

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Bản điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ này là một phần không thể tách rời của Hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Ngân hàng, VNPAY và ĐVCNTT. Sau đây VNPAY, Ngân hàng và ĐVCNTT được gọi chung là “các Bên”, và được gọi riêng là “Bên”.

A. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Hợp đồng này, các thuật ngữ dưới đây có ý nghĩa như sau, trừ trường hợp được dùng trong bối cảnh khác hoặc pháp luật quy định khác:

- 1.1. **Hợp đồng:** Là Hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Ngân hàng, VNPAY và ĐVCNTT, bằng đăng ký thông tin ĐVCNTT, bản Điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ này, phụ lục, thỏa thuận khác giữa các Bên phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng này, tài liệu hướng dẫn sử dụng Dịch vụ và tất cả các văn bản sửa đổi bổ sung (nếu có).
- 1.2. **Dịch vụ thanh toán:** bao gồm Dịch vụ thanh toán qua mã QR, Dịch vụ thanh toán qua máy POS, Dịch vụ thanh toán qua phần mềm PhonePOS, Dịch vụ thanh toán qua các nền tảng Internet và dịch vụ khác theo thỏa thuận của các Bên tùy từng thời điểm.
- 1.3. **Dịch vụ nộp thuế số:** bao gồm Dịch vụ VNPAY-Invoice, Dịch vụ VNPAY-TVAN, Dịch vụ VNPAY-CA, Phần mềm bán hàng; Dịch vụ VNeDOC và các dịch vụ khác theo thỏa thuận của các Bên tùy từng thời điểm.
- 1.4. **Dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi trả góp:** Là dịch vụ do VNPAY cung cấp cho ĐVCNTT để cho phép Khách hàng của ĐVCNTT đăng ký chuyển đổi Giao dịch thành Giao dịch trả góp với TCPH.
- 1.5. **Khách hàng:** Là tổ chức, cá nhân sử dụng thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử để thanh toán cho việc mua sắm hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 1.6. **Điểm chấp nhận thanh toán (“ĐCN”):** Là nơi ĐVCNTT cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng.
- 1.7. **Đại lý du lịch trực tuyến (“OTA”):** Là các đơn vị được VNPAY chấp thuận xử lý Giao dịch MOTO và có thỏa thuận với ĐVCNTT là các khách sạn về việc: (i) cho phép Khách hàng đặt mua và thanh toán dịch vụ của ĐVCNTT trên kênh của OTA đó và (ii) thực hiện việc thanh toán cho giao dịch đặt mua dịch vụ của Khách hàng thông qua Giao dịch MOTO bằng Thẻ của OTA, với đầu BIN Thẻ do các TCTQT cấp, được chấp nhận thanh toán bởi máy POS hoặc thông qua phần mềm PhonePOS. Các OTA có thể là, bao gồm nhưng không giới hạn, Agoda, Expedia, Traveloka, Ctrip.
- 1.8. **Chương trình trả góp lãi suất 0% qua Thẻ tín dụng (“Chương trình trả góp”):** Là Chương trình trả góp của TCTPH, theo đó, Khách hàng khi thanh toán bằng Thẻ tín dụng tại ĐCN của ĐVCNTT được quyền đăng ký chuyển đổi Giao dịch thành Giao dịch trả góp.
- 1.9. **Tổ chức phát hành (“TCTPH”):** Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ/mở tài khoản, tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử cung cấp dịch vụ ví điện tử để Khách hàng có thể thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt.
- 1.10. **Tổ chức thanh toán (“TCTT”):** Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện việc thanh toán theo quy định của pháp luật.
- 1.11. **Giao dịch thanh toán (“Giao dịch”):** Là việc Khách hàng sử dụng nguồn tiền từ thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử để thanh toán cho hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 1.12. **Giao dịch MOTO:** Là Giao dịch thanh toán trên máy POS hoặc thông qua phần mềm PhonePOS, cho phép ĐVCNTT là khách sạn sử dụng các thông tin Thẻ của OTA để thực hiện giao dịch thanh toán, theo yêu cầu hợp lệ của OTA và/hoặc theo thỏa thuận giữa OTA và ĐVCNTT, trong trường hợp Khách hàng không có mặt và không trực tiếp xuất trình Thẻ tại ĐCN.
- 1.13. **Giao dịch trả góp:** Là Giao dịch mua hàng hóa/dịch vụ bằng Thẻ tín dụng tại ĐCN của ĐVCNTT và được TCTPH chia giao dịch thành những khoản phải trả định kỳ đều nhau trong nhiều tháng, được liệt kê vào sao kê hàng tháng.
- 1.14. **Giao dịch thành công:** Là Giao dịch mà Khách hàng đã bị trừ tiền và VNPAY đã gửi thông báo thành công tới ĐVCNTT.
- 1.15. **Giao dịch hoàn trả:** Là Giao dịch hoàn trả một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch cho Khách hàng theo yêu cầu của ĐVCNTT.
- 1.16. **Giao dịch gian lận, giả mạo:** Là Giao dịch được thực hiện mà không được sự cho phép của chủ thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử; hoặc Giao dịch được thực hiện bằng thẻ giả; hoặc Giao dịch được xác định là gian lận, giả mạo theo thông báo của TCTPH/TCTQT hoặc kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
- 1.17. **Giao dịch thanh toán không:** Là Giao dịch được thực hiện nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

- 1.18. Giao dịch không hợp lệ:** Là (a) Giao dịch gian lận, giả mạo; hoặc (b) Giao dịch thanh toán không; hoặc (c) Giao dịch không có đầy đủ chứng từ hợp lệ hoặc (d) Giao dịch cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận trừng phạt, lừa đảo, mua bán, trao đổi tiền ảo, đưa và nhận hối lộ, trốn thuế; hoặc (e) Giao dịch vi phạm quy định pháp luật khác.
- 1.19. Hoàn trả:** Là việc ĐVCNTT yêu cầu VNPAY hoàn tiền một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch cho chủ thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử.
- 1.20. Đòi bồi hoàn:** Là việc VNPAY yêu cầu ĐVCNTT phải hoàn trả một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch cho VNPAY và/hoặc chủ thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử thông qua VNPAY.
- 1.21. Phí dịch vụ:** Là khoản tiền ĐVCNTT phải trả khi sử dụng dịch vụ theo thỏa thuận tại Hợp đồng.
- 1.22. Khoản tiền phải trả:** Là các khoản tiền (ngoài Phí dịch vụ) mà ĐVCNTT phải trả cho VNPAY hoặc VNPAY có quyền thu hồi/truy đòi/yêu cầu thanh toán từ ĐVCNTT theo Hợp đồng và/hoặc các thỏa thuận khác giữa VNPAY và ĐVCNTT.
- 1.23. Ngày làm việc:** Là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu trừ các ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 1.24. Phiên giao dịch T:** Là khoảng thời gian từ 00:00:00 giờ đến 23:59:59 giờ của Ngày làm việc T. Trường hợp có ngày nghỉ, ngày lễ, tết, Phiên giao dịch T là khoảng thời gian từ 00:00:00 giờ của Ngày làm việc cuối cùng trước khi bắt đầu ngày nghỉ, ngày lễ, tết (Ngày làm việc T) đến 23:59:59 giờ của ngày nghỉ, ngày lễ, tết cuối cùng trước Ngày làm việc T+1.
- 1.25. Thẻ nội địa:** Là Thẻ có mã số định danh TCPH Thẻ (“BIN”) do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp.
- 1.26. Thẻ quốc tế:** Là Thẻ có BIN do các tổ chức thẻ quốc tế (“TCTQT”) cấp hoặc có BIN của quốc gia khác; bao gồm Thẻ quốc tế phát hành bởi TCPH tại Việt Nam (“Thẻ quốc tế phát hành trong nước”) và Thẻ quốc tế khác (“Thẻ quốc tế phát hành nước ngoài”).
- 1.27. Thiết bị:** Là thiết bị được cài đặt và sử dụng tại ĐCN của ĐVCNTT bao gồm: (i) thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ (POS); (ii) thiết bị thông báo giao dịch bằng giọng nói (Sound Box); (iii) thiết bị khác do VNPAY quyết định tùy từng thời điểm.
- 1.28. Số hóa dữ liệu thẻ:** Là tiện ích của Dịch vụ thanh toán qua các nền tảng Internet, cho phép chuyển đổi dữ liệu Thẻ của Khách hàng thành một dãy ký tự đặc biệt nhằm thay thế thông tin Thẻ gốc, giúp Khách hàng thực hiện thanh toán hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT bằng Thẻ nội địa/Thẻ quốc tế đã đăng ký Số hóa dữ liệu thẻ mà không cần nhập lại thông tin Thẻ.
- 1.29. Token:** Là dãy ký tự đặc biệt được tạo ra trong quá trình Số hóa dữ liệu thẻ, được sử dụng để thay thế dữ liệu Thẻ gốc của Khách hàng khi thực hiện giao dịch thanh toán.
- 1.30. Thanh toán định kỳ:** Là tiện ích của Dịch vụ thanh toán qua các nền tảng Internet, cho phép Khách hàng sử dụng ví điện tử VNPAY và/hoặc Thẻ quốc tế phát hành trong nước để thiết lập trước các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ định kỳ trong tương lai tại kênh giao dịch trực tuyến của ĐVCNTT theo thời điểm, giá trị, số lượng/tần suất và nội dung thanh toán đã thỏa thuận giữa Khách hàng và ĐVCNTT.
- 1.31. Tiện ích Đặt cọc:** Là tiện ích của Dịch vụ thanh toán qua máy POS và/hoặc Dịch vụ thanh toán trên các nền tảng Internet, cho phép ĐVCNTT thực hiện giao dịch chấp nhận thanh toán bằng Thẻ quốc tế theo cơ chế tạm giữ một khoản tiền trên Thẻ quốc tế của Khách hàng trước khi cung cấp hàng hóa, dịch vụ (“**Giao dịch Đặt cọc**”), sau đó thực hiện ghi nhận thanh toán (“**Giao dịch Hoàn tất đặt cọc**”) hoặc hủy tạm giữ (“**Giao dịch Hủy đặt cọc**”) sau khi hoàn tất việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ theo quy định.
- 1.32. Phần mềm hóa đơn điện tử VNPAY-Invoice (“Dịch vụ VNPAY-Invoice”):** Là hệ thống tổng thể bao gồm phần mềm khởi tạo, lập, gửi/nhận và lưu trữ, quản lý hóa đơn điện tử do VNPAY cung cấp, tuân thủ các quy định pháp luật theo từng thời kỳ.
- 1.33. Dịch vụ truyền nhận dữ liệu hóa đơn điện tử lên cơ quan thuế VNPAY-TVAN (“Dịch vụ VNPAY-TVAN”):** Là dịch vụ hỗ trợ giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế do VNPAY cung cấp, được chấp nhận kết nối với Cổng thông tin điện tử của Cục Thuế để nhận, truyền và lưu trữ dữ liệu hóa đơn điện tử của người nộp thuế với cơ quan thuế.
- 1.34. Dịch vụ VNPAY-CA:** Là dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng do VNPAY cung cấp.
- 1.35. Dịch vụ VNPAY-CA HSM tập trung:** Là dịch vụ chữ ký số tập trung theo mô hình ký số trên thiết bị đặt tại hạ tầng của VNPAY, trong đó việc ký số được thực hiện trên các nền tảng ứng dụng do VNPAY phát triển và cung cấp.
- 1.36. Dịch vụ VNPAY-CA Remote Signing (“Dịch vụ VNPAY-CA RS”):** Là dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng theo mô hình ký số từ xa, trong đó Khóa bí mật được lưu trữ và quản lý tập trung trên hệ thống bảo mật của VNPAY.

- 1.37. Chữ ký số:** Là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm Khóa bí mật và khóa công khai, trong đó Khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra Chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.
- 1.38. Chứng thư chữ ký số:** Là Chứng thư chữ ký điện tử đối với Chữ ký số.
- 1.39. Khóa bí mật:** Là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được dùng để tạo Chữ ký số.
- 1.40. Thuê bao:** Là người đại diện hợp pháp của ĐVCNTT được ĐVCNTT đăng ký sử dụng Dịch vụ VNPAY-CA.
- 1.41. Phần mềm hợp đồng điện tử VNeDOC (“Dịch vụ VNeDOC”):** Là giải pháp hợp đồng điện tử do VNPAY phát triển và cung cấp cho ĐVCNTT để sử dụng, quản lý theo phạm vi quy định tại Hợp đồng này.
- 1.42. Phần mềm quản lý bán hàng, kê khai thuế (“Phần mềm bán hàng”):** Là phần mềm quản lý kho, đơn hàng, khách hàng và doanh thu, giao dịch thanh toán, hỗ trợ xuất hóa đơn điện tử và gửi dữ liệu hóa đơn trực tiếp lên cơ quan thuế.
- 1.43. Tài khoản Dịch vụ:** Là tài khoản truy cập và sử dụng các hệ thống phần mềm mà VNPAY cung cấp cho ĐVCNTT theo Hợp đồng này.
- 1.44.** Các thuật ngữ không được quy định tại Điều này sẽ được hiểu theo quy định tại Hợp đồng hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 2. Phạm vi Hợp đồng

Ngân hàng và VNPAY đồng ý cung cấp và ĐVCNTT đồng ý sử dụng các dịch vụ đăng ký tại Hợp đồng (“Dịch vụ”).

Điều 3. Cam kết chung

- 3.1.** Mỗi Bên chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ của thông tin, dữ liệu, tài liệu cung cấp cho Bên còn lại; phối hợp với các Bên còn lại trong việc đối soát, xác nhận dữ liệu và giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại phát sinh.
- 3.2.** Mỗi Bên cho phép Bên còn lại sử dụng tên, biểu tượng, hình ảnh sản phẩm, thông tin địa điểm và lĩnh vực hoạt động kinh doanh của mình trên website/ứng dụng của Bên còn lại (mục danh sách đối tác), các ấn phẩm quảng cáo và các tài liệu khác liên quan khi triển khai Dịch vụ.
- 3.3.** Mỗi Bên cam kết tự kiểm soát, quản trị hệ thống của mình, áp dụng các biện pháp bảo mật thông tin Khách hàng, Giao dịch, bảo đảm an ninh và an toàn đối với hệ thống do mình kiểm soát và chịu trách nhiệm đối với những tổn thất do làm lộ thông tin Khách hàng, Giao dịch.
- 3.4.** Mỗi Bên có nghĩa vụ phối hợp với Bên còn lại và các bên liên quan trong việc thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng/cung ứng dịch vụ, phòng, chống tội phạm liên quan đến hoạt động thanh toán bằng thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử.
- 3.5.** Ngân hàng và VNPAY được miễn trách nhiệm đối với:
- Các tổn thất do Khách hàng/ĐVCNTT không sử dụng được Dịch vụ do lỗi hệ thống công nghệ của Khách hàng/ĐVCNTT.
 - Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác liên quan đến tính hợp pháp và chất lượng của các hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung ứng.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

- 4.1.** Quản lý tài khoản của ĐVCNTT mở tại Ngân hàng.
- 4.2.** Phối hợp với các Bên truyền thông tới Khách hàng về việc sử dụng Dịch vụ.
- 4.3.** Phối hợp với các Bên giải quyết khiếu nại, giải đáp thắc mắc của Khách hàng liên quan đến Dịch vụ.
- 4.4.** Phối hợp với VNPAY thu hồi Thiết bị, tài sản theo quy định tại Hợp đồng.
- 4.5.** Thông báo kịp thời cho VNPAY các thay đổi của ĐVCNTT ngay khi nhận được thông tin và phối hợp cùng VNPAY hướng dẫn các yêu cầu, hành động cho ĐVCNTT khi cần thiết.
- 4.6.** Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng, quy định pháp luật và các quy định khác có liên quan.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của VNPAY

- 5.1.** Đầu mối cung cấp Dịch vụ, nền tảng công nghệ, phần mềm, tài liệu hướng dẫn sử dụng Dịch vụ, ấn phẩm truyền thông (nếu có), trang thiết bị hỗ trợ chấp nhận thanh toán (nếu có) cho ĐVCNTT.
- 5.2.** Cung cấp cho ĐVCNTT và Ngân hàng các công cụ báo cáo Giao dịch theo thời gian thực, theo ngày, theo tháng..., các báo cáo quản trị, báo cáo phân tích kinh doanh.
- 5.3.** Đầu mối phối hợp với Ngân hàng trong việc thực hiện các biện pháp chăm sóc đối với ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn việc cập nhật nhu cầu, tư vấn dịch vụ, triển khai chương trình ưu đãi (nếu có) cho ĐVCNTT.
- 5.4.** Phối hợp với các Bên trong việc thực hiện các chương trình truyền thông, khuyến mại tới Khách hàng sử dụng Dịch vụ.

- 5.5. Phối hợp với Ngân hàng liên hệ, hướng dẫn ĐVCNTT cung cấp chứng từ để (i) xác minh các giao dịch nghi ngờ là Giao dịch không hợp lệ; (ii) xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng/ĐVCNTT trong từng trường hợp cụ thể.
- 5.6. Thực hiện đối soát và thanh quyết toán đầy đủ và đúng hạn cho ĐVCNTT.
- 5.7. Được quyền thu từ ĐVCNTT các khoản Phí dịch vụ và Khoản tiền phải trả.
- 5.8. Xuất hóa đơn giá trị gia tăng đối với Phí dịch vụ cho ĐVCNTT theo quy định của pháp luật.
- 5.9. Cung cấp các dịch vụ nộp thuế số trong trường hợp ĐVCNTT có nhu cầu.
- 5.10. Được quyền tạm ngừng/ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ khi xảy ra một trong trường hợp:
- ĐVCNTT vi phạm các cam kết, nghĩa vụ của Hợp đồng;
 - Theo quy định của pháp luật, hoặc quyết định, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc TCPH/TCTQT/TCTT;
 - Có căn cứ/nghi ngờ về việc phát sinh Giao dịch không hợp lệ tại ĐVCNTT;
 - Hoạt động kinh doanh/cung ứng hàng hóa dịch vụ của ĐVCNTT được nhận định là không hợp pháp hoặc có rủi ro trong thanh toán căn cứ theo quy định pháp luật, hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, và/hoặc thông báo của TCPH/TCTQT/TCTT trong từng thời kỳ.
- 5.11. Thông báo cho Ngân hàng trước khi gửi thông báo cho ĐVCNTT để sửa đổi chính sách Phí dịch vụ với ĐVCNTT và/hoặc một số quy định tại Hợp đồng; riêng trường hợp sửa đổi chính sách Phí Dịch vụ thanh toán (ngoại trừ Phí Dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi trả góp và phí phát sinh của các giao dịch đặc biệt, tiện ích kèm theo của Dịch vụ thanh toán, phí duy trì phần mềm cài đặt trên Thiết bị) với ĐVCNTT, VNPAY chỉ gửi thông báo cho ĐVCNTT sau khi thống nhất với Ngân hàng qua email/văn bản.
- 5.12. VNPAY giữ nguyên quyền sở hữu và toàn bộ các quyền đối với nhãn hiệu, thông tin, thiết kế, tài liệu, phần mềm, hình ảnh, video, âm thanh, mã nguồn, và các đối tượng của quyền trí tuệ khác (sau đây gọi chung là “Tài sản trí tuệ”) của VNPAY hoặc được tạo ra một cách độc lập bởi VNPAY, tại trước, trong và sau thời điểm có hiệu lực của Hợp đồng, cũng như các sản phẩm được nâng cấp, phái sinh, sửa đổi và/hoặc có nguồn gốc, từ các Tài sản trí tuệ đó của VNPAY, bất kể các đối tượng nêu trên đã được đăng ký hay chưa. ĐVCNTT không được cấp quyền lại, chuyển nhượng hay chuyển giao biên tập, sao chép hoặc mô phỏng, dịch ngược hoặc áp dụng kỹ thuật đảo ngược, tạo các sản phẩm phái sinh, phân phối, sửa đổi, hoặc thực hiện can thiệp trái phép khác đối với Tài sản trí tuệ đó, dưới bất cứ hình thức nào, mà không được VNPAY chấp thuận trước bằng văn bản. ĐVCNTT không được sử dụng ngoài mục đích thực hiện Hợp đồng này đối với Tài sản trí tuệ của VNPAY.
- 5.13. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng, quy định pháp luật và các quy định khác có liên quan.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của ĐVCNTT

- 6.1. Được sử dụng Dịch vụ và nhận các khoản thanh toán theo quy định tại Hợp đồng.
- 6.2. Được yêu cầu VNPAY, Ngân hàng giải đáp thắc mắc, giải quyết khiếu nại, yêu cầu tra soát liên quan đến Dịch vụ.
- 6.3. Được cung cấp các công cụ, tài khoản cần thiết để sử dụng Dịch vụ (“Tài khoản Dịch vụ”). Mọi yêu cầu được thực hiện bởi tài khoản của ĐVCNTT sẽ được coi là yêu cầu của chính ĐVCNTT.
- 6.4. Chỉ được sử dụng Dịch vụ trong phạm vi lĩnh vực hoạt động, kinh doanh và tại ĐCN đã đăng ký với VNPAY và tự chịu trách nhiệm về mục đích và việc sử dụng Dịch vụ. Đảm bảo và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ mình cung ứng và cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định pháp luật; cung cấp các hóa đơn, chứng từ giao dịch thanh toán tại ĐVCNTT theo quy định của VNPAY/TCPH/TCTT/TCTQT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch thanh toán, và tài liệu khác chứng minh việc tuân thủ quy định tại khoản này trong vòng 03 (ba) Ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của Ngân hàng hoặc VNPAY.
- 6.5. Cam kết không được thu thêm các loại phí đối với Khách hàng khi thanh toán thông qua Dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào; niêm yết công khai về việc không phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt so với thanh toán bằng tiền mặt và phân biệt giá giữa các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. ĐVCNTT cam kết hoàn trả lại hoặc thông qua VNPAY để hoàn trả cho Khách hàng số tiền chênh lệch giá, phụ phí đã thu trái quy định.
- 6.6. Tuân thủ quy định của pháp luật liên quan tới Dịch vụ, như quy định về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt đối với các khoản tiền, luồng tiền được khởi tạo tại ĐVCNTT.
- 6.7. Không tự mình hoặc tham gia thực hiện các hành vi gian lận trong hoạt động thanh toán, thực hiện Giao dịch thanh toán không; sử dụng Dịch vụ cho mục đích mua bán, trao đổi tiền ảo hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 6.8. Ngay lập tức thông báo cho Ngân hàng hoặc VNPAY các dấu hiệu bất thường trong hoạt động thanh toán, sử dụng dịch vụ, việc bị lộ mất hoặc sử dụng trái phép các thông tin, dữ liệu, thiết bị sử dụng Dịch vụ, và thực hiện các biện

pháp hạn chế tổn thất như từ chối chấp nhận thanh toán, ngừng/tạm ngừng cung cấp hàng hóa, dịch vụ hoặc theo hướng dẫn của Ngân hàng/VNPAY.

- 6.9. Cam kết giải quyết trực tiếp với Khách hàng và chịu trách nhiệm đối với tất cả rủi ro, tổn thất, tranh chấp, khiếu nại phát sinh liên quan đến hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT cung cấp.
- 6.10. Quản lý, sử dụng, bảo quản các tài sản do VNPAY cung cấp theo hướng dẫn của VNPAY và chỉ cho mục đích thực hiện Hợp đồng; trả lại tài sản cho VNPAY khi Hợp đồng chấm dứt, khi có yêu cầu của VNPAY hoặc theo quy định Hợp đồng, trong tình trạng như khi nhận, trừ hao mòn tự nhiên. ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo cho VNPAY khi có bất thường trong quá trình sử dụng và bồi thường cho VNPAY các thiệt hại, mất mát phát sinh đối với tài sản.
- 6.11. Trừ trường hợp Hợp đồng có quy định khác, ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng hoặc VNPAY bất kỳ sự thay đổi nào của ĐVCNTT về (các) thông tin đã đăng ký với VNPAY trong thời hạn chậm nhất là 05 (năm) Ngày làm việc kể từ ngày phát sinh thay đổi.
- 6.12. Chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp, hợp lệ của tài khoản nhận thanh toán do mình chỉ định, đồng thời đảm bảo tài khoản này đã được đăng ký/thông báo hợp lệ với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật hiện hành (nếu áp dụng). ĐVCNTT tự chịu trách nhiệm và miễn trừ trách nhiệm cho VNPAY đối với các tranh chấp, rủi ro, thiệt hại phát sinh trong trường hợp giao dịch được VNPAY thực hiện phù hợp với thông tin do ĐVCNTT cung cấp, hoặc, thông tin tài khoản ĐVCNTT cung cấp không chính xác, không đầy đủ hoặc không phù hợp với quy định pháp luật.
- 6.13. Chịu trách nhiệm liên quan đến việc công khai cho Khách hàng thông tin ĐVCNTT (tên, email, số điện thoại liên hệ); thông tin hàng hóa, dịch vụ (mô tả, giá bán, loại tiền); chính sách cung ứng hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn điều khoản, điều kiện cung ứng hàng hóa, dịch vụ; chính sách vận chuyển hàng hóa, dịch vụ nếu có (phương thức, phí); chính sách hoàn, hủy đơn hàng; trách nhiệm ĐVCNTT đối với Giao dịch, hàng hóa và dịch vụ cung cấp, chăm sóc khách hàng và giải quyết khiếu nại khi Khách hàng mua hàng hóa, dịch vụ.
- 6.14. Trường hợp ĐVCNTT cho phép Khách hàng nhập thông tin thẻ trên trang thanh toán của ĐVCNTT, VNPAY có quyền yêu cầu ĐVCNTT cung cấp thông tin, tài liệu và phối hợp để VNPAY kiểm tra, xác minh việc tuân thủ các nghĩa vụ quy định tại khoản này. ĐVCNTT có trách nhiệm:
 - a. Cung cấp cho VNPAY chứng nhận tuân thủ PCI DSS do tổ chức đánh giá đủ điều kiện cấp, còn hiệu lực trong suốt thời gian triển khai Dịch vụ và các tài liệu chứng minh việc tuân thủ theo yêu cầu của VNPAY.
 - b. Thiết lập và duy trì các biện pháp bảo mật phù hợp để bảo vệ thông tin thanh toán của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn họ tên, số điện thoại, địa chỉ, thông tin Thẻ) ("**Thông tin thanh toán**"), bao gồm: phân quyền, theo dõi và giám sát hệ thống truy cập Thông tin thanh toán; mã hóa Thông tin thanh toán khi truyền qua mạng; không hiển thị tường minh toàn bộ Thông tin thanh toán trên các hệ thống của ĐVCNTT; bảo đảm chỉ Khách hàng được tiếp cận Thông tin thanh toán khi đăng nhập tài khoản dịch vụ; không tiết lộ, lưu trữ, sử dụng hoặc cho phép bất kỳ bên thứ ba/cán bộ/nhân viên của ĐVCNTT khai thác, sử dụng Thông tin thanh toán trái quy định hoặc ngoài mục đích cung ứng hàng hóa/dịch vụ cho Khách hàng.
 - c. Thực hiện báo cáo đánh giá an toàn bảo mật hệ thống thông tin, kiểm tra an ninh hệ thống tích hợp Dịch vụ hàng quý; lập báo cáo lỗi hệ thống, khắc phục kịp thời các lỗ hổng bảo mật và cung cấp các báo cáo, tài liệu liên quan theo hướng dẫn hoặc yêu cầu của VNPAY.
 - d. Thực hiện các biện pháp phòng chống tấn công từ bên ngoài; thông báo ngay cho VNPAY khi xảy ra sự cố, tấn công mạng để các Bên phối hợp xử lý, tạm ngừng Dịch vụ nhằm hạn chế tổn thất. VNPAY có quyền tạm ngừng cung cấp Dịch vụ trong trường hợp hệ thống của ĐVCNTT không bảo đảm an toàn, bảo mật hoặc ĐVCNTT không khắc phục các tồn tại theo yêu cầu của VNPAY.
 - e. Xây dựng quy trình quản trị rủi ro nội bộ phù hợp và bảo đảm nguồn lực vận hành, giám sát hệ thống trong suốt thời gian cung cấp Dịch vụ.
 - f. Chịu trách nhiệm về tính trung thực, đầy đủ của các hồ sơ, tài liệu cung cấp; chịu mọi trách nhiệm, giải quyết mọi khiếu nại, khiếu kiện, tranh chấp và bồi thường toàn bộ tổn thất, thiệt hại phát sinh cho các bên liên quan do việc không tuân thủ các nghĩa vụ quy định tại khoản này hoặc do lỗi của ĐVCNTT.
- 6.15. Trường hợp ĐVCNTT sử dụng tiện ích Thanh toán định kỳ, ĐVCNTT có trách nhiệm: (i) đảm bảo Khách hàng đã đồng ý/ủy quyền hợp lệ và không hủy ngang cho VNPAY thực hiện ghi nợ tự động Thẻ quốc tế phát hành trong nước/Ví điện tử VNPAY vào ngày đến hạn thanh toán định kỳ và thu thập/chia sẻ thông tin đăng ký thanh toán định kỳ với VNPAY; (ii) ban hành và thông báo đầy đủ chính sách thanh toán định kỳ tới Khách hàng và đảm bảo rằng Khách hàng đã hiểu và đồng ý với các điều khoản/điều kiện trong Chính sách này; (iii) đảm bảo tính chính xác, đầy đủ của các thông tin, yêu cầu thanh toán gửi sang VNPAY. ĐVCNTT đăng ký sử dụng tiện ích Thanh toán định kỳ

đồng nghĩa ĐVCNTT yêu cầu bỏ xác thực trong các giao dịch thanh toán định kỳ của Khách hàng và do đó, ĐVCNTT chịu mọi rủi ro, khiếu nại, khiếu kiện và bồi hoàn cho VNPAY trong trường hợp Khách hàng khiếu nại không thực hiện Giao dịch hoặc Giao dịch bị khiếu nại với các mã lỗi gian lận của TCTQT. ĐVCNTT tự chịu trách nhiệm và miễn trừ trách nhiệm cho VNPAY đối với các tổn thất, thiệt hại phát sinh do: (i) Giao dịch bị từ chối bởi TCPH/TCTT/TCTQT; (ii) Tài khoản/Thẻ của Khách hàng không ở trạng thái hoạt động hoặc không đủ số dư/hạn mức để thanh toán tại thời điểm VNPAY xử lý yêu cầu của ĐVCNTT; (iii) thông tin do ĐVCNTT cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ, hoặc (iv) Giao dịch đã được VNPAY xử lý đúng theo yêu cầu của ĐVCNTT.

- 6.16.** Bảo quản, lưu giữ hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan đến Giao dịch (“Chứng từ”) trong vòng 18 (mười tám) tháng kể từ ngày phát sinh Giao dịch và cung cấp theo yêu cầu của Ngân hàng hoặc VNPAY để giải quyết tra soát, khiếu nại, xác minh Giao dịch trong vòng 03 (ba) Ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu. Chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh từ việc không cung cấp, cung cấp Chứng từ không đầy đủ, không đúng hạn, không chính xác.
- 6.17.** ĐVCNTT cam kết thực hiện đúng các quy định của TCPH/TCTT/TCTQT/Tổ chức chuyển mạch (“TCCM”) đã được VNPAY thông báo, đồng thời, cam kết thanh toán thông qua VNPAY các khoản phí, phạt do TCPH/TCTT/TCTQT/TCCM quy định trong trường hợp (i) ĐVCNTT không thực hiện đúng các quy định của TCPH/TCTT/TCTQT/TCCM và/hoặc (ii) tỷ lệ giao dịch bị tra soát khiếu nại, Giao dịch gian lận, giả mạo phát sinh tại ĐVCNTT cao hơn quy định của TCPH/TCTT/TCCM/TCTQT và/hoặc (iii) theo kết quả giải quyết tra soát khiếu nại của TCPH/TCTT/TCTQT/ TCCM.
- 6.18.** Xuất hóa đơn tài chính hợp pháp, hợp lệ cho Khách hàng theo quy định của pháp luật.
- 6.19.** Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng, quy định pháp luật và các quy định khác có liên quan.

Điều 7. Sự kiện bất khả kháng

- 7.1.** Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép (bao gồm nhưng không giới hạn: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy, nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản, thay đổi của pháp luật) và sự kiện này là nguyên nhân trực tiếp ảnh hưởng tới việc thực hiện nghĩa vụ tại Hợp đồng.
- 7.2.** Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho các Bên trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng và trong vòng 30 (ba mươi) ngày phải gửi văn bản cho các Bên mô tả chi tiết về nguyên nhân, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng.
- 7.3.** Một Bên không hoàn thành nhiệm vụ của mình do sự kiện bất khả kháng sẽ không phải bồi thường thiệt hại, bị phạt vi phạm hoặc bị chấm dứt Hợp đồng.

Điều 8. Sửa đổi, chấm dứt Hợp đồng

- 8.1.** Trường hợp có thay đổi thông tin của ĐVCNTT đã quy định tại Hợp đồng hoặc đăng ký với VNPAY, ĐVCNTT thông báo nội dung thay đổi tới VNPAY hoặc Ngân hàng theo biểu mẫu do VNPAY cung cấp. VNPAY có quyền từ chối nếu thông tin dự kiến thay đổi không đáp ứng điều kiện, yêu cầu để triển khai Dịch vụ.
- 8.2. Chấm dứt một phần và chấm dứt toàn bộ Hợp đồng**
Hợp đồng có thể bị chấm dứt một phần hoặc toàn bộ, tùy thuộc vào phạm vi và đối tượng chấm dứt theo quy định tại Điều này.
- a. Chấm dứt một phần Hợp đồng**
Hợp đồng được xem là chấm dứt một phần trong trường hợp một, một số Dịch vụ hoặc phụ lục của Hợp đồng chấm dứt theo quy định tại Hợp đồng hoặc theo thỏa thuận giữa các Bên hoặc theo quyết định đơn phương của mỗi Bên nhưng Hợp đồng vẫn còn nội dung để tiếp tục thực hiện. Khi đó:
- (i) Hợp đồng tiếp tục có hiệu lực đối với nội dung liên quan đến Dịch vụ, phụ lục không bị chấm dứt.
 - (ii) Quyền và nghĩa vụ của các Bên liên quan đến phần bị chấm dứt được xử lý theo quy định tại Hợp đồng và nội dung liên quan tương ứng.
- b. Chấm dứt toàn bộ Hợp đồng**
Hợp đồng được xem là chấm dứt toàn bộ trong các trường hợp sau:
- (i) Các Bên thỏa thuận chấm dứt toàn bộ Hợp đồng;
 - (ii) Hết thời hạn của Hợp đồng;
 - (iii) Một Bên đơn phương chấm dứt toàn bộ Hợp đồng theo quy định của Hợp đồng.
 - (iv) ĐVCNTT nhận được thông báo của VNPAY hoặc Ngân hàng về việc ĐVCNTT không đáp ứng điều kiện hoặc yêu cầu về hồ sơ để sử dụng Dịch vụ theo kết quả thẩm định hoặc tái thẩm định của Ngân hàng/VNPAY. Thông báo tới ĐVCNTT trong trường hợp này có thể thực hiện dưới hình thức cuộc gọi, tin nhắn, email và/hoặc thông báo bằng văn bản;

- (v) ĐVCNTT chấm dứt việc sử dụng toàn bộ Dịch vụ thanh toán. Trường hợp Hợp đồng chấm dứt theo quy định tại Điểm này mà ĐVCNTT có nhu cầu tiếp tục sử dụng Dịch vụ nộp thuế số, việc cung cấp dịch vụ này sẽ được tiếp tục thực hiện trên cơ sở một hợp đồng mới được ký kết giữa VNPAY và ĐVCNTT phù hợp với quy định pháp luật và gói dịch vụ ưu đãi của VNPAY theo quy định tại Hợp đồng này.
- (vi) Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng và pháp luật có liên quan.

8.3. Đơn phương chấm dứt Hợp đồng

- a. Một Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng khi có thông báo bằng văn bản gửi cho các Bên trước tối thiểu 03 (ba) Ngày làm việc tính đến ngày dự kiến chấm dứt, khi xảy ra một trong các trường hợp:
 - (i) Bên còn lại vi phạm Hợp đồng mà không sửa chữa, khắc phục trong thời hạn 15 (mười lăm) Ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Bên bị vi phạm;
 - (ii) Bên còn lại mất khả năng thanh toán hoặc là đối tượng của bất kỳ thủ tục phá sản, giải thể, thanh lý nào hoặc ngừng hoạt động theo thông báo của cơ quan có thẩm quyền.
- b. Ngoài điểm a Khoản này, mỗi Bên có quyền đơn phương chấm dứt một phần hoặc toàn bộ Hợp đồng khi có thông báo bằng văn bản gửi cho Bên còn lại trước tối thiểu 30 (ba mươi) ngày tính đến ngày dự kiến chấm dứt.
- c. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng và pháp luật có liên quan.

8.4. Việc chấm dứt Hợp đồng vì bất kỳ lý do nào hoặc việc chấm dứt hoạt động kinh doanh của mỗi Bên không có nghĩa là chấm dứt các nghĩa vụ chưa hoàn thành của mỗi Bên theo quy định của Hợp đồng. Mỗi Bên có trách nhiệm:

- a. Thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ, nghĩa vụ tài chính với các Bên (nếu có) theo quy định tại các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng; và
- b. Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại phát sinh liên quan đến các Giao dịch được thực hiện theo Hợp đồng.

Điều 9. Thông báo

- 9.1. Trừ trường hợp Hợp đồng có quy định khác và/hoặc các Bên có thỏa thuận khác, tất cả các thông báo, tài liệu và trao đổi liên lạc giữa các Bên có liên quan đến Hợp đồng sẽ được gửi đến địa chỉ hoặc đầu mối liên hệ do các Bên chỉ định thông qua chuyển phát/email/công cụ do VNPAY cung cấp.
- 9.2. Trừ trường hợp ngữ cảnh cụ thể có yêu cầu khác đi, thời điểm các Bên nhận được thông báo được xác định là:
 - a. Vào thời điểm nhận (có xác nhận của người nhận), nếu được phân phát trực tiếp bằng tay hoặc qua bưu chính;
 - b. Vào thời điểm gửi thông báo nếu gửi thành công bằng email hoặc thông qua công cụ do VNPAY cung cấp.

Điều 10. Bảo mật thông tin

- 10.1. Trong phạm vi của Điều này, Thông tin mật có nghĩa là:
 - a. Bất kỳ thông tin nào liên quan đến Bên tiết lộ và/hoặc chi nhánh/công ty con/bên liên quan của Bên tiết lộ, cho dù thể hiện dưới hình thức nào, mà Bên tiết lộ tiết lộ hoặc cho phép Bên nhận tiếp cận;
 - b. Hợp đồng, các thông tin liên quan đến hoặc phát sinh từ Hợp đồng, bao gồm không giới hạn các thông tin liên quan đến Khách hàng, thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử, đối tác, giao dịch về sản phẩm, dịch vụ;
 - c. Các dữ liệu cá nhân mà Bên tiết lộ cung cấp cho Bên nhận.
- 10.2. Thông tin mật sẽ không bao gồm các thông tin sau:
 - a. Thông tin đã được công khai cho công chúng hoặc được công chúng biết đến trước thời điểm được tiết lộ mà không do lỗi của Bên nhận;
 - b. Thông tin mà một Bên có được từ một bên thứ ba mà không vi phạm nghĩa vụ bảo mật của bên thứ ba;
 - c. Thông tin mà một Bên có được do nghiên cứu độc lập mà không sử dụng Thông tin mật của Bên còn lại.
- 10.3. Bên nhận có trách nhiệm bảo mật Thông tin mật; chỉ được sử dụng Thông tin mật để thực hiện Hợp đồng này và theo thỏa thuận cụ thể khác của các Bên (nếu có), có nghĩa vụ bảo mật và không tiết lộ, sử dụng các Thông tin mật nhằm phục vụ cho lợi ích riêng của mình hoặc của các bên thứ ba khác. Bên nhận chỉ được tiết lộ Thông tin mật trong các trường hợp:
 - a. cung cấp cho bên thứ ba nếu và trong phạm vi các bên thứ ba đó bắt buộc phải biết Thông tin mật cho mục đích thực hiện các nghĩa vụ hoặc công việc của Bên nhận theo Hợp đồng, để tuân thủ quy định pháp luật và/hoặc vì lợi ích của Bên tiết lộ; hoặc
 - b. cung cấp theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc của quy định pháp luật; hoặc
 - c. có sự đồng ý của Bên tiết lộ hoặc được các Bên thỏa thuận khác đi.
- 10.4. Bên nhận phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra cho Bên tiết lộ xuất phát từ việc Bên nhận và/hoặc các đối tượng được Bên nhận tiết lộ thông tin trong trường hợp vi phạm các quy định tại Điều này.

Điều 11. Xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân

- 11.1. Các Bên đồng ý rằng, để thực hiện công việc, nghĩa vụ tại Hợp đồng, một Bên có thể hoặc phải cung cấp một số dữ liệu cá nhân nhạy cảm/cơ bản (“DLCN”) của khách hàng, nhân sự và người có liên quan đến thực hiện Hợp đồng cho (các) Bên còn lại; Bên nhận DLCN chỉ được chuyển giao, xử lý DLCN trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng, theo thỏa thuận của các Bên hoặc theo quy định pháp luật (tùy điều kiện nào đến trước). Bên nhận DLCN phải xóa, hủy DLCN sau khi hoàn thành mục đích chuyển giao, xử lý DLCN, trừ khi thỏa thuận của các Bên hoặc pháp luật quy định khác.
- 11.2. Trường hợp ĐVCNTT là Bên cung cấp DLCN, ĐVCNTT phải đảm bảo: (a) có được sự đồng ý của chủ thể DLCN cho phép Bên đó được cung cấp DLCN cho (các) Bên còn lại; (b) đã thông báo đến chủ thể DLCN trước khi tiến hành xử lý và được sự đồng ý của chủ thể DLCN cho mục đích thực hiện Hợp đồng phù hợp với quy định pháp luật (trừ trường hợp pháp luật quy định không cần sự đồng ý của chủ thể DLCN); (c) cung cấp căn cứ chứng minh mục (a) và (b) ngay sau khi có yêu cầu của (các) Bên còn lại và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 11.3. ĐVCNTT phải thông báo, cập nhật ngay cho (các) Bên còn lại nếu nhận được yêu cầu thực hiện quyền hợp pháp, hợp lệ của chủ thể DLCN. Các Bên có nghĩa vụ thực hiện yêu cầu của Chủ thể DLCN phù hợp với quy định pháp luật.
- 11.4. ĐVCNTT không được chuyển DLCN nhận được từ hoặc xử lý thay mặt cho VNPAY (nếu có) xuyên biên giới trừ khi được sự đồng ý bằng văn bản của VNPAY.
- 11.5. Bằng việc ký kết Hợp đồng, ĐVCNTT xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với các nội dung tại chính sách bảo vệ DLCN của VNPAY được đăng tải tại website <https://vnpay.vn/>, và các công cụ mà VNPAY cung cấp để ĐVCNTT sử dụng Dịch vụ.
- 11.6. Mỗi Bên, bằng chi phí của mình, tự chịu trách nhiệm bảo vệ DLCN trong quá trình chuyển giao, xử lý DLCN, phối hợp với các Bên còn lại xử lý và tuân thủ nếu phát hiện vi phạm quy định bảo vệ DLCN; thực hiện các quyền, nghĩa vụ khác theo pháp luật về bảo vệ DLCN.

Điều 12. Đầu mối liên hệ

- 12.1. Trong quá trình triển khai Hợp đồng, các Bên sẽ liên lạc với nhau thông qua nhân sự đầu mối thuộc từng bộ phận liên quan (“*Đầu mối liên hệ*”) được liệt kê tại Hợp đồng.
- 12.2. Nếu thay đổi thông tin Đầu mối liên hệ, Bên phát sinh thay đổi cần có thông báo gửi Bên còn lại bằng email trước tối thiểu 03 (ba) Ngày làm việc tính đến ngày thay đổi và phải được Đầu mối liên hệ của Bên còn lại xác nhận đã nhận được thông báo đó, nếu không, Bên còn lại được miễn trừ trách nhiệm đối với mọi tổn thất, thiệt hại phát sinh từ hoặc liên quan đến hành vi vi phạm khoản này.

Điều 13. Điều khoản khác

- 13.1. Luật áp dụng: Hợp đồng được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trường hợp pháp luật liên quan đến Dịch vụ tại Hợp đồng này được sửa đổi, bổ sung trong thời hạn Hợp đồng mà các Bên chưa kịp cập nhật, thì các quy định pháp luật mới sẽ đương nhiên được áp dụng.
- 13.2. Điều khoản bảo mật thông tin, bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân, giải quyết tranh chấp sẽ duy trì hiệu lực kể cả khi Hợp đồng này chấm dứt hiệu lực.
- 13.3. Các điều khoản của Hợp đồng có hiệu lực độc lập. Nếu bất kỳ điều khoản nào vô hiệu, bất hợp pháp hoặc không thể thi hành theo quy định của pháp luật, các điều khoản còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực, tính hợp pháp và khả năng thi hành.
- 13.4. Trừ khi Hợp đồng hoặc các Bên có thỏa thuận khác, Hợp đồng và các tài liệu liên quan có thể lập dưới dạng văn bản vật lý hoặc thông điệp dữ liệu điện tử. Nếu Hợp đồng và các tài liệu nêu tại khoản này bị vô hiệu về hình thức hoặc vô hiệu do chữ ký/phương thức ký không đảm bảo yêu cầu của luật định, các Bên cam kết ký lại và thực hiện các hành động cần thiết để đảm bảo hiệu lực của Hợp đồng và các tài liệu có liên quan.
- 13.5. Không Bên nào được chuyển nhượng, chuyển giao một phần hay toàn bộ các quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng cho một bên thứ ba mà không được các Bên còn lại chấp thuận bằng văn bản.

B. QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ VÀ QUY ĐỊNH DỊCH VỤ THANH TOÁN

Điều 14. Quy định chung

- 14.1. Chính sách hoàn Phí dịch vụ
- a. Đối với Giao dịch hoàn trả toàn phần: ĐVCNTT được hoàn toàn bộ Phí dịch vụ; riêng đối với Giao dịch thanh toán qua Thẻ quốc tế thuộc Dịch vụ thanh toán qua các nền tảng Internet, ĐVCNTT chỉ được hoàn phí %, không được hoàn phần phí cố định.
- b. Đối với Giao dịch hoàn trả một phần:
- (i) Trường hợp mức phí áp dụng cho ĐVCNTT có quy định về Ngưỡng giao dịch: ĐVCNTT không được hoàn lại

Phí dịch vụ.

- (ii) Trường hợp mức phí áp dụng cho ĐVCNTT không có quy định về Ngưỡng giao dịch: ĐVCNTT được hoàn Phí dịch vụ tương ứng với % giá trị Giao dịch được hoàn (không hoàn phí cố định).

c. Phí dịch vụ được hoàn trả cho Giao dịch hoàn trả sẽ tính theo mức Phí dịch vụ có hiệu lực tại thời điểm ĐVCNTT gửi yêu cầu hoàn trả đến VNPAY.

14.2. VNPAY được miễn trừ tất cả trách nhiệm và tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến số tiền thanh toán cho ĐVCNTT trong trường hợp (i) VNPAY đã thực hiện thanh toán theo đúng thỏa thuận/hướng dẫn/chỉ định của ĐVCNTT và (ii) ĐVCNTT không nhận được khoản thanh toán đúng hạn do sự kiện bất khả kháng, lỗi từ hệ thống thanh toán ngân hàng hoặc các nguyên nhân khách quan khác mà VNPAY đã thông báo cho ĐVCNTT thông qua công cụ quản lý VNPAY cung cấp và/hoặc email.

14.3. Vào ngày đến hạn thanh toán, nếu tổng số tiền mà VNPAY phải thanh toán cho ĐVCNTT nhỏ hơn 50.000 VND (Năm mươi nghìn đồng), VNPAY sẽ thanh toán gộp vào (các) lần thanh toán kế tiếp để đảm bảo số tiền thanh toán trong một lần tối thiểu là 50.000 VND (Năm mươi nghìn đồng).

MỤC 1 - XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, XÁC MINH GIAO DỊCH

Điều 15. Quy trình xử lý tra soát, khiếu nại

15.1. Nếu ĐVCNTT tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại:

Bước	Nội dung	Bên thực hiện
1	ĐVCNTT kiểm tra tình trạng Giao dịch trên công cụ do VNPAY cung cấp và tình trạng cung cấp hàng hóa, dịch vụ với Khách hàng. a. Trường hợp Giao dịch thành công: ĐVCNTT kiểm tra tình trạng cung cấp hàng hóa, dịch vụ và trả lời Khách hàng. b. Trường hợp Giao dịch không thành công hoặc không có thông tin: (i). Nếu ĐVCNTT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ: ĐVCNTT chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại và thỏa thuận với Khách hàng về việc thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. (ii). Nếu ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ: ĐVCNTT trả lời Khách hàng kết quả kiểm tra. Nếu Khách hàng đồng ý với trả lời của ĐVCNTT thì kết thúc quy trình. Nếu Khách hàng không đồng ý với trả lời của ĐVCNTT thì chuyển Bước 2.	ĐVCNTT
2	ĐVCNTT gửi yêu cầu tra soát cho VNPAY.	ĐVCNTT
3	VNPAY phối hợp với các bên liên quan kiểm tra tình trạng Giao dịch và tình trạng trừ tiền trong thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử của Khách hàng tại TCPH. Nếu thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử của Khách hàng đã bị trừ tiền, VNPAY sẽ phối hợp với các bên liên quan xử lý hoàn tiền cho Khách hàng.	VNPAY
4	VNPAY thông báo kết quả kiểm tra hoặc tiến độ xử lý cho ĐVCNTT trong vòng 05 (năm) Ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận tra soát từ ĐVCNTT.	VNPAY

15.2. Nếu VNPAY tiếp nhận tra soát, khiếu nại:

Bước	Nội dung	Bên thực hiện
1	VNPAY tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại và phản hồi tình trạng Giao dịch ghi nhận trên hệ thống của VNPAY. Với nội dung khiếu nại nằm ngoài phạm vi xử lý của VNPAY, VNPAY chuyển ĐVCNTT, chuyển Bước 2.	VNPAY
2	ĐVCNTT tiếp nhận yêu cầu tra soát từ VNPAY, kiểm tra và phản hồi tình trạng Giao dịch và/hoặc gửi Chứng từ cho VNPAY trong vòng 03 (ba) Ngày làm việc. Nếu quá 07 (bảy) Ngày làm việc mà ĐVCNTT không phản hồi kết quả cho VNPAY thì Giao dịch được coi là không thành công.	ĐVCNTT

Điều 16. Quy trình xác minh giao dịch

Bước	Nội dung	Bên thực hiện
1	Trong quá trình giám sát giao dịch tại ĐVCNTT, VNPAY phát hiện hoặc nhận được thông báo về Giao dịch nghi ngờ. Trường hợp VNPAY chưa thanh toán giá trị Giao dịch nghi ngờ cho ĐVCNTT, VNPAY tạm hoãn thanh toán Giao dịch cho ĐVCNTT và thông báo cho ĐVCNTT.	VNPAY

2	ĐVCNTT nhận thông báo, tạm ngừng cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho Khách hàng (nếu có thể) và cung cấp thông tin, chứng từ của các Giao dịch nghi ngờ cho VNPAY trong vòng 03 (ba) Ngày làm việc.	ĐVCNTT
3	VNPAY xác minh hoặc cung cấp thông tin, tài liệu của Giao dịch cho các bên liên quan để xác minh Giao dịch. VNPAY yêu cầu ĐVCNTT cung cấp bổ sung Chứng từ nếu cần thiết.	VNPAY
4	VNPAY gửi kết quả xác minh Giao dịch kèm phương án xử lý đến ĐVCNTT trong vòng 01 (một) Ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xác minh. (Lưu ý: Kết quả này không khẳng định Giao dịch là Giao dịch hợp lệ và vẫn có thể bị Đòi bồi hoàn).	VNPAY

MỤC 2 – HOÀN TRẢ, ĐÒI BỒI HOÀN

Điều 17. Hoàn trả

17.1. Hoàn trả phải được thực hiện dựa trên Giao dịch và giá trị Hoàn trả không được vượt quá giá trị Giao dịch. ĐVCNTT không hoàn tiền cho Khách hàng bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản hoặc bất kỳ hình thức nào khác với quy định tại Hợp đồng.

17.2. Quy trình Hoàn trả:

Bước	Nội dung	Bên thực hiện
1	ĐVCNTT gửi yêu cầu hoàn tiền đến VNPAY qua công cụ quản lý đã được VNPAY cung cấp.	ĐVCNTT
2	VNPAY tiếp nhận yêu cầu, cản trừ vào khoản thanh toán tiếp theo hoặc thu tiền của ĐVCNTT để thực hiện hoàn tiền.	VNPAY
3	VNPAY phối hợp với các bên liên quan xử lý việc hoàn tiền.	VNPAY

Điều 18. Đòi bồi hoàn

18.1. VNPAY có quyền từ chối thanh toán và/hoặc ĐVCNTT có nghĩa vụ thanh toán/hoàn tiền cho VNPAY với một phần/toàn bộ giá trị Giao dịch VNPAY đã thanh toán cho ĐVCNTT (gọi chung là “Quyền Đòi bồi hoàn”) trong các trường hợp sau:

- Giao dịch không hợp lệ.
- Giao dịch được VNPAY thanh toán trùng lặp, nhằm lẫn do lỗi vận hành.
- Giao dịch mà TCPH/TCTT từ chối thanh toán cho VNPAY.
- Cơ quan có thẩm quyền yêu cầu tạm giữ/phong tỏa/thu hồi số tiền tương ứng với Giao dịch.
- Giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT (Giao dịch không được hệ thống VNPAY ghi nhận là Giao dịch của ĐVCNTT).
- Sai lệch phát sinh do lỗi kỹ thuật của ĐVCNTT trong trường hợp ĐVCNTT có kết nối kỹ thuật với VNPAY.
- ĐVCNTT có nghĩa vụ tài chính chưa thanh toán đối với VNPAY.
- ĐVCNTT không tuân thủ các quy định của Hợp đồng, các quy định khác của TCPH/TCTT/TCTQT/ VNPAY mà ĐVCNTT đã được VNPAY cung cấp/thông báo.

18.2. Khi VNPAY có cơ sở để nghi ngờ đã xảy ra một trong các trường hợp tại Khoản 18.1 Điều này, VNPAY có quyền tạm hoãn thanh toán số tiền tương đương với giá trị (các) Giao dịch có liên quan và/hoặc giá trị phần nghĩa vụ tài chính dự kiến phát sinh của ĐVCNTT đối với VNPAY trong thời gian xác minh thông tin và kiểm tra Chứng từ do ĐVCNTT cung cấp (nếu áp dụng). Trường hợp tổng giá trị VNPAY đã tạm hoãn thanh toán thấp hơn tổng giá trị Giao dịch có liên quan và/hoặc giá trị phần nghĩa vụ tài chính dự kiến phát sinh của ĐVCNTT đối với VNPAY, VNPAY có quyền yêu cầu ĐVCNTT nộp bổ sung. Nếu kết quả xác minh việc từ chối thanh toán là chính xác, VNPAY sẽ không ghi Có số tiền đã tạm hoãn thanh toán vào tài khoản của ĐVCNTT.

18.3. Quyền Đòi bồi hoàn và quyền tạm hoãn thanh toán của VNPAY có thể kéo dài và giữ nguyên giá trị hiệu lực ngay cả khi Hợp đồng đã chấm dứt.

MỤC 3 – ĐỐI SOÁT, TỔNG HỢP PHÍ DỊCH VỤ VÀ PHÁT HÀNH HÓA ĐƠN

Điều 19. Quy trình đối soát

19.1. Đối soát theo ngày

Bước	Bên thực hiện	Mô tả
1	ĐVCNTT	ĐVCNTT truy cập vào công cụ do VNPAY cung cấp để lấy dữ liệu chi tiết Giao dịch phát sinh và đối chiếu với dữ liệu Giao dịch do ĐVCNTT ghi nhận được.

2	ĐVCNTT, VNPAY	Trường hợp dữ liệu Giao dịch không trùng khớp: ĐVCNTT cung cấp cho VNPAY thông tin về sai lệch.
3	VNPAY	VNPAY kiểm tra dữ liệu ghi nhận tại hệ thống của VNPAY và phối hợp với ĐVCNTT để xác định nguyên nhân sai lệch. - Nếu trước thời gian VNPAY thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT mà VNPAY và ĐVCNTT chưa tìm được nguyên nhân sai lệch, dữ liệu ghi nhận tại VNPAY là căn cứ tạm thời để VNPAY thanh toán cho ĐVCNTT. - Đối với các sai lệch, sau khi xác định được nguyên nhân, VNPAY và ĐVCNTT sẽ tiến hành cập nhật trạng thái Giao dịch và/hoặc bù trừ (nếu có) vào các khoản thanh toán tiếp theo.

19.2. Đối soát theo tháng

Bước	Bên thực hiện	Mô tả
		Chu kỳ tổng hợp phí T: Là khoảng thời gian từ 00:00:00 giờ ngày đầu tiên của tháng T tới 23:59:59 giờ ngày cuối cùng của tháng T.
1	VNPAY	Trong vòng 04 (bốn) ngày đầu tiên của Chu kỳ tổng hợp phí T+1, VNPAY gửi cho ĐVCNTT Báo cáo tổng hợp số liệu và phí đã phát sinh trong Chu kỳ tổng hợp phí T qua email của Đầu mối liên hệ đối soát được quy định tại Hợp đồng.
2	ĐVCNTT	ĐVCNTT đối soát và thông báo kết quả đối soát cho VNPAY trong vòng 01 (một) ngày kể từ ngày VNPAY gửi báo cáo, nếu không, thông tin số liệu và Phí dịch vụ trong báo cáo được coi là đã được chấp nhận bởi ĐVCNTT.
3	VNPAY, ĐVCNTT	Trong vòng 02 (hai) ngày kể từ ngày VNPAY nhận được kết quả đối soát là có sai lệch, VNPAY và ĐVCNTT phối hợp tìm nguyên nhân và thống nhất phương án giải quyết. Sau thời hạn nêu trên, nếu vẫn không thống nhất được phương án giải quyết, VNPAY và ĐVCNTT thống nhất sử dụng số liệu của VNPAY để làm căn cứ tính phí và xuất hóa đơn. Các điều chỉnh số liệu (nếu có) sẽ tính vào Báo cáo tổng hợp số liệu và phí của tháng kế tiếp.
4	VNPAY	VNPAY gửi hóa đơn VAT cho ĐVCNTT đối với các khoản Phí dịch vụ xuất hóa đơn theo tháng hoặc hóa đơn VAT điều chỉnh nếu có đối với các khoản Phí dịch vụ xuất hóa đơn theo phiên trong ngày/theo ngày căn cứ trên số liệu thống nhất giữa VNPAY và ĐVCNTT, chậm nhất vào ngày 07 (bảy) của Chu kỳ tổng hợp phí T+1.
5	VNPAY, ĐVCNTT	Báo cáo tổng hợp số liệu và phí đã được ĐVCNTT chấp nhận là hồ sơ hợp lệ để VNPAY và ĐVCNTT làm căn cứ thu Phí dịch vụ/điều chỉnh Phí dịch vụ đã thu (thu bổ sung/hoàn lại).

MỤC 4 – QUẢNG CÁO, KHUYẾN MẠI**Điều 20. Quảng cáo, khuyến mại**

- 20.1.** ĐVCNTT đồng ý tham gia chương trình khách hàng thường xuyên dành cho ĐVCNTT (“VNPAY Rewards”) do VNPAY tổ chức theo thể lệ do VNPAY công bố tùy từng thời kỳ, cho phép VNPAY sử dụng thông tin của ĐVCNTT và/hoặc do ĐVCNTT cung cấp để tạo lập, cung cấp, duy trì tài khoản tham gia VNPAY Rewards của ĐVCNTT.
- 20.2.** VNPAY có quyền tự mình tổ chức hoặc phối hợp với ĐVCNTT và/hoặc bên thứ ba tổ chức, triển khai CTKM cho Khách hàng. VNPAY có quyền nêu ĐVCNTT như một trong các chủ thể tham gia triển khai và áp dụng CTKM.
- 20.3.** Với CTKM mà VNPAY và ĐVCNTT cùng chia sẻ chi phí: thực hiện theo văn bản thỏa thuận cụ thể của các Bên.
- 20.4.** Với CTKM mà ĐVCNTT không chia sẻ chi phí: ĐVCNTT đồng ý và phối hợp thực hiện CTKM theo nội dung thông báo của VNPAY thông qua (các) kênh, bao gồm nhưng không giới hạn website, email, công cụ, tin nhắn SMS. VNPAY có quyền quyết định:
- Ban hành, điều chỉnh thể lệ, nội dung của CTKM, chấm dứt CTKM.
 - Chuyển thông tin, nội dung CTKM để ĐVCNTT tiến hành thủ tục thông báo/đăng ký thực hiện CTKM tại cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật (nếu áp dụng).
 - Xét duyệt (các) Giao dịch đủ điều kiện tham gia CTKM và chi trả theo thể lệ CTKM.
 - Kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện đúng quy định của CTKM của ĐVCNTT đối với toàn bộ các Giao dịch của CTKM.
- 20.5.** VNPAY có quyền từ chối xử lý khiếu nại liên quan đến CTKM sau 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày kết thúc CTKM.
- 20.6.** Giao dịch không đủ điều kiện tham gia CTKM là Giao dịch thuộc một trong các trường hợp sau:
- Giao dịch không hợp lệ;

- b. Giao dịch được thanh toán bởi nhân viên, người đại diện, chủ sở hữu của ĐVCNTT thay cho Khách hàng;
 - c. Giao dịch thanh toán không đúng giá trị hóa đơn mua hàng (thanh toán một phần hóa đơn hoặc thanh toán thành nhiều lần cho một hóa đơn);
 - d. Giao dịch bán buôn (bán hàng hóa, dịch vụ cho thương nhân, tổ chức khác để sử dụng vào mục đích không phải tiêu dùng);
 - e. Giao dịch khác vi phạm thể lệ CTKM, lạm dụng lỗi hệ thống để trục lợi CTKM.
- 20.7.** Trường hợp VNPAY nghi ngờ Giao dịch không đủ điều kiện tham gia CTKM, VNPAY có quyền yêu cầu ĐVCNTT giải thích và cung cấp Chứng từ hợp lệ để xác minh. Trường hợp ĐVCNTT từ chối cung cấp hoặc cung cấp không đủ Chứng từ hợp lệ đúng hạn hoặc VNPAY/cơ quan có thẩm quyền xác định Giao dịch được thực hiện là Giao dịch không đủ điều kiện tham gia CTKM, VNPAY có quyền:
- a. Không ghi nhận hoặc xóa bỏ (các) Giao dịch này trong danh sách được tham gia CTKM.
 - b. Thu hồi các ưu đãi/khuyến mãi đã cấp trên cơ sở (các) Giao dịch này.
 - c. Dừng CTKM với ĐVCNTT.
 - d. Yêu cầu ĐVCNTT chia sẻ chi phí CTKM tương ứng với phần chi phí cho CTKM mà VNPAY đã hoặc sẽ phải thanh toán liên quan đến các Giao dịch này.
- 20.8.** VNPAY được miễn trách nhiệm đối với các trường hợp ĐVCNTT/Khách hàng không được tham gia CTKM do Giao dịch bị lỗi, không thực hiện được.

MỤC 5 – QUẢN LÝ, SỬ DỤNG, SỬA CHỮA, THAY THẾ THIẾT BỊ DO VNPAY TRANG BỊ

Điều 21. Quản lý, sử dụng, sửa chữa, thay thế Thiết bị do VNPAY trang bị

- 21.1.** ĐVCNTT không được chuyển nhượng, cho thuê, cho mượn, hoặc chuyển giao Thiết bị dưới bất kỳ hình thức nào và không được mang Thiết bị ra ngoài phạm vi địa điểm kinh doanh đã đăng ký với VNPAY.
- 21.2.** ĐVCNTT chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các yêu cầu được thực hiện trên Thiết bị mà VNPAY đã bàn giao cho ĐVCNTT. ĐVCNTT phải thông báo cho VNPAY trong trường hợp ĐVCNTT biết hoặc nghi ngờ Thiết bị (i) bị tác động, (ii) bị gắn thiết bị ăn cắp dữ liệu, (iii) bị cài đặt phần mềm độc hại và/hoặc (iv) được sử dụng cho mục đích gian lận, lừa đảo.
- 21.3.** Chỉ VNPAY và đơn vị VNPAY chỉ định được tiếp nhận Thiết bị hỏng hóc để sửa chữa. ĐVCNTT chịu trách nhiệm mọi rủi ro, tổn thất, thiệt hại phát sinh do ĐVCNTT và/hoặc cán bộ quản lý, nhân viên, người đại diện, người được ủy quyền của ĐVCNTT đưa Thiết bị hỏng hóc cho bên thứ ba sửa chữa mà không được sự đồng ý bằng văn bản của VNPAY.
- 21.4.** Trong trường hợp Thiết bị hỏng hóc, chờ sửa chữa vì bất kỳ nguyên nhân nào, VNPAY sẽ cung cấp Thiết bị thay thế cho ĐVCNTT trong vòng 03 (ba) Ngày làm việc kể từ ngày VNPAY nhận được Thiết bị hỏng hóc từ ĐVCNTT.
- 21.5.** Trong trường hợp Thiết bị bị hỏng hóc, bị mất do lỗi hoặc sự bất cẩn của ĐVCNTT và/hoặc cán bộ quản lý, nhân viên, người đại diện, người được ủy quyền của ĐVCNTT, ĐVCNTT chịu mọi chi phí liên quan tới sửa chữa, khắc phục, bồi thường như sau:
- a. Giá trị bồi thường:
 - (i) Nếu Thiết bị hỏng và có thể sửa chữa: ĐVCNTT chỉ trả toàn bộ chi phí sửa chữa theo báo giá của Trung tâm bảo hành của nhà cung cấp Thiết bị.
 - (ii) Nếu Thiết bị thất lạc/hỏng và không thể sửa chữa: ĐVCNTT bồi thường theo giá trị còn lại của Thiết bị đó.
 - (iii) Nếu phụ kiện đi kèm bị hỏng hóc hoặc thất lạc: ĐVCNTT bồi thường theo báo giá phụ kiện tại từng thời điểm từ Trung tâm bảo hành của nhà cung cấp Thiết bị.
 - b. Giá trị còn lại của Thiết bị được tính bằng giá trị ban đầu của Thiết bị (ghi nhận tại Biên bản bàn giao Thiết bị) trừ đi giá trị khấu hao của Thiết bị đó (theo phương pháp khấu hao đường thẳng và theo thời gian sử dụng thực tế tại ĐVCNTT). Thời gian khấu hao tính từ ngày VNPAY bàn giao Thiết bị cho ĐVCNTT đến hết 03 (ba) năm đối với máy POS và hết 06 (sáu) tháng đối với thiết bị Sound Box. Ngày bàn giao là ngày ghi trên Biên bản bàn giao Thiết bị. Trong mọi trường hợp, giá trị còn lại của 01 (một) máy POS không nhỏ hơn 1.000.000 VND (*Bằng chữ: Một triệu đồng*) và 01 (một) thiết bị Sound Box không nhỏ hơn 200.000 VND (*Bằng chữ: Hai trăm nghìn đồng*).
- 21.6.** Phương thức giao nhận: theo thỏa thuận cụ thể giữa các Bên đối với mỗi lần ĐVCNTT có đề nghị trang bị Thiết bị được VNPAY và/hoặc Ngân hàng đồng ý.
- 21.7.** Trả lại Thiết bị
- a. ĐVCNTT phải trả lại Thiết bị cho VNPAY khi không tiếp tục sử dụng Thiết bị. Phí duy trì phần mềm cài đặt trên Thiết bị sẽ được tính đến thời điểm VNPAY nhận lại Thiết bị (được ghi nhận tại Biên bản bàn giao tương ứng).

ĐVCNTT đồng ý rằng tất cả các Dịch vụ mà VNPAY cung cấp trên Thiết bị đó sẽ bị tạm ngừng khi ĐVCNTT trả lại Thiết bị.

- b. ĐVCNTT có nghĩa vụ trả lại Thiết bị cho VNPAY trong vòng 05 (năm) Ngày làm việc kể từ khi VNPAY gửi thông báo cho ĐVCNTT thông qua email về việc thu hồi Thiết bị khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
 - (i) Hợp đồng chấm dứt, hoặc
 - (ii) VNPAY dừng cung cấp tất cả các dịch vụ/phần mềm được VNPAY tích hợp trên Thiết bị, hoặc
 - (iii) ĐVCNTT không phát sinh giao dịch/hoạt động trên Thiết bị trong một số tháng liên tiếp, hoặc
 - (iv) ĐVCNTT vi phạm các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng.
- c. ĐVCNTT phải trả lại Thiết bị trong tình trạng như khi nhận (trừ hao mòn tự nhiên) hoặc theo tình trạng đã thỏa thuận; nếu tình trạng Thiết bị bị giảm sút so với ban đầu (trừ hao mòn tự nhiên) thì VNPAY có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định tại Khoản 21.5 Điều này.

MỤC 6 - CHẤP NHẬN THANH TOÁN QUA MÁY POS/PHẦN MỀM PHONEPOS

Điều 22. Kiểm tra Thẻ

- 22.1. ĐVCNTT kiểm tra Thẻ của Khách hàng và đảm bảo Thẻ nằm trong danh mục Thẻ được chấp nhận với từng loại Giao dịch.
- 22.2. Hình thức của Thẻ và thông tin trên Thẻ:
 - a. Thẻ phải còn nguyên vẹn, không chấp vá, không có dấu hiệu của sự cạo sửa hoặc thay đổi.
 - b. Phần chữ ký tại mặt sau của Thẻ không được hỏng hoặc có dấu hiệu chỉnh sửa, biến dạng. Trường hợp chưa có chữ ký, ĐVCNTT yêu cầu Khách hàng ký vào dải băng chữ ký.
 - c. Thẻ còn giá trị thanh toán, căn cứ theo thời hạn hiệu lực in trên Thẻ.
 - d. Các số, chữ in trên Thẻ phải được in rõ ràng, không có bất kỳ dấu hiệu chỉnh sửa nào.
 - e. Biểu tượng ba chiều và các yếu tố bảo mật Thẻ thể hiện đầy đủ trên Thẻ và theo quy định của các TCTQT, TCCM.
 - f. Ảnh in trên Thẻ trùng khớp nhận dạng khuôn mặt với Khách hàng trong trường hợp Thẻ có in ảnh của Chủ thẻ.
 - g. Các quy định khác trong tài liệu dành cho ĐVCNTT.
- 22.3. Ngay lập tức liên hệ với VNPAY khi nghi ngờ Khách hàng có hành vi gian lận, giả mạo, Thẻ bị sửa đổi hoặc giả mạo, máy POS hoặc phần mềm PhonePOS gặp sự cố.
- 22.4. Từ chối chấp nhận thanh toán với Thẻ Khách hàng vi phạm Khoản 22.1 và 22.2 Điều này hoặc ĐVCNTT phát hiện
 - (i) Khách hàng sử dụng Thẻ bị khóa, Thẻ bị báo mất; hoặc
 - (ii) Khách hàng thực hiện Giao dịch không hợp lệ.

Điều 23. Sử dụng Thẻ

ĐVCNTT phải thực hiện Giao dịch theo đúng hướng dẫn của VNPAY:

- 23.1. Không được nhập bằng tay các thông số của Thẻ để thực hiện thanh toán khi chưa được sự chấp thuận của VNPAY.
- 23.2. ĐVCNTT không được phép chia nhỏ số tiền thanh toán thành nhiều Giao dịch trừ khi:
 - a. Khách hàng thanh toán một phần giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ bằng tiền mặt hoặc hình thức thanh toán khác (ví dụ: chuyển khoản/ thanh toán QR); và/hoặc
 - b. Khách hàng không thể thanh toán hết số tiền trên hóa đơn thanh toán do vượt hạn mức giao dịch và phải có chứng từ chứng minh không đủ hạn mức để thanh toán trong một lần; và/hoặc
 - c. Khách hàng lựa chọn thanh toán sau và Khách hàng được yêu cầu trả một khoản đặt cọc mà sẽ được hoàn lại khi nhận được hàng hóa, dịch vụ, ĐVCNTT phải yêu cầu Khách hàng ký trên Hóa đơn cho mỗi lần thanh toán và trên toàn bộ các chứng từ liên quan đến giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ.

Điều 24. Hoàn tất giao dịch

Khi hoàn tất Giao dịch, ĐVCNTT đảm bảo:

- 24.1. Hóa đơn phải được in và/hoặc thông tin Hóa đơn được ghi nhận trên công cụ quản lý và/hoặc Thiết bị.
- 24.2. Kiểm tra Hóa đơn và đảm bảo:
 - a. Thông tin về số Thẻ, tên Chủ thẻ trên Hóa đơn khớp với thông tin được in trên Thẻ.
 - b. Trên Hóa đơn có thông tin về Mã chuẩn chi.
 - c. Trường hợp Hóa đơn bị lỗi, mờ, ĐVCNTT thực hiện in lại.
- 24.3. Yêu cầu Khách hàng ký trên Hóa đơn hoặc ký điện tử theo thông báo của VNPAY từng thời điểm. So sánh và đảm bảo khớp đúng chữ ký trên Hóa đơn với chữ ký tại mặt sau của Thẻ.
- 24.4. Trả lại Khách hàng 01 (một) liên Hóa đơn hoặc gửi email Hóa đơn đến Khách hàng.
- 24.5. ĐVCNTT phải đảm bảo tất cả các bản sao Hóa đơn phải được lưu giữ an toàn.

MỤC 7 - CHẤP NHẬN THANH TOÁN QUA CÁC NỀN TẢNG INTERNET

Điều 25. Yêu cầu về ĐCN của Dịch vụ thanh toán qua các nền tảng Internet

ĐVCNTT có trách nhiệm đảm bảo (các) ĐCN có hình thức chấp nhận thanh toán là Thẻ nội địa/tài khoản ngân hàng/ví điện tử và/hoặc Thẻ quốc tế phải đáp ứng các điều kiện sau:

- 25.1.** Phải tham gia các giải pháp xác thực Khách hàng của các TCTQT, bao gồm nhưng không giới hạn Verified by Visa, MasterCard SecureCode, J/Secure khi chấp nhận thanh toán bằng Thẻ quốc tế.
- 25.2.** Trên giao diện/màn hình hiển thị cho Khách hàng trước khi Khách hàng thực hiện thanh toán cho hàng hóa, dịch vụ phải có các thông tin sau:
 - a. Thông tin về ĐVCNTT: tên đơn vị, thông tin liên hệ, địa chỉ thư tín/email, địa chỉ website, số điện thoại/ fax
 - b. Thông tin hàng hóa, dịch vụ
 - (i) Hàng hóa, dịch vụ được mô tả rõ ràng, hoàn chỉnh, chính xác trên giao diện của ĐCN để tránh những tranh chấp, sự không hài lòng của Khách hàng đối với hàng hóa dịch vụ thực nhận so với những mô tả trên giao diện của ĐCN.
 - (ii) Hiển thị đầy đủ thông tin về giá bán, loại tiền giao dịch (bắt buộc là VND), thuế phí khác (nếu có).
 - (iii) Hiển thị hình ảnh sản phẩm nếu có thể.
 - c. Vận chuyển hàng hoá
 - (i) Xây dựng một chính sách vận chuyển dễ hiểu, rõ ràng và có thể truy cập bằng đường dẫn từ trang chủ và hiển thị tại thời điểm kết thúc Giao dịch CTT.
 - (ii) Đưa ra những phương thức vận chuyển và những phương thức giao hàng mà ĐVCNTT có thể đáp ứng.
 - (iii) Liệt kê rõ ràng và đầy đủ các loại phí vận chuyển và bảo quản liên quan.
 - (iv) Xây dựng hệ thống thư trả lời Khách hàng trong trường hợp sản phẩm dịch vụ vận chuyển/ giao chậm so với kế hoạch.
 - d. Hóa đơn: Xây dựng hóa đơn chi tiết cho tất cả các chi phí liên quan và hiển thị tới Khách hàng trước khi Khách hàng thực hiện Giao dịch CTT. Trường hợp chấp nhận thanh toán bằng Thẻ quốc tế, ĐVCNTT phải đảm bảo hóa đơn ở dạng song ngữ và được gửi cho Khách hàng trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm Giao dịch được ghi nhận thành công. Đối với hàng hóa thuộc loại hình sản phẩm số như bản quyền chương trình/ứng dụng, mã thẻ cào, ĐVCNTT phải lưu trữ và cung cấp được log hệ thống ghi nhận IP, thời gian tải chương trình/ứng dụng, thời gian kích hoạt hoặc sử dụng chương trình/ứng dụng/mã thẻ cào.
 - e. Hoàn tiền, trả hàng hoặc hủy đơn hàng: Xây dựng một chính sách hoàn tiền rõ ràng, cụ thể và hiển thị đường dẫn tới quy định này ngay tại trang chủ của ĐCN.
 - f. Thông tin chăm sóc khách hàng
 - (i) Cung cấp cho Khách hàng lựa chọn gửi yêu cầu qua thư điện tử hoặc điện thoại.
 - (ii) Hiển thị những cách thức “Liên lạc với chúng tôi” trên giao diện của ĐCN một cách dễ thấy nhất và dễ truy cập nhất.

Điều 26. Yêu cầu về trình tự thanh toán

Việc thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐCN phải tuân theo trình tự và bao gồm tối thiểu các thông tin như sau:

Bước 1: Cập nhật thông tin của người mua hàng hoá/dịch vụ (phải là Chủ thẻ/tài khoản ngân hàng/ví điện tử) bao gồm: tên người mua hàng, số điện thoại, địa chỉ, quốc tịch, email.

Bước 2: Cập nhật địa chỉ gửi hàng hóa/Thực hiện dịch vụ: tên người nhận, số điện thoại, địa chỉ, quốc tịch, email.

Bước 3: Phương thức thanh toán: Chọn phương thức thanh toán, loại phương tiện thanh toán, loại tiền thanh toán (bắt buộc VND).

Bước 4: Xem lại đơn hàng

- Hiển thị tổng thể thông tin đơn hàng, thời gian giao hàng dự kiến và các thông tin cần thiết khác. Đồng thời hiển thị thông báo điều khoản, điều kiện về mua hàng, chính sách giao hàng, chính sách hủy, hoàn tiền...
- Yêu cầu Khách hàng chọn vào mục “Đã đọc và chấp nhận các điều khoản, điều kiện về chính sách giao hàng, hủy và hoàn trả sản phẩm dịch vụ” trước khi tiến hành thanh toán.

Bước 5: Hoàn tất thanh toán: Hiển thị kết quả thanh toán cho Khách hàng đồng thời các lưu ý cần thiết (nếu có).

C. GIAO DỊCH MOTO

Điều 27. Quy định về chứng từ giao dịch MOTO

27.1. Đơn yêu cầu cung cấp dịch vụ (“**Đơn đặt hàng**”) bao gồm tối thiểu các thông tin sau:

- a. Các thông tin về ĐVCNTT: Tên ĐVCNTT, số điện thoại, địa chỉ nhận thư tín, địa chỉ email và địa chỉ trang thông tin điện tử (website) (nếu có);
- b. Các thông tin về Khách hàng: Tên Khách hàng thực hiện giao dịch với ĐVCNTT, địa chỉ của Khách hàng;

- c. Các thông tin về thanh toán: Số Thẻ; Tên Chủ thẻ; Thời hạn hiệu lực Thẻ; TCPH, loại Thẻ; giá trị xác thực thẻ (CVC, CVV); số tiền thanh toán, bao gồm giá cả hàng hóa/dịch vụ và các chi phí liên quan đến việc gửi hàng (nếu có);
- d. Các thông tin về dịch vụ: Mô tả chi tiết dịch vụ, giá bán và loại tiền giao dịch, quy định về hoàn trả dịch vụ;
- e. Các thông tin, điều kiện cung cấp dịch vụ; điều kiện hủy/thay đổi không sử dụng dịch vụ: ĐVCNTT cần nêu rõ và quy định cụ thể về thời gian và chính sách thu phí (nếu có) khi Khách hàng hủy/thay đổi Đơn đặt hàng.
- 27.2.** Chứng từ về việc cung cấp dịch vụ:
 - a. Trường hợp ĐVCNTT chấp nhận Đơn đặt hàng: Xác nhận nghĩa vụ cung cấp dịch vụ của ĐVCNTT cho Khách hàng theo Đơn đặt hàng;
 - b. Trường hợp ĐVCNTT không có khả năng cung cấp dịch vụ theo Đơn đặt hàng: Thông báo cho Khách hàng việc hủy Đơn đặt hàng kèm theo bằng chứng và lý do giải thích hợp lý.
- 27.3.** Bản sao mặt trước của Thẻ, bản sao hai mặt Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu của Chủ thẻ và/hoặc Khách hàng có thông tin Khách hàng và chữ ký trên Hộ chiếu;
- 27.4.** Chứng từ nhận dịch vụ có xác nhận của Khách hàng (nếu có – tùy thuộc vào sự thỏa thuận bằng văn bản/hợp đồng/thỏa thuận giữa Khách hàng và ĐVCNTT).
- 27.5.** Chứng từ chứng minh Khách hàng đã được ĐVCNTT cung cấp dịch vụ:
 - a. Các chứng từ liên quan đến việc đặt mua và sử dụng dịch vụ, các email gốc (bản không chỉnh sửa/copy) liên lạc giữa ĐVCNTT và Khách hàng; xác nhận đặt phòng có số xác nhận (confirmation number) và nêu cụ thể chính sách hủy/hoàn dịch vụ (cancelation policy và refund policy);
 - b. Chứng từ sử dụng các dịch vụ tại khách sạn có chữ ký xác nhận của Khách hàng (Guest folio có ghi rõ ngày check-in và check-out);
 - c. Bảng khai báo tạm trú tại khách sạn có tên Khách hàng và có xác nhận của địa phương;
 - d. Hóa đơn Giao dịch MOTO (bản gốc) được in ra từ máy POS có hoặc không có chữ ký của Chủ thẻ và/hoặc Khách hàng. Nếu có chữ ký của Chủ thẻ và/hoặc Khách hàng thì chữ ký này phải trùng khớp với chữ ký trên các chứng từ Chủ thẻ và/hoặc Khách hàng đã ký theo quy định tại Hợp đồng.
- 27.6.** Chứng từ khác theo yêu cầu của VNPAY/TCTT/TCTQT trong từng thời kỳ.

Điều 28. Quyền và nghĩa vụ của các Bên khi thực hiện Giao dịch MOTO

- 28.1.** ĐVCNTT phải và cam kết đã nhận thức rõ các rủi ro liên quan đến việc thực hiện Giao dịch MOTO như việc sử dụng Thẻ bất hợp pháp, Thẻ giả, Thẻ bị đánh cắp hoặc hành vi gian lận, lừa đảo để thanh toán dịch vụ, dẫn đến việc Chủ Thẻ và/hoặc Khách hàng từ chối thanh toán, khiếu nại, khiếu kiện về các Giao dịch MOTO đã thực hiện.
- 28.2.** ĐVCNTT có trách nhiệm kiểm tra, xác thực và bảo đảm tính chính xác, khớp đúng giữa thông tin trên Đơn đặt hàng và thông tin thanh toán do Chủ thẻ và/hoặc Khách hàng cung cấp; đồng thời chịu hoàn toàn trách nhiệm trước VNPAY và Ngân hàng đối với mọi tổn thất phát sinh do sai sót, thiếu sót của Đơn đặt hàng hoặc việc không thực hiện/thực hiện không đầy đủ các bước kiểm tra, xác nhận.
- 28.3.** Khi chấp nhận Đơn đặt hàng, ĐVCNTT có trách nhiệm:
 - a. Xác nhận nghĩa vụ cung cấp dịch vụ của mình đối với Khách hàng theo Đơn đặt hàng;
 - b. Cung cấp dịch vụ cho Khách hàng theo đúng nội dung Đơn đặt hàng và các thỏa thuận liên quan;
 - c. Bảo đảm Khách hàng đã được thông tin đầy đủ, hiểu và đồng ý với các chính sách, quy định của ĐVCNTT.
- 28.4.** ĐVCNTT chịu toàn bộ trách nhiệm về việc cung cấp dịch vụ của ĐVCNTT và mọi thiệt hại, mất mát, yêu cầu tra soát, khiếu nại phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ. Trường hợp ĐVCNTT không có khả năng cung cấp dịch vụ theo Đơn đặt hàng, ĐVCNTT phải thông báo kịp thời cho Khách hàng về việc hủy Đơn đặt hàng, nêu rõ lý do và cung cấp các bằng chứng chứng minh phù hợp (nếu có).
- 28.5.** ĐVCNTT không được hoàn trả cho Chủ thẻ và/hoặc Khách hàng bằng tiền mặt hoặc bằng hình thức chuyển khoản, không được ứng tiền mặt cho Chủ thẻ và/hoặc Khách hàng hoặc chấp nhận thanh toán cho các mục đích không phải là thanh toán dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp. Mọi trường hợp hoàn tiền, bồi hoàn, hủy giao dịch, bao gồm trường hợp Đơn đặt hàng bị hủy bỏ, ĐVCNTT phải thực hiện hoàn tiền thông qua hệ thống công cụ quản lý giao dịch do VNPAY cung cấp trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện liên quan.
- 28.6.** ĐVCNTT chỉ được thực hiện Giao dịch MOTO trong phạm vi đã đăng ký với VNPAY/Ngân hàng và không được chuyển giao, cho phép bên thứ ba thực hiện Giao dịch MOTO khi chưa có sự chấp thuận trước bằng văn bản của VNPAY.
- 28.7.** ĐVCNTT cam kết thực hiện đầy đủ các biện pháp an toàn, kiểm tra, xác thực thông tin trước và trong quá trình thực hiện Giao dịch MOTO, tuân thủ các hướng dẫn, quy định về thanh toán, an toàn bảo mật trong thanh toán do VNPAY ban hành/thông báo (nếu có).

- 28.8.** Trong mọi trường hợp phát sinh khiếu nại, tranh chấp liên quan đến Giao dịch MOTO, việc thực hiện các nghĩa vụ của ĐVCNTT theo Đơn đặt hàng và/hoặc thỏa thuận sử dụng dịch vụ giữa ĐVCNTT và Khách hàng:
- VNPAY và/hoặc Ngân hàng hoàn toàn không chịu trách nhiệm và không có nghĩa vụ nhận lấy và/hoặc chia sẻ bất kỳ phần rủi ro nào với ĐVCNTT;
 - ĐVCNTT có trách nhiệm giải quyết trực tiếp mọi tranh chấp, khiếu nại với Chủ thẻ và/hoặc Khách hàng, tự chịu toàn bộ trách nhiệm, rủi ro phát sinh và có nghĩa vụ bồi thường theo quy định của pháp luật, quy định của TCTQT và các quy định khác tại Hợp đồng.
- 28.9.** ĐVCNTT không được phép lưu trữ, mua, bán, cung cấp hay chia sẻ thông tin về Thẻ/Chủ thẻ/Khách hàng/Giao dịch MOTO dưới bất kỳ hình thức nào khi chưa có sự chấp thuận trước bằng văn bản của VNPAY hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
- Số Thẻ, Thời hạn hiệu lực Thẻ, Mã số xác định Chủ thẻ (PIN), giá trị xác thực Thẻ (ví dụ như CVV, CAVV, CVV2, iCVV).
 - Toàn bộ thông tin trên dải băng từ và/hoặc thông tin trên con chip.
 - Thông tin Thẻ và Giao dịch MOTO của Chủ thẻ.
- 28.10.** VNPAY có quyền Đòi bồi hoàn đối với giá trị Giao dịch MOTO của ĐVCNTT trong các trường hợp sau:
- Giao dịch xảy ra tranh chấp, khiếu nại giữa ĐVCNTT và Chủ thẻ và/hoặc Khách hàng;
 - Giao dịch MOTO bị hủy;
 - Việc cung cấp dịch vụ giữa ĐVCNTT và Khách hàng và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ khi cung cấp dịch vụ của các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam;
 - Các trường hợp khác được quy định tại Hợp đồng.
- 28.11.** Quyền và nghĩa vụ khác của các Bên theo quy định Hợp đồng, quy định pháp luật và các quy định khác có liên quan.

D. TIỆN ÍCH ĐẶT CỌC

Điều 29. Quy định về Tiện ích Đặt cọc

- 29.1.** Thời điểm triển khai thực tế đối với Giao dịch Đặt cọc, Giao dịch Hủy đặt cọc, Giao dịch Hoàn tất đặt cọc; hướng dẫn sử dụng tiện ích Đặt cọc; việc điều chỉnh phạm vi cung cấp tiện ích Đặt cọc, tỷ lệ chênh lệch giá trị Giao dịch Hoàn tất đặt cọc so với Giao dịch Đặt cọc, thời hạn hiệu lực của Giao dịch Đặt cọc (nếu có) và các quy định khác về Tiện ích Đặt cọc được thực hiện theo thông báo của VNPAY tại từng thời kỳ.
- 29.2.** ĐVCNTT chịu trách nhiệm đối với các khiếu nại, tranh chấp, tổn thất phát sinh do những sai sót hoặc thiếu sót của ĐVCNTT trong quá trình xử lý đơn đặt hàng hóa/dịch vụ hoặc do ĐVCNTT thực hiện không đúng quy trình, hướng dẫn sử dụng tiện ích Đặt cọc hoặc không cung cấp đầy đủ chứng từ hợp lệ theo yêu cầu.
- 29.3.** ĐVCNTT có trách nhiệm thực hiện Giao dịch Đặt cọc, Giao dịch Hủy đặt cọc và Giao dịch Hoàn tất đặt cọc theo đúng tài liệu hướng dẫn do VNPAY cung cấp tại từng thời kỳ. ĐVCNTT không được tự ý cài đặt, thay đổi, chỉnh sửa, can thiệp vào phần mềm, ứng dụng hoặc các thiết lập trên máy POS liên quan đến Tiện ích Đặt cọc khi chưa có sự chấp thuận của VNPAY.
- 29.4.** VNPAY có quyền tạm ngừng/ngừng cung cấp tiện ích Đặt cọc trong trường hợp ĐVCNTT vi phạm các quy định tại Hợp đồng, hướng dẫn sử dụng tiện ích Đặt cọc hoặc nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý rủi ro của VNPAY/TCTT/TCPH/TCTQT.
- 29.5.** Đối với Giao dịch Đặt cọc trên Dịch vụ thanh toán qua máy POS:
- Giá trị Giao dịch Hoàn tất đặt cọc có thể thấp hơn, bằng hoặc cao hơn giá trị Giao dịch Đặt cọc tương ứng; trường hợp có chênh lệch thì số tiền chênh lệch không vượt quá 15% (mười lăm phần trăm) giá trị Giao dịch Đặt cọc hoặc tỷ lệ khác do VNPAY thông báo tại từng thời điểm.
 - Giao dịch Hủy đặt cọc hoặc Giao dịch Hoàn tất đặt cọc đối với Giao dịch Đặt cọc tương ứng phải được thực hiện trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày Giao dịch Đặt cọc thành công hoặc thời hạn khác do VNPAY thông báo tại từng thời điểm. Hết thời hạn này, nếu ĐVCNTT không thực hiện Giao dịch Hoàn tất đặt cọc/Giao dịch Hủy đặt cọc, Giao dịch Đặt cọc sẽ được giải tỏa theo quy định VNPAY/TCPH/TCTT/TCTQT.
 - Việc thực hiện Giao dịch Đặt cọc, Giao dịch Hoàn tất đặt cọc hoặc Giao dịch thanh toán thay thế cho Giao dịch Hoàn tất đặt cọc (nếu áp dụng) chỉ được thực hiện trên máy POS được VNPAY chấp thuận triển khai Tiện ích Đặt cọc và phải có sự hiện diện của Chủ thẻ và Thẻ tại ĐCN.
 - ĐVCNTT phải thực hiện Giao dịch Hủy đặt cọc trong các trường hợp sau:
 - Chủ thẻ hủy/không tiếp tục sử dụng hàng hóa, dịch vụ hoặc thanh toán bằng phương thức khác; hoặc
 - VNPAY chưa triển khai Giao dịch Hoàn tất đặt cọc. Trong trường hợp này, ĐVCNTT phải thực hiện Giao dịch Hủy đặt cọc và Giao dịch thanh toán.

ĐVCNTT chịu trách nhiệm xử lý các khiếu nại, tranh chấp, thiệt hại phát sinh (bao gồm nhưng không giới hạn khiếu nại của Chủ thẻ liên quan tới khoản tiền bị tạm giữ) do việc chậm trễ hoặc không thực hiện Giao dịch Hủy đặt cọc.

e. ĐVCNTT có trách nhiệm:

- (i). Cung cấp cho Chủ thẻ mẫu đơn/chứng từ ghi nhận việc đặt mua hàng hóa, dịch vụ và kiểm tra, xác thực thông tin do Chủ thẻ cung cấp;
- (ii). Kiểm tra tính khớp đúng giữa các thông tin trên chứng từ đặt mua hàng hóa, dịch vụ do Khách hàng/Chủ thẻ cung cấp và thông tin người sử dụng dịch vụ tại ĐVCNTT
- (iii). Lưu trữ đầy đủ chứng từ liên quan đến Giao dịch, bao gồm mẫu đơn/chứng từ đặt mua hàng hóa, dịch vụ, chứng từ có chữ ký xác nhận của Khách hàng/Chủ thẻ đã nhận hàng hóa/sử dụng dịch vụ (thể hiện rõ thời gian nhận hàng hóa/sử dụng dịch vụ) và cung cấp cho VNPAY khi có yêu cầu để phục vụ công tác xác minh giao dịch, xử lý tra soát khiếu nại (nếu phát sinh).

f. Chứng từ đặt mua hàng hóa, dịch vụ tối thiểu phải bao gồm các thông tin sau:

- (i) Thông tin về ĐVCNTT: Tên ĐVCNTT, số điện thoại, địa điểm thanh toán tại ĐVCNTT.
- (ii) Thông tin về Khách hàng: Tên Khách hàng/Chủ thẻ, tên người được ủy quyền (nếu có), địa chỉ Khách hàng/Chủ thẻ (nếu có);
- (iii) Thông tin về hàng hóa, dịch vụ: Mô tả chi tiết hàng hóa, dịch vụ, giá bán của ĐVCNTT, quy định về hoàn trả hàng hóa, dịch vụ;
- (iv) Các thông tin, điều kiện giao hàng, cung cấp dịch vụ; điều kiện hủy/thay đổi việc đặt mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ: ĐVCNTT có trách nhiệm nêu rõ và quy định cụ thể về thời gian áp dụng, chính sách thu phí (nếu có) trong trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ hủy/thay đổi đơn đặt hàng hóa, dịch vụ.
- (v) Thông tin chữ ký xác nhận của Khách hàng/Chủ thẻ.

29.6. Đối với Giao dịch Đặt cọc trên Dịch vụ thanh toán qua các nền tảng Internet:

- a. Giao dịch Hoàn tất đặt cọc được thực hiện sau Giao dịch Đặt cọc tương ứng và trước 23h59p59s ngày thứ sáu kể từ ngày thực hiện Giao dịch Đặt cọc thành công.
- b. Một Giao dịch Đặt cọc tương ứng với một Giao dịch Hoàn tất đặt cọc, trong đó giá trị của Giao dịch Hoàn tất đặt cọc không được vượt quá giá trị của Giao dịch Đặt cọc tương ứng.

29.7. Quyền và nghĩa vụ khác của các Bên theo quy định Hợp đồng, quy định pháp luật và các quy định khác có liên quan.

E. DỊCH VỤ HỖ TRỢ CHUYỂN ĐỔI TRẢ GÓP

Điều 30. Phạm vi Dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi trả góp

30.1. ĐVCNTT hỗ trợ Khách hàng thực hiện đăng ký Dịch vụ và cung cấp thông tin cho VNPAY.

30.2. VNPAY nhận thông tin và thay mặt Khách hàng gửi yêu cầu đăng ký Dịch vụ sang TCPH.

Điều 31. Quyền và trách nhiệm của VNPAY đối với Dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi trả góp

31.1. Có trách nhiệm chỉ dẫn, cung cấp thông tin cho ĐVCNTT về nội dung chi tiết của Chương trình trả góp để ĐVCNTT giới thiệu tới Khách hàng.

31.2. Có trách nhiệm thay mặt Khách hàng gửi yêu cầu đăng ký chuyển đổi Giao dịch thành Giao dịch trả góp sang TCPH trong vòng 01 (một) Ngày làm việc kể từ ngày Giao dịch được ghi nhận thanh toán và đăng ký trả góp thành công trên hệ thống VNPAY.

31.3. Có quyền nêu tên và sử dụng hình ảnh thương hiệu của ĐVCNTT trong các chiến dịch quảng cáo Chương trình trả góp.

31.4. Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp: VNPAY (a) đã gửi thông tin đăng ký tới TCPH nhưng TCPH từ chối yêu cầu hoặc chưa xử lý hoặc xử lý chậm; hoặc (b) thông tin Khách hàng có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, giả mạo hoặc không chính xác và VNPAY đã thông báo cho ĐVCNTT trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm khởi tạo đăng ký Dịch vụ.

31.5. VNPAY có toàn quyền tạm ngừng/ngừng cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các lý do: TCPH không chấp nhận yêu cầu đăng ký của Khách hàng trong những ngày chốt sao kê; TCPH ngừng hoạt động hoặc ngừng hợp tác với VNPAY.

31.6. VNPAY được quyền điều chỉnh chính sách, hướng dẫn, quy định của Dịch vụ và thông báo cho ĐVCNTT theo từng thời kỳ.

31.7. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng, quy định pháp luật và các quy định khác có liên quan.

Điều 32. Quyền và trách nhiệm của ĐVCNTT đối với Dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi trả góp

32.1. Thực hiện đúng quy trình hỗ trợ Khách hàng thực hiện đăng ký chuyển đổi/ thay đổi/ hủy đăng ký chuyển đổi Giao dịch thành Giao dịch trả góp theo quy định của VNPAY tại từng thời kỳ.

- 32.2.** Công khai đầy đủ và chính xác các điều khoản, điều kiện của Chương trình trả góp do VNPAY cung cấp tại các kênh truyền thông và/hoặc ĐCN của ĐVCNTT.
- 32.3.** Có trách nhiệm giới thiệu và tư vấn đầy đủ và chính xác tất cả các thông tin liên quan đến Dịch vụ, Chương trình trả góp cho Khách hàng và thực hiện quảng cáo, đặt các ấn phẩm truyền thông về Chương trình trả góp tại ĐCN của ĐVCNTT.
- 32.4.** Có trách nhiệm thông tin và hướng dẫn Khách hàng về thời hạn đăng ký chuyển đổi trả góp (tối thiểu 08 ngày trước ngày chốt sao kê) nhằm đảm bảo TCPH có đủ thời gian xử lý. Trường hợp ĐVCNTT không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ này, dẫn đến Giao dịch không được chuyển đổi thành Giao dịch trả góp trước ngày chốt sao kê, ĐVCNTT chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các hậu quả phát sinh.
- 32.5.** Bồi thường thiệt hại phát sinh từ việc: ĐVCNTT (a) không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ hoặc sai lệch thông tin đến Khách hàng; (b) không tuân thủ đúng và đầy đủ hướng dẫn, quy định của VNPAY về Chương trình trả góp.
- 32.6.** Chịu trách nhiệm xác thực thông tin Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn khi thực hiện đăng ký trả góp, hủy trả góp và các yêu cầu hỗ trợ khác.
- 32.7.** Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng, quy định pháp luật và các quy định khác có liên quan.

Điều 33. Phí Dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi trả góp

- 33.1.** Phí Dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi trả góp là khoản tiền ĐVCNTT phải trả cho VNPAY với từng Giao dịch trả góp, được xác định bằng giá trị Giao dịch nhân với mức phí được quy định theo từng TCPH và kỳ hạn trả góp, chi tiết tại link: <https://vnpay.vn/phi-dv-tra-gop>.
- 33.2.** Phí Dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi trả góp sẽ chỉ được hoàn lại khi yêu cầu đăng ký chuyển đổi Giao dịch sang Giao dịch trả góp của Khách hàng bị hủy trước khi gửi TCPH hoặc bị TCPH từ chối.

F. DỊCH VỤ NỘP THUẾ SỐ

Điều 34. Triển khai dịch vụ và hỗ trợ kỹ thuật

34.1. Phương thức triển khai

a. Dịch vụ VNPAY-CA HSM tập trung

- (i) VNPAY phát hành, lưu trữ Chứng thư chữ ký số tại hạ tầng của VNPAY, đồng thời gửi đến ĐVCNTT Chứng thư chữ ký số (không kèm khóa ký) qua email và Giấy xác nhận thông tin Chứng thư chữ ký số (“Giấy xác nhận”).
- (ii) ĐVCNTT phải kiểm tra, ký xác nhận và gửi lại Giấy xác nhận cho đầu mối phụ trách của VNPAY trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày nhận được Giấy xác nhận.

b. Dịch vụ VNPAY-CA RS

- (i) VNPAY cung cấp thông tin tài khoản qua email để ĐVCNTT/Thuê bao truy cập và xác nhận thông tin Chứng thư chữ ký số.
- (ii) Sau khi ĐVCNTT/Thuê bao xác nhận, hệ thống tự động gửi Giấy chứng nhận sử dụng Chứng thư chữ ký số đến email của ĐVCNTT/Thuê bao.

c. Dịch vụ VNPAY-Invoice

- (i) VNPAY cung cấp cho ĐVCNTT Dịch vụ VNPAY-Invoice và cấu hình ứng dụng để triển khai/vận hành tại địa chỉ website tương ứng của VNPAY.
- (ii) VNPAY gửi đến email của ĐVCNTT thông tin tài khoản sử dụng Dịch vụ VNPAY-Invoice. ĐVCNTT kiểm tra thông tin tài khoản và thay đổi mật khẩu truy cập Dịch vụ VNPAY-Invoice.

d. Phần mềm bán hàng:

VNPAY cài đặt, kích hoạt và bàn giao phần mềm; thiết lập, cấu hình theo mô hình hoạt động của ĐVCNTT (nếu có), hỗ trợ tạo lập gian hàng, cung cấp cho ĐVCNTT hướng dẫn sử dụng và bảo hành trong thời gian cung cấp.

e. Dịch vụ VNeDOC

VNPAY tạo và gửi cho ĐVCNTT thông tin Tài khoản Dịch vụ, mật khẩu, đường link truy cập hệ thống theo thông tin do ĐVCNTT cung cấp.

- 34.2.** Trừ khi các Bên có thỏa thuận khác, tương ứng với từng Dịch vụ, việc triển khai/bàn giao Dịch vụ được coi là hoàn tất khi VNPAY gửi đến ĐVCNTT (i) các thông tin kích hoạt; hoặc (ii) Giấy xác nhận Chứng thư chữ ký số/Giấy chứng nhận sử dụng Chứng thư chữ ký số; hoặc (iii) Tài khoản Dịch vụ; hoặc hoàn tất việc cài đặt và kích hoạt Phần mềm bán hàng.

34.3. Hỗ trợ kỹ thuật

- a. VNPAY đảm bảo hỗ trợ ĐVCNTT các vấn đề kỹ thuật liên quan đến Dịch vụ trong suốt thời gian có hiệu lực của Hợp đồng. Nếu có bất kỳ vướng mắc hoặc sự cố nào liên quan đến Dịch vụ, ĐVCNTT thông báo cho VNPAY thông qua:
 - (i) Dịch vụ VNeDoc: tổng đài 1900 55 55 77 | email: hotrovnpay@vnpay.vn | Zalo: <https://zalo.me/66647677848016769>
 - (ii) Dịch vụ khác: tổng đài *3388 | email: hotro@vnpay.vn.
- b. VNPAY tiếp nhận và xử lý yêu cầu hỗ trợ trong vòng 02 (hai) giờ làm việc kể từ khi nhận được thông báo của ĐVCNTT. Phương thức hỗ trợ: (i) trực tiếp khắc phục lỗi, hoặc (ii) hướng dẫn người sử dụng sửa lỗi thông qua các phương tiện trực tuyến/điện thoại/phương thức khác.
- c. VNPAY không chịu trách nhiệm đối với lỗi phát sinh do sai sót của ĐVCNTT bao gồm nhưng không giới hạn từ thiết bị, hạ tầng, đường truyền của ĐVCNTT, việc sử dụng sai quy trình, tự ý chỉnh sửa, can thiệp hệ thống, tích hợp trái phép vào phần mềm (nếu có) hoặc ĐVCNTT cài đặt lại thiết bị mà không sao lưu dữ liệu.

Điều 35. Quyền và nghĩa vụ của ĐVCNTT

35.1. Đối với Dịch vụ VNPAY-CA

- a. Được yêu cầu VNPAY tạm dừng hoặc thu hồi Chứng thư chữ ký số đã cấp bằng văn bản (theo mẫu của VNPAY) và tự chịu trách nhiệm về yêu cầu đó. VNPAY sẽ thực hiện các yêu cầu của ĐVCNTT sau khi xác minh yêu cầu đó là hợp lệ.
- b. Nếu có thay đổi về một trong các thông tin đề nghị cấp Chứng thư chữ ký số đã cung cấp, ĐVCNTT/Thuê bao phải thông báo cho VNPAY để thực hiện thay đổi nội dung Chứng thư chữ ký số.
- c. Phải thông báo cho VNPAY trong vòng (hai mươi tư) 24 giờ nếu phát hiện dấu hiệu Khóa bí mật của ĐVCNTT/Thuê bao đã bị lộ, bị đánh cắp hoặc sử dụng trái phép và phối hợp với VNPAY để xử lý.
- d. Trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ khi Chứng thư chữ ký số được cấp, ĐVCNTT/Thuê bao phải xác nhận tính chính xác thông tin của Chứng thư chữ ký số và thông báo với VNPAY nếu có sai sót. Nếu hết 24 (hai mươi tư) giờ mà ĐVCNTT/Thuê bao không phản hồi hoặc thông báo cho VNPAY thì được hiểu là ĐVCNTT/Thuê bao xác nhận rằng thông tin trên Chứng thư chữ ký số đó là chính xác và đồng ý để VNPAY công bố Chứng thư chữ ký số đó trên cơ sở dữ liệu của VNPAY.

35.2. Đối với Dịch vụ VNPAY-Invoice và Dịch vụ VNPAY-TVAN

- a. Được VNPAY cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng cùng đường link truy cập hệ thống và tài khoản sử dụng VNPAY-Invoice qua email của ĐVCNTT. Trường hợp ĐVCNTT có nhu cầu tổ chức đào tạo trực tiếp, chi phí đào tạo sẽ do các Bên thỏa thuận.
- b. Được chia sẻ quyền sử dụng gói dịch vụ với các đơn vị hạch toán phụ thuộc sử dụng chung mã số thuế với ĐVCNTT. Trong trường hợp này, ĐVCNTT có trách nhiệm gửi thông báo bằng văn bản cho VNPAY để VNPAY xác nhận và/hoặc đánh giá, hỗ trợ sử dụng dịch vụ.

35.3. Đối với Phần mềm bán hàng và Dịch vụ VNeDOC

- a. Tự chịu trách nhiệm quản lý người dùng và phân quyền hệ thống, các nội dung hợp đồng điện tử mà ĐVCNTT khởi tạo, ký kết; các hành vi và nguyên tắc ứng xử khi tham gia giao kết hợp đồng điện tử; việc phát hành, lưu trữ, sử dụng, bảo mật hợp đồng điện tử. Đồng thời, ĐVCNTT đồng ý cho phép VNPAY tiếp cận nội dung hợp đồng điện tử trong trường hợp có yêu cầu của các quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật.
- b. Khi sử dụng Phần mềm bán hàng, ĐVCNTT thông báo cho VNPAY trước khi cài đặt lại hệ điều hành để phối hợp tránh mất dữ liệu.

35.4. Quyền và nghĩa vụ khác

- a. Được sử dụng, cung cấp thông tin, hỗ trợ kỹ thuật đối với Dịch vụ và các phần mềm theo quy định tại Hợp đồng.
- b. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của VNPAY để khởi tạo và cung cấp Dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin cung cấp. ĐVCNTT hiểu và đồng ý rằng việc cung cấp thông tin này có thể là điều kiện bắt buộc để triển khai và sử dụng Dịch vụ.
- c. Chuẩn bị hạ tầng, thiết bị và nhân sự phù hợp để triển khai và sử dụng Dịch vụ; phối hợp và tạo điều kiện để VNPAY khảo sát, cài đặt, kiểm thử, cung cấp, hỗ trợ kỹ thuật đối với Dịch vụ; cử nhân sự có đủ năng lực tiếp nhận hướng dẫn sử dụng Dịch vụ; nghiệm thu Dịch vụ (nếu có quy định) trước khi đưa vào sử dụng.
- d. Chịu mọi trách nhiệm về mục đích sử dụng Dịch vụ, và giao dịch/chứng từ được thực hiện hoặc tạo lập thông qua Dịch vụ đó.
- e. Sử dụng Dịch vụ, phần mềm và các thiết bị, tài liệu được cấp theo đúng Hợp đồng; hướng dẫn sử dụng; tuân thủ quy trình, chính sách Dịch vụ do VNPAY ban hành từng thời kỳ, quy định pháp luật liên quan.

- f. Chịu trách nhiệm quản lý, lưu trữ, bảo quản, bảo mật, đảm bảo an toàn, đối với thông tin, dữ liệu, thiết bị liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ (bao gồm nhưng không giới hạn ở Tài khoản Dịch vụ, Khóa bí mật, thông tin truy cập hệ thống), bảo mật thông tin và tài liệu VNPAY cung cấp. Riêng với hình thức ký số từ xa, ĐVCNTT/Thuê bao chịu mọi trách nhiệm quản lý, giám sát và sử dụng thiết bị của mình (ví dụ: điện thoại thông minh, máy tính, máy tính bảng, laptop) trong khi triển khai Dịch vụ, đảm bảo các thiết bị này thuộc quyền sở hữu hoặc sử dụng hợp pháp của ĐVCNTT/Thuê bao. Thông báo ngay cho VNPAY việc bị lộ/mất hoặc sử dụng trái phép các thông tin, dữ liệu, thiết bị nêu trên để phối hợp xử lý (nếu có).
- g. Không tự mình hoặc tham gia gây ảnh hưởng đến an toàn Dịch vụ và quyền lợi của các bên có liên quan khác bao gồm, nhưng không giới hạn, thực hiện liên tục nhiều thao tác gây nhiễu Dịch vụ, phân tán phần mềm độc hại có khả năng gây hại cho hệ thống, dữ liệu của VNPAY. Tự quản trị hệ thống của mình và áp dụng biện pháp an toàn để ngăn ngừa truy cập trái phép từ hệ thống đó vào hệ thống VNPAY.
- h. Trường hợp ĐVCNTT là tổ chức đăng ký Dịch vụ cho các cá nhân thuộc tổ chức của mình, ĐVCNTT đảm bảo đã hướng dẫn, thông báo đầy đủ các nghĩa vụ theo Hợp đồng và quy định pháp luật liên quan cho toàn bộ các cá nhân trước khi đăng ký sử dụng Dịch vụ. ĐVCNTT chịu mọi trách nhiệm phát sinh từ hoặc liên quan đến việc cá nhân thuộc tổ chức của mình sử dụng Dịch vụ gây ra cho VNPAY và/hoặc bất kỳ bên thứ ba.
- i. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng, quy định pháp luật và các quy định khác có liên quan.

Điều 36. Quyền và nghĩa vụ của VNPAY

36.1. Đối với Dịch vụ VNPAY-CA

- a. Nghĩa vụ đảm bảo cung cấp Dịch vụ cho ĐVCNTT sau khi kiểm tra thông tin trong hồ sơ đề nghị cấp Chứng thư chữ ký số là chính xác và đáp ứng các điều kiện an toàn cho Chữ ký số theo quy định của pháp luật.
- b. Liên quan đến hoạt động quản lý khóa:
 - (i) Đảm bảo chuyển giao Khóa bí mật tới ĐVCNTT/Thuê bao một cách an toàn.
 - (ii) Thông báo ngay cho ĐVCNTT/Thuê bao, đồng thời áp dụng những biện pháp ngăn chặn và khắc phục kịp thời trong trường hợp phát hiện thấy dấu hiệu Khóa bí mật của ĐVCNTT/Thuê bao đã bị lộ, không còn toàn vẹn hoặc bất cứ sự sai sót nào khác có nguy cơ ảnh hưởng xấu đến quyền lợi của ĐVCNTT/Thuê bao.
 - (iii) Khuyến cáo cho ĐVCNTT/Thuê bao việc thay đổi cặp khóa khi cần thiết nhằm đảm bảo tính tin cậy và an toàn cao nhất cho cặp khóa.
- c. Đảm bảo việc sử dụng Dịch vụ của ĐVCNTT/Thuê bao liên tục, không bị gián đoạn trong suốt thời gian hiệu lực của Chứng thư chữ ký số và việc kiểm tra trạng thái Chứng thư chữ ký số của ĐVCNTT/Thuê bao là liên tục.
- d. Tạm dừng/thu hồi Chứng thư chữ ký số, chấm dứt Dịch vụ VNPAY-CA
 - (i) VNPAY có quyền tạm dừng hoặc thu hồi Chứng thư chữ ký số của ĐVCNTT/Thuê bao khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
 - ĐVCNTT yêu cầu bằng văn bản, yêu cầu này đã được VNPAY xác minh là chính xác và chấp thuận;
 - VNPAY nhận thấy ĐVCNTT/Thuê bao có dấu hiệu vi phạm pháp luật và/hoặc không tuân thủ các điều kiện, yêu cầu, quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng Chứng thư chữ ký số;
 - VNPAY phát hiện ra bất cứ sai sót nào có ảnh hưởng đến quyền lợi của ĐVCNTT/Thuê bao trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
 - Khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - ĐVCNTT/Thuê bao vi phạm các nghĩa vụ được quy định tại Hợp đồng. Trong trường hợp này, Dịch vụ có thể được khôi phục sau khi ĐVCNTT/Thuê bao chấm dứt hành vi vi phạm, nộp đầy đủ các khoản phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại (nếu có) theo yêu cầu của VNPAY;
 - Trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng hoặc theo quy định pháp luật.
 - (ii) Khi tạm dừng/thu hồi Chứng thư chữ ký số của ĐVCNTT/Thuê bao, VNPAY phải thông báo cho ĐVCNTT/Thuê bao trong thời gian sớm nhất và công bố trên cơ sở dữ liệu về Chứng thư chữ ký số việc tạm dừng/thu hồi.
 - (iii) Khi không còn căn cứ để tạm dừng hoặc thời hạn tạm dừng Chứng thư chữ ký số theo yêu cầu đã hết, VNPAY sẽ phục hồi Chứng thư chữ ký số cho ĐVCNTT/Thuê bao tiếp tục sử dụng theo yêu cầu và/hoặc theo quy định pháp luật.
 - (iv) Dịch vụ VNPAY-CA chấm dứt và mọi quyền sử dụng Dịch vụ VNPAY-CA của ĐVCNTT/Thuê bao sẽ chấm dứt ngay lập tức trong trường hợp: Chứng thư chữ ký số bị thu hồi, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định của Hợp đồng, hoặc trường hợp khác pháp luật quy định.

- (v) VNPAY không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do việc ĐVCNTT/Thuê bao tiếp tục sử dụng Chứng thư chữ ký số hoặc Dịch vụ VNPAY-CA sau thời điểm bị thu hồi/chấm dứt.

36.2. Đối với Dịch vụ VNPAY-Invoice và Dịch vụ VNPAY-TVAN

- a. Hỗ trợ ĐVCNTT thực hiện các thủ tục liên quan theo quy định của pháp luật với cơ quan thuế để sử dụng Dịch vụ VNPAY-Invoice, trong phạm vi quyền và trách nhiệm của VNPAY.
- b. Đảm bảo Dịch vụ VNPAY-Invoice thuộc quyền sở hữu của VNPAY và tự chịu trách nhiệm giải quyết tranh chấp liên quan tới quyền sở hữu Dịch vụ VNPAY-Invoice (nếu có).
- c. Cung cấp Dịch vụ VNPAY-TVAN 24/7 bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ và ngày Tết, trừ trường hợp xảy ra Sự kiện bất khả kháng theo Hợp đồng và quy định pháp luật.
- d. Trong thời gian cung cấp dịch vụ, nếu có thay đổi về quy định, tiêu chuẩn kỹ thuật liên quan trực tiếp đến Dịch vụ VNPAY-Invoice và Dịch vụ VNPAY-TVAN do Nhà nước ban hành, VNPAY có trách nhiệm cập nhật phần mềm để đảm bảo tuân thủ pháp luật. Các chi phí phát sinh ngoài phạm vi cập nhật phần mềm sẽ được các Bên thỏa thuận cụ thể bằng văn bản.

36.3. Quyền và nghĩa vụ khác

- a. Cung cấp tài liệu kỹ thuật, hướng dẫn sử dụng cần thiết để ĐVCNTT có thể sử dụng Dịch vụ, cung cấp hỗ trợ kỹ thuật và tư vấn cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp đồng.
- b. Được quyền miễn trừ trách nhiệm và không phải bồi thường, chịu phạt vi phạm hay trách nhiệm pháp lý với các thiệt hại, khiếu nại, khiếu kiện phát sinh trong trường hợp: (i) do ĐVCNTT không cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu theo quy định tại Hợp đồng và/hoặc không thông báo các sự cố đúng hạn; (ii) ĐVCNTT bị lộ/mất mật khẩu Dịch vụ hoặc mất/thất lạc thiết bị di động dẫn đến người không có thẩm quyền tự ý sử dụng Dịch vụ hoặc hệ thống, mạng máy tính, mạng viễn thông và các phương tiện điện tử bị xâm nhập trái phép bởi bên thứ ba mặc dù VNPAY đã thực hiện đầy đủ các biện pháp để bảo vệ hệ thống.
- c. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng, quy định pháp luật và các quy định khác có liên quan.