặc theo yêu cầu của các chủ thẻ khác) đình chỉ sử dụng thẻ và thu hồi các thẻ đã phát hành. Khi đó, Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bồi thường đối với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do Sacombank phát hành thẻ in hình theo yêu cầu của Chủ Thẻ.

4. Sử dụng Thẻ:

4.1. Chủ thẻ phải cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Sacombank khi ký Hợp Đồng và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

4.2. Chủ Thẻ cam kết xuất trình 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 và/hoặc theo yêu cầu của Sacombank 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 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 và/hoặc theo yêu cầu của Sacombank.

4.3. Giao Dịch Thanh Toán

a) Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ thực hiện các Giao Dịch Thanh Toán tại bất kỳ ĐVCNT nào. 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).

b) Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm về những khiếu nại, thỏa thuận và những vấn đề khác có liên quan trực tiếp với ĐVCNT.

4.4. Giao Dịch Rút Tiền Mặt

Đối với Thẻ Định Danh: Chủ Thẻ có thể thực hiện các Giao Dịch Rút Tiền Mặt tại các ATM và các TCTTT.

4.5. 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.

4.6. Các trường hợp từ chối thanh toán thẻ, tạm khóa và thu giữ thẻ:

Sacombank/ĐVCNT có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng thẻ, tạm khóa, thu giữ thẻ trong các trường hợp sau:

- a) Giao dịch thẻ không do chính Chủ thẻ thực hiện;
- b) Thẻ giả;
- c) Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng thẻ;
- d) Thẻ sử dụng để thực hiện các hành vi bị cấm quy định tại Điều 4.7;
- e) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- f) Chủ Thẻ không kí và/hoặc ghi họ tên trên thẻ (trừ thẻ vô danh);
- g) Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất;
- h) Thẻ hết hạn sử dụng;
- i) Thẻ bị khóa;
- j) Chủ Thẻ vi phạm bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào đã ký với Sacombank.
- k) Các trường hợp khác quy định của Sacombank và/hoặc pháp luật.

4.7. Các hành vi bị cấm khi sử dụng thẻ:

- a) Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- b) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- c) 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.
- d) Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
- e) Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- f) Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh).

4.8. Tại thời điểm mua Thẻ, Sacombank sẽ nạp tiền vào Thẻ theo yêu cầu của người mua

Thẻ. Người mua Thẻ có trách nhiệm thanh toán số tiền nạp vào thẻ (nếu có) và phí phát hành Thẻ.

4.9. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ:

- a) Sacombank (hoặc phối hợp với các TCTTT, Tổ chức chuyển mạch thẻ thẻ, 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;
- b) Sacombank 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;
- c) Khi Chủ Thẻ có nhu cầu, Sacombank 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;
- d) Sacombank 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 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;
- e) Sacombank 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;
- f) 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 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 hoặc gánh chịu bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ các giao dịch đó.

4.10. Chủ thẻ có quyền yêu cầu Sacombank 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.

5. 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 trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định của pháp luật.

6. Hoàn lại Số Dư

6.1. Đối với Thẻ Vô Danh: trừ trường hợp thẻ bị hỏng do lỗi kỹ thuật, Số Dư Thẻ sẽ không được hoàn lại trong bất kỳ trường hợp nào và được xử lý theo quyết định của Sacombank.

6.2. Đối với Thẻ Định Danh: 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 tiền mặt hoặc 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 ngày kể từ Ngày Hết Hạn hoặc kể từ ngày Sacombank nhận được thông báo bằng văn bản về việc Thẻ bị mất, thẻ bị hỏng do lỗi kỹ thuật, nếu Chủ Thẻ không đến Sacombank để nhận Số Dư Thẻ còn lại và/hoặc không có văn bản 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 sẽ thu phí quản lý đối với Số Dư Thẻ đó.

7. 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 Điều khoản và Điều kiện này. Chủ Thẻ có thể tham khảo Biểu phí được công bố tại www.sacombank.com.vn hay bất kỳ điểm giao dịch nào của Sacombank, hoặc điện thoại đến Trung tâm dịch vụ khách hàng Sacombank. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, Sacombank sẽ thông báo cho Chủ Thẻ theo cách thức quy định tại Điều 13.5 ít nhất

07 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. Trong vòng 30 ngày kể từ Ngày phát sinh phí mà Chủ Thẻ chưa thanh toán thì Chủ Thẻ đồng ý rằng Sacombank có thể áp dụng các biện pháp khác để thu hồi tiền phí, bao gồm cả biện pháp tự động trích tiền từ các tài khoản tại Sacombank của Chủ Thẻ.

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

8.1. Thẻ Vô Danh được xem là tiền mặt, và không được thay thế khi Thẻ bị mất hoặc hư hỏng (trừ trường hợp thẻ bị hỏng do lỗi kỹ thuật).

8.2. Trong trường hợp Thẻ bị mất hoặc nghi ngờ lộ thông tin thẻ, Chủ Thẻ phải thông báo ngay lập tức cho Sacombank.

8.3. Khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ, Sacombank 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 hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ Thẻ.

8.4. 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 và được xác nhận bởi Sacombank. 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.

8.5. 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 và nộp về cho Sacombank. Trường hợp Chủ Thẻ tìm thấy Thẻ và yêu cầu sử dụng lại Thẻ đã bị khóa, Sacombank có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận yêu cầu của Chủ Thẻ. Trường hợp Sacombank chấp nhận yêu cầu trên, Chủ Thẻ phải tự chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro có thể phát sinh do việc

sử dụng lại Thẻ đã thông báo là bị mất và cam kết không có bất kỳ khiếu nại nào với Sacombank về vấn đề này.

Tuy nhiên, trường hợp Chủ Thẻ đã yêu cầu cấp lại thẻ đối với Thẻ đã thông báo là bị mất (dù Sacombank đã thực hiện xong thủ tục cấp lại thẻ cho Chủ Thẻ hay chưa), Sacombank sẽ không chấp nhận yêu cầu sử dụng lại Thẻ của Chủ Thẻ.

8.6. Chủ Thẻ phải bồi thường cho Sacombank về bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc phát hành và sử dụng Thẻ hoặc PIN mà Sacombank phải chịu.

8.7. Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, Sacombank 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.

8.8. Trường hợp thẻ bị hỏng do lỗi kỹ thuật, Sacombank sẽ thay thế thẻ hoặc phát hành thẻ mới miễn phí cho Chủ Thẻ.

8.9. Trường hợp Chủ Thẻ làm mất thẻ hoặc thẻ bị hư hỏng yêu cầu cấp lại thẻ thì Chủ Thẻ phải trả phí thay thế thẻ được Sacombank quy định trong từng thời kỳ.

9. Quyền và nghĩa vụ của Chủ Thẻ:

9.1. Chủ Thẻ phải thanh toán đầy đủ, kịp thời các khoản phí và lệ phí liên quan cho Sacombank.

9.2. Chủ Thẻ phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết, chính xác mà Sacombank yêu cầu (nếu có) để phê duyệt Giao dịch.

9.3. Chủ Thẻ phải tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của Sacombank.

9.4. 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.

9.5. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với mục đích sử dụng thẻ, hàng hóa dịch vụ mua thông qua thẻ, nguồn tiền nạp vào thẻ.

9.6. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Sacombank đối với các giao dịch ghi có nhằm vào tài khoản 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 tự động trích tiền từ các tài khoản của Chủ Thẻ để thanh

toán khoản tiền này mà không cần phải thông báo cho Chủ Thẻ.

9.7. Nghĩa vụ của Chủ Thẻ đối với Sacombank 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.

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

10.1. Thẻ sẽ hết hạn vào Ngày Hết Hạn. Chủ Thẻ không thể sử dụng Thẻ khi Thẻ đã hết hạn.

10.2. 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.

10.3. Người mua hay Sacombank có thể hủy bỏ Thẻ khi tại thời điểm mua có những sai sót đối với Số dư thẻ được nạp hay sai sót đối với bất kỳ thông tin nào được ghi trên Thẻ. Trong trường hợp này Sacombank sẽ điều chỉnh Số Dư Thẻ hay thông tin trên thẻ hoặc cung cấp Thẻ mới cho người mua.

11. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ

11.1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ Thẻ có quyền yêu cầu Sacombank tra soát, tiếp nhận khiếu nại của mình. Chủ Thẻ phải cung cấp cho Sacombank 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. Việc điều tra sẽ được tiến hành theo các quy định của Sacombank 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.

a) Thời hạn Sacombank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Hết thời hạn này, nếu Sacombank 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 quyết định sửa đổi và/hoặc bổ sung những khoản này vào bất kỳ thời điểm nào sau đó.

- b) 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 các điểm giao dịch của Sacombank.
- c) Sacombank 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.
- d) Khi đề nghị tra soát, khiếu nại qua các Điểm giao dịch của Sacombank, Chủ Thẻ sử dụng mẫu Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại của Sacombank. Trường hợp Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, Chủ Thẻ cần bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại cho Sacombank trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại.
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.

11.2. 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 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm b khoản 11.1 Điều này.

11.3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ, Sacombank 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 ngày làm việc tiếp theo, Sacombank 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 thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh Toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh,

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

Trường hợp Sacombank, 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.

11.4. Sacombank không trách nhiệm và nghĩa vụ đối với Chủ Thẻ, bao gồm cả 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:

a) Thực hiện các hoạt động mà Sacombank cho là phù hợp với những chỉ thị, hướng dẫn của Chủ Thẻ, cho dù những chỉ thị, hướng dẫn đó có thể không được chuyển từ Chủ Thẻ.

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

c) Bất kỳ Giao Dịch nào bị từ chối, Thẻ bị rút từ Chủ Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ.

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

12. Tính xác thực của tài liệu:

Sacombank 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.

13. Thông tin:

13.1. Chủ Thẻ đồng ý để Sacombank thực hiện các công việc mà Sacombank cho rằng phù hợp dựa trên các hướng dẫn của Chủ Thẻ cho Sacombank. Sự hướng dẫn của

Chủ Thẻ có thể được thông báo hay trao đổi với Sacombank trong từng thời điểm thông qua thư, điện thoại, telex, fax hoặc các phương tiện điện tử khác.

13.2. Tuy nhiên, Sacombank 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 thực hiện dựa trên những hướng dẫn này. Sacombank 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.

13.3. Chủ Thẻ phải ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho Sacombank 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 có thể yêu cầu vào từng thời điểm.

13.4. Chủ Thẻ đồng ý rằng bằng việc gọi hay chấp nhận cuộc gọi từ Sacombank hoặc bất kỳ bên thứ ba nào được ủy quyền, Sacombank hoặc bên thứ ba được ủy quyền có thể, ghi âm các cuộc điện thoại của Chủ Thẻ.

Chủ Thẻ đồng ý rằng Sacombank 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 hoặc các thông tin khác do Chủ Thẻ cung cấp cho Sacombank 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, chống tài trợ khủng bố; 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, Chủ Thẻ và các bên liên quan; và (iv) mục đích khác do Sacombank thông báo trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật.

13.5. Tất cả thông báo của Sacombank đến Chủ Thẻ sẽ được Sacombank gửi cho Chủ Thẻ bằng văn bản theo thông tin liên lạc cuối cùng mà Chủ Thẻ đăng ký tại Sacombank, công bố trên website chính thức của Sacombank, thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của

Sacombank 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:

- a) Trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc
- b) Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, telex, email mà Chủ Thẻ đã đăng ký với Sacombank; hoặc
- c) Vào ngày công bố trên website chính thức của Sacombank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch Sacombank.

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

14. Bất khả kháng

Bất khả kháng bao gồm 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 sẽ thực hiện thông báo cho Chủ Thẻ bằng một trong các phương thức quy định tại Điều 13.5 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.

15. Quy định khác:

15.1. Sacombank có quyền sửa đổi, bổ sung 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 Điều 13.5. 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.

15.2. Không có sự từ bỏ quyền lợi từ việc vi phạm bất kỳ của các Điều Khoản và Điều Kiện nào của Hợp Đồng này sẽ tạo thành sự từ bỏ quyền lợi từ vi phạm tương tự hay

những vi phạm các điều khoản hoặc điều kiện khác. Việc không tận dụng hay không thực hiện các quyền được cho phép theo Hợp Đồng này sẽ không hình thành việc khước từ quyền hạn nêu trên hay sẽ không được diễn giải là giải trừ cho Chủ Thẻ khỏi việc tuân thủ hoặc thực hiện các Điều Khoản và Điều Kiện đó.

- 15.3. Nếu bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Hợp Đồng 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 của Hợp Đồng.
- 15.4. Việc Sacombank chuyển nhượng hay chuyển giao một phần toàn bộ hay quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng phải phù hợp với quy định pháp luật. Chủ Thẻ không được chuyển nhượng hay chuyển giao toàn bộ hay một phần quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng cho bất kỳ bên thứ ba nào ngoại trừ trường hợp được sự chấp thuận bằng văn bản của Sacombank. Trường hợp Chủ Thẻ chuyển nhượng, chuyển giao một phần hay toàn bộ các quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng mà không được sự chấp thuận bằng văn bản của Sacombank, Chủ Thẻ phải chịu toàn bộ trách nhiệm liên quan đến việc bên thứ ba sử dụng thẻ.
- 15.5. Điều Khoản và Điều Kiện và Hợp Đồng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trường hợp có mâu thuẫn giữa nội dung bản tiếng Việt và bản tiếng Anh của Điều Khoản và Điều Kiện này, nội dung bản tiếng Việt sẽ được áp dụng.
- 15.6. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều Khoản và Điều Kiện và Hợp đồng 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.