

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh Phúc



HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ QUA PHƯƠNG TIỆN EMAIL  
EMAIL-BASED TRANSACTION SERVICE PROVISION CONTRACT

Số/ No: .....

- Căn cứ Luật Giao dịch điện tử/ Based on Law on E-transactions;
- Căn cứ nhu cầu của hai bên/ Based on the needs of both parties.

Hôm nay, ngày... tháng... năm..., tại .....Chúng tôi gồm:

Today, (month)....(date).....(year)....., at ..... We are:

**I. [TÊN KHÁCH HÀNG]**

CUSTOMER'S NAME.....

- Giấy CNĐKDN số: ..... do..... cấp ngày .....  
Permit paper no: ..... issued by ..... on .....
- Địa chỉ: .....  
Address: .....
- Điện thoại/ Telephone number:.....
- Người đại diện:..... Chức vụ: .....  
Legal company's representative: ..... Position: .....
- Theo văn bản ủy quyền số ..... ngày... /.../... của .....  
Based on authorization documents no: ..... by..... on.....  
(Dưới đây gọi tắt là “Khách hàng”/ Called “Customer”)

**II. NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM – Chi nhánh .....**

VIETNAM PUBLIC JOINT STOCK COMMERCIAL BANK – Branch.....

- Giấy CNĐKDN số: ..... do ..... cấp ngày .....  
Permit paper no: ..... issued by ..... on .....
- Địa chỉ: .....  
Address: .....
- Điện thoại/ Telephone number:.....
- Người đại diện:..... Chức vụ: .....  
Legal company's representative: ..... Position: .....
- Theo văn bản ủy quyền số ..... ngày... /.../... của .....  
Based on authorization documents no: ..... by..... on.....  
(Dưới đây gọi tắt là “PVcomBank”/ Called “PVcomBank”)

Hai Bên đã thỏa thuận, thống nhất ký kết Hợp đồng cung cấp dịch vụ qua phương tiện Email (sau đây gọi là “Hợp đồng”) với các điều khoản và điều kiện như sau:

The two Parties have agreed to sign an Email-based transaction Service Provision Contract (called the “Contract”) with the following terms and conditions:

## Điều 1. Nội dung dịch vụ

### Article 1. Service content

- 1.1. PVcomBank chấp thuận cung cấp cho Khách hàng dịch vụ qua Email trên cơ sở các chứng từ bản scan do Khách hàng gửi từ Email đã đăng ký với PVcomBank. Các giao dịch được thực hiện qua Email bao gồm<sup>1</sup>:

*PVcomBank agrees to provide Customer with Email-based transaction Service on scanned documents sent by Customer from Email registered with PVcomBank. Email transactions consist of the following:*

- Giao dịch mở thêm và sử dụng tài khoản thanh toán<sup>2</sup>/ *Request for opening and using current accounts;*
- Giao dịch tiền gửi/ *Deposit transactions;*
- Giao dịch chuyển tiền (trong nước, quốc tế)/ *Remittance transactions (domestic, international);*
- Giao dịch kinh doanh ngoại tệ/ *Foreign exchange transactions;*
- Giao dịch bảo lãnh/ *Guarantee transactions;*
- Giao dịch trả nợ trước hạn/ *Early debt repayment transactions;*

- 1.2. Danh mục chứng từ theo từng loại giao dịch mà PVcomBank chấp thuận thực hiện thông qua Email: Bao gồm tất cả các chứng từ PVcomBank yêu cầu Khách hàng cung cấp như trong một giao dịch thông thường theo quy định của PVcomBank (bao gồm nhưng không giới hạn các chứng từ Khách hàng ký và Hợp đồng/Biên bản/Thoả thuận.... PVcomBank và Khách hàng cùng ký).

*List of documents for each type of transaction that PVcomBank approves to make by Email: Includes all documents PVcomBank requires Customer to provide as in a normal transaction according to PVcomBank's regulations (including but not limited to documents signed by Customer and Contract/Report/Agreement.... PVcomBank and Customer jointly sign).*

- 1.3. Các chứng từ Khách hàng được cung cấp qua Email bao gồm:

*The documents which the Customer is allowed to provide via Email include:*

- a) Chứng từ bản gốc: là bản hoàn chỉnh về nội dung, thể thức văn bản, được người có thẩm quyền trực tiếp ký trên văn bản giấy hoặc ký số trên văn bản điện tử;  
*Original document: is a complete document in terms of content and format, signed directly by an authorized person on the paper document or digitally signed on the electronic document.*
- b) Chứng từ là bản sao chứng thực: là bản sao đầy đủ nội dung, thể thức của chứng từ bản gốc và được chứng thực tại cơ quan, tổ chức có thẩm quyền;  
*Certified copy document: is a full copy of the content and format of the original document and is authenticated at a competent agency or organization;*
- c) Chứng từ là bản sao y công ty: là bản sao đầy đủ nội dung, thể thức của chứng từ bản gốc và có đóng dấu sao y của Khách hàng.  
*Certificated copy document of the company: is a full copy of the content and format of the original document and has a true stamp/seal of the Customer.*

---

<sup>1</sup> ĐVKD liệt kê các giao dịch chấp thuận thực hiện qua Email đã thống nhất với Khách hàng/ *PVcomBank lists the Email-based transactions that have been approved and agreed upon with the Customer.*

<sup>2</sup> Không bao gồm trường hợp KH mở thêm TKTT tại ĐVKD khác với ĐVKD mở TKTT lần đầu/ *Excluding the case that the customer opens an additional current account at a different branch apart from the one that opens the first current account..*

- 1.4. Khách hàng không được sửa đổi/thay thế/hủy chứng từ bản scan đối với các giao dịch mà PVcomBank đã thực hiện trên cơ sở chứng từ bản scan hợp lệ của Khách hàng gửi qua Email.  
*Customers are not allowed to modify/replace/cancel scanned documents for transactions that PVcomBank has made on the basis of valid scanned documents sent via Email by Customer.*

## **Điều 2. Hạn mức giao dịch qua Email trong ngày**

### **Article 2. Daily Email transaction limit**

#### 2.1. Hạn mức giao dịch/ *Transaction limit*:

- a) Hạn mức giao dịch qua Email trong ngày đối với từng giao dịch (Hạn mức A):

*Daily Email transaction limit for each transaction (Limit A):*

<b>STT/ No</b>	<b>Loại giao dịch/ Type of transaction</b>	<b>Hạn mức giao dịch/ Transaction limit</b>
1		
2		
3		
4		

- b) Hạn mức giao dịch qua Email khả dụng trong ngày được xác định theo công thức (Hạn mức B):

*The available Email transaction limit for the day is determined by the formula (Limit B):*

Hạn mức B = Hạn mức A – tổng giá trị giao dịch đã thực hiện thông qua Email mà Khách hàng chưa hoàn trả chứng từ bản giấy (bao gồm trong hạn và quá hạn thời hạn bổ sung chứng từ bản giấy theo Hợp đồng này).

*Limit B = Limit A – the total value of transactions made via Email that the Customer has not returned paper documents (both on time and after the deadline for returning paper documents under the Contract).*

- 2.2. Hạn mức giao dịch nêu tại Khoản 2.1 Điều này được tính bằng Đồng Việt Nam (VND) và chỉ có giá trị tham chiếu, không có giá trị ràng buộc. Nếu giao dịch phát sinh bằng ngoại tệ khác thì PVcomBank sẽ tự động quy đổi sang VND theo tỷ giá bán chuyển khoản do PVcomBank xác định/được PVcomBank niêm yết tại thời điểm thực hiện giao dịch để xác định hạn mức giao dịch.

*The transaction limit mentioned in Clause 2.1 of this Article is calculated in Vietnam Dong (VND) and is intended solely for reference, not legally binding. If transactions occur in other foreign currencies, PVcomBank will automatically convert them to VND using the transfer selling rate determined/listed by PVcomBank at the time of the transaction to establish the transaction limit.*

- 2.3. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu thay đổi Hạn mức giao dịch qua Email trong ngày đối với từng giao dịch (Hạn mức A) nêu tại Khoản 2.1 Điều này, Khách hàng gửi đề nghị bằng văn bản tới PVcomBank. Việc từ chối hoặc chấp thuận thay đổi Hạn mức giao dịch này sẽ do PVcomBank toàn quyền quyết định. Trường hợp PVcomBank chấp thuận cho Khách hàng thay đổi Hạn mức giao dịch nêu trên, PVcomBank và Khách hàng sẽ ký kết các văn bản để quy định các nội dung chi tiết.

*In case the Customer needs to change the Daily Email transaction limit for each transaction (Limit A) mentioned in Clause 2.1 of this Article, the Customer shall send a request to*

*PVcomBank. The decision to refuse or approve these transaction limit changes will be made solely by PVcomBank. In case PVcomBank approves the Customer to change the above Transaction Limit, PVcomBank and the Customer will sign documents to stipulate the details.*

### **Điều 3. Điều kiện của chứng từ bản scan**

#### **Article 3. Conditions for scanned documents**

PVcomBank chỉ thực hiện giao dịch qua Email theo đề nghị/yêu cầu/chỉ dẫn của Khách hàng khi các chứng từ bản scan Khách hàng gửi cho PVcomBank đáp ứng được đầy đủ các điều kiện sau:  
*PVcomBank only conducts transactions via Email at the offer/request/instruction of the Customer when the scanned documents sent by the Customer to PVcomBank fully satisfy the following conditions:*

- 3.1. Nội dung và hình thức thể hiện chứng từ bản scan bảo đảm đầy đủ các yếu tố như chứng từ bản giấy theo quy định của PVcomBank và quy định Pháp luật.

*The content and structure of scanned documents must fully ensure the same factors as paper documents in accordance with PVcomBank's regulations and the Laws.*

- 3.2. Chứng từ bản scan phải được Khách hàng scan màu và được cung cấp giữa Khách hàng và PVcomBank thông qua các địa chỉ Email mà Khách hàng và PVcomBank đã đăng ký tại Hợp đồng này và các văn bản sửa đổi, bổ sung Hợp đồng này (nếu có).

*Scanned documents must be scanned in color and be provided between the Customer and PVcomBank through the Email addresses registered by the Customer and PVcomBank in this Contract and the documents amending and supplementing this Contract (if any).*

- 3.3. Thông tin ghi nhận trên chứng từ bản scan phải toàn vẹn, đầy đủ, rõ ràng, không có dấu hiệu tẩy, xoá, cắt dán, chỉnh sửa.

*The information recorded on scan documents must be intact, in full, clear, without signs of erasure, edit.*

- 3.4. Tùy từng trường hợp cụ thể theo quy định Pháp luật, quy định PVcomBank, chứng từ bản scan phải được ký bởi Người đại diện theo Pháp luật và/hoặc Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán và/hoặc Người được Người đại diện theo Pháp luật/Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán uỷ quyền hợp pháp của Khách hàng và đóng dấu của Khách hàng trên chứng từ. Chữ ký, dấu trên chứng từ phải khớp đúng với mẫu chữ ký, mẫu dấu đã đăng ký tại PVcomBank (nếu có).

*On a case-by-case basis according to the Laws and regulations of PVcomBank, scanned documents must be signed by the Legal Representative and/or Chief Accountant/Accountant in Charge and/or Person legally authorized by the Legal Representative/Chief Accountant/Accountant in Charge of the Customer and stamped by the Customer on the document. Signatures and stamps on documents must match the signature and stamp samples registered at PVcomBank (if any).*

### **Điều 4. Thời gian tiếp nhận chứng từ bản scan**

#### **Article 4. Time to receive scanned documents**

- 4.1. Thời gian tiếp nhận chứng từ bản scan trong các Ngày làm việc:

*Time to receive scanned documents in Working Days:*

- a) Các ngày từ Thứ hai đến Thứ sáu: từ 08h00' đến 16h30', trừ trường hợp dưới đây:

*Monday to Friday: from 08h00' to 16h30', except for the following cases:*

- Đối với giao dịch mua/bán ngoại tệ: thời gian tiếp nhận chứng từ bản scan từ 08h00 đến 15h00'.

*For foreign currency buying/selling transactions: time to receive scanned documents from 08:00 to 15:00'.*

- Đối với các giao dịch chuyển tiền đi nước ngoài: thời gian tiếp nhận chứng từ bản scan từ 08h00 đến 15h30'.

*For international remittance transactions: time to receive scanned documents from 08h00 to 15h30'.*

- b) Sáng Thứ bảy: từ 08h00' đến 11h00'. Thời gian nêu tại điểm này chỉ áp dụng đối với giao dịch tiền gửi, giao dịch chuyển tiền trong cùng hệ thống PVcomBank; các giao dịch khác sẽ không được thực hiện việc tiếp nhận chứng từ bản scan trong thời gian này.

*Saturday morning: from 08h00' to 11h00'. The time stated at this point only applies to deposit transactions, money transfer transactions within the PVcomBank system; other transactions will not be allowed to receive scanned documents during this time.*

- 4.2. Trường hợp Khách hàng gửi chứng từ bản scan ngoài thời gian quy định tại Khoản 4.1 Điều này, PVcomBank thực hiện xử lý vào ngày làm việc liền kề tiếp theo (trừ trường hợp các sản phẩm/ quy trình của PVcomBank có quy định riêng). Đối với giao dịch mua/bán ngoại tệ, áp dụng tỷ giá ngoại tệ mà PVcomBank công bố tại thời điểm thực hiện giao dịch. Đối với các trường hợp đặc biệt, khẩn cấp thì hai bên sẽ có thỏa thuận cụ thể về thời điểm tiếp nhận chứng từ bản scan.

*In case the Customer sends scanned documents outside of the time specified in Clause 4.1 of this Article, PVcomBank will process the next working day (except the case of PVcomBank's products/ processes have specific regulations). For foreign currency buying/selling transactions, the foreign currency exchange rate announced by PVcomBank at the time of transaction is applied. For special and urgent cases, the two parties will have a specific agreement on the time of receiving scanned documents.*

- 4.3. Thời điểm PVcomBank nhận được chứng từ bản scan được xác định là thời điểm cán bộ đầu mối của PVcomBank xác nhận với Khách hàng qua điện thoại và Email đã đăng ký tại Hợp đồng về việc đã nhận được chứng từ bản scan mà Khách hàng gửi từ địa chỉ Email đã đăng ký với PVcomBank.

*The time when PVcomBank receives the scanned document is determined to be when PVcomBank's designated officer confirms to the Customer via phone and email, as registered in the Contract, that the scanned document sent from the Customer's registered email address has been received.*

## **Điều 5. Hoàn trả chứng từ bản giấy**

### **Article 5. Return of paper documents**

- 5.1. Khách hàng phải hoàn trả chứng từ bản giấy cho PVcomBank tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày PVcomBank thực hiện giao dịch; hoặc trước thời điểm hết hạn hiệu lực của chứng từ, tùy thời điểm nào đến trước. Nếu ngày đến hạn hoàn trả chứng từ bản giấy trùng vào ngày nghỉ, nghỉ lễ, Tết hoặc các ngày nghỉ khác theo quy định pháp luật và/hoặc quy định của PVcomBank và/hoặc các ngày PVcomBank không thể hoạt động do sự kiện bất khả kháng, Khách hàng thực hiện hoàn trả chứng từ vào ngày làm việc liền kề tiếp theo.

*Customers must return paper documents to PVcomBank up to 5 (five) working days from the date PVcomBank makes the transaction; or before the expiry of the validity of the document, whichever comes first. If the due date for returning the paper documents coincides with days-off, public holidays, Tet holiday or other days-off as prescribed by legal law and/or PVcomBank's regulations or on days when PVcomBank cannot operate due to force majeure events the Customer shall return the documents on the next consecutive working day adjacent.*

- 5.2. Trường hợp hết thời hạn hoàn trả chứng từ bản giấy mà Khách hàng không hoàn trả chứng từ bản giấy cho PVcomBank, PVcomBank có quyền tạm dừng thực hiện các giao dịch qua Email cho đến khi Khách hàng hoàn trả đầy đủ chứng từ bản giấy cho (các) giao dịch đã thực hiện.  
*In case the period for returning paper documents has expired but the Customer has not accomplished yet, PVcomBank reserves the right to suspend transactions made via email until the Customer has fully returned the paper documents for the executed transaction(s).*
- 5.3. Trường hợp có sự khác biệt giữa chứng từ bản giấy với chứng từ bản scan (bao gồm cả trường hợp khác biệt về hình thức chứng từ), Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả chứng từ bản giấy bảo đảm khớp đúng với chứng từ bản scan trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của PVcomBank. PVcomBank có quyền tạm dừng thực hiện các giao dịch qua Email cho đến khi Khách hàng hoàn trả chứng từ bản giấy khớp đúng với chứng từ bản scan cho (các) giao dịch đã thực hiện.  
*In case there is a difference between the paper documents and the scanned documents (including the differences in the form of the documents), the Customer is responsible for returning the paper documents to ensure that they match the scanned documents within the 03 (three) working days from the date of notice from PVcomBank. PVcomBank has the right to suspend Email transactions until the Customer returns the paper documents that match the scanned documents for the executed transaction(s).*
- 5.4. Trường hợp chứng từ bản giấy bị thất lạc/hoặc Khách hàng không hoàn trả chứng từ bản giấy/hoặc có sự khác biệt giữa chứng từ bản giấy với chứng từ bản scan (bao gồm cả trường hợp khác biệt về hình thức chứng từ) mà Khách hàng không hoàn trả chứng từ theo đúng thời hạn mà PVcomBank yêu cầu thì các chứng từ bản scan là chứng từ có giá trị pháp lý duy nhất về giao dịch giữa hai Bên, là cơ sở để PVcomBank thực hiện giao dịch cho Khách hàng.  
*In the event that the paper documents are lost, the Customer fails to return the paper documents, or there is a discrepancy between the paper documents and the scanned documents (including differences in document form), and the Customer does not return the documents by the deadline requested by PVcomBank, the scanned documents will be considered the sole legally valid evidence of the transaction between the two parties and will serve as the basis for PVcomBank to carry out the transaction for the Customer.*
- 5.5. PVcomBank được quyền dừng hoàn toàn cơ chế giao dịch qua Email với Khách hàng và đơn phương chấm dứt Hợp đồng này trong các trường hợp:
- Khách hàng chậm hoàn trả chứng từ bản giấy **trên 02 (hai) lần** kể từ lần giao dịch đầu tiên được thực hiện theo Quy định này; hoặc
  - Khách hàng cung cấp chứng từ bản gốc dưới dạng bản giấy có sự khác biệt so với chứng từ bản scan kể từ lần giao dịch đầu tiên: (i) **01 (một) lần đối với giao dịch bảo lãnh**; hoặc (ii) **trên 01 (một) lần đối với các giao dịch còn lại.**
- Không phụ thuộc vào việc PVcomBank đơn phương chấm dứt Hợp đồng này, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm hoàn trả đầy đủ các chứng từ bản giấy cho PVcomBank theo quy định của Hợp đồng đã ký.
- PVcomBank has the right to completely stop the transaction mechanism via Email with Customer and unilaterally terminate this Contract in cases:*
- Customer has **more than 02 (twice)** delays in returning the paper documents since the first transaction; or*
  - Customer provides original documents in paper form that are different from scanned documents since the first transaction: (i) 01 (once) in guarantee transactions; or (ii) **more than 01 (once)** in remaining transactions.*

*Regardless of PVcomBank's unilateral termination of this Contract, the Customer is still responsible for returning all paper documents to PVcomBank in accordance with the provisions of the signed Contract.*

5.6. Việc hoàn trả chứng từ bản giấy phải được lập thành Biên bản giao nhận giữa Cán bộ đầu mối của PVcomBank và Khách hàng. Khách hàng thực hiện hoàn trả chứng từ bản giấy theo một trong hai phương thức sau:

- a) Hoàn trả chứng từ trực tiếp cho Cán bộ đầu mối của PVcomBank; hoặc
- b) Hoàn trả chứng từ qua đường bưu điện. Ngày hoàn trả được tính là ngày Khách hàng gửi chứng từ cho PVcomBank (xác định thông tin ngày gửi trên vận đơn bưu điện).

*The return of paper documents must be made into a Minutes of the document handover between the contact officer of PVcomBank and the Customer. Customers return paper documents by one of the following two methods:*

- a) *Return documents directly to the contact officer of PVcomBank; or*
- b) *Return documents by post. Refund date is determined as the date Customer sends documents to PVcomBank (determining date of sending on postal bill of lading).*

## **Điều 6. Các trường hợp PVcomBank từ chối thực hiện giao dịch qua Email**

### **Article 6. Cases that PVcomBank refuses to make transactions via Email**

6.1. PVcomBank toàn quyền từ chối thực hiện giao dịch qua Email trong các trường hợp sau:

*PVcomBank reserves the right to refuse to make transactions via Email in the following cases:*

- a) Khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch theo quy định của PVcomBank tại thời điểm thực hiện giao dịch.

*The Customer does not fully meet the conditions to conduct the transaction as prescribed by PVcomBank at the time of transaction.*

- b) Các chứng từ bản scan không hợp lệ, không đáp ứng các điều kiện theo quy định tại Điều 3 Hợp đồng này.

*The scanned documents are invalid and do not meet the conditions specified in Article 3 of this Contract.*

- c) Khách hàng vi phạm thời gian hoàn trả chứng từ bản giấy theo quy định tại Điều 5 Hợp đồng này.

*The Customer violates the time limit for returning the paper documents as prescribed in Article 5 of this Contract.*

6.2. Khi xảy ra một trong các trường hợp quy định tại Khoản 6.1 Điều này, PVcomBank sẽ thông báo bằng văn bản cho Khách hàng hoặc cán bộ đầu mối của PVcomBank sẽ thông báo bằng điện thoại và/hoặc email cho cán bộ đầu mối của Khách hàng về việc từ chối thực hiện giao dịch.

*When one of the cases specified in Clause 6.1 of this Article occurs, PVcomBank will notify in writing the Customer or the contact officer of PVcomBank will notify by phone and/or email to the Customer's contact officer about the refusal to perform the transaction.*

## **Điều 7. Cán bộ đầu mối thực hiện giao dịch**

### **Article 7. Transaction contact officer**

7.1. Hai bên thống nhất chỉ định các cán bộ có thông tin dưới đây được đại diện mỗi bên để thực hiện gửi/nhận chứng từ bản scan và xác nhận các nội dung của giao dịch.

*The two Parties agree to appoint the officers with the information below to represent each party to send/receive scanned documents and confirm the contents of the transaction(s).*

Thông tin cán bộ đầu mối/ *Information of contact officers*

**Thông tin cán bộ đầu mối của Khách hàng/ *Information of Customer's contact officers:***

- **Họ và tên – Chức vụ - Số điện thoại – Email**  
*Full name – Position – Phone number - Email*

**Thông tin cán bộ đầu mối của PVcomBank/ *Information of PVcomBank's contact officers:***

- **Họ và tên – Chức vụ - Số điện thoại (máy bàn) – Email.**  
*Full name – Position – Telephone number - Email*

7.2. Hai bên thống nhất bất kỳ các chứng từ nào được gửi bởi địa chỉ email của (các) cán bộ đầu mối của Khách hàng là chứng từ được phát hành hợp pháp bởi Khách hàng và có hiệu lực ràng buộc đối với các Bên.

Khách hàng chịu mọi rủi ro (nếu có) bao gồm nhưng không giới hạn bởi các rủi ro phát sinh do:

*The two Parties acknowledge and agree that any documents transmitted by the Customer's contact officer(s)' email address is evidence that was produced by the Customer in legal manner and that is conclusive between the Parties. Customers are responsible for all risks, including but not limited to those that may arise from:*

- Nhầm lẫn, lỗi kỹ thuật (từ phía Khách hàng);**  
*Mistakes, technical errors (by the devices of Customer)*
- Chữ ký, con dấu của Khách hàng, chứng từ bản scan, chứng từ bản giấy, địa chỉ Email của Khách hàng/Email của cán bộ đầu mối của Khách hàng bị đánh cắp, giả mạo, lợi dụng hoặc bị mất quyền kiểm soát;**  
*Abuse/ forge of signature, stamp (if any) of the Customer, scan documents, original documents sent and managed by the Customer; stolen, forged, abused, or lost control of the Customer's Email address or contact officer's Email address registered;*
- Rủi ro về vận hành; hoặc**  
*Operational risks; or*
- Các rủi ro khác phát sinh từ phía Khách hàng.**  
*Other risks from Customer.*

7.3. Thay đổi thông tin/ *Change of information*

Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, bất kỳ thay đổi nào liên quan đến cán bộ đầu mối (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin họ và tên, chức vụ, điện thoại, email), Bên thay đổi có trách nhiệm báo bằng văn bản cho bên còn lại trước ít nhất [...] ngày làm việc trước ngày việc thay đổi có hiệu lực. Việc thay đổi chỉ có giá trị hiệu lực với các bên khi Bên còn lại xác nhận (bằng văn bản, email hoặc điện thoại) về việc đã nhận được thông tin về thay đổi này.

*During the implementation of the Contract, any changes related to the contact officer(s) (including but not limited to full name, position, phone, email), the changing Party may shall notify the other party in writing at least [...] working days before the effective date of the change. The change is only valid for the parties when the other Party confirms (in writing, email or phone) that it has received information about this change.*

## **Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

### **Article 8: Rights and obligations of Customer**

8.1. Được PVcomBank cung cấp dịch vụ giao dịch qua Email theo quy định của PVcomBank, Hợp đồng này và các thỏa thuận/cam kết khác (nếu có).

*PVcomBank provides Email-based transaction services for the Customer in accordance with*

*PVcombank's regulations.*

- 8.2. Được quyền khiếu nại trong trường hợp Khách hàng có bằng chứng về việc các giao dịch do PVcombank thực hiện có nội dung không phù hợp với nội dung chứng từ bản scan do Khách hàng gửi theo đúng quy định tại Hợp đồng này. Thời hạn khiếu nại là 03 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm PVcombank thực hiện giao dịch qua Email mà Khách hàng khiếu nại. Sau thời hạn này, nếu Khách hàng có bất kỳ khiếu nại nào về việc PVcombank thực hiện dịch vụ thì PVcombank không có trách nhiệm giải quyết, bất kể do lỗi của Bên nào. Mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) do Khách hàng tự giải quyết.

*The Customer can complain in case the Customer has proof of transaction contents conducted by PVcombank does not match that of the scanned documents sent by the Customer in accordance with this Contract for Email-based transaction Service. Time for complaint is within 03 working days from the time of PVcombank conducting the Email-based transaction for complaint. After this time, if the Customer complains about the Email-based transaction, PVcombank is not responsible to resolve the issue, regardless of the fault maker. All damages and/or disputes (if any) shall be resolved by the Customer.*

- 8.3. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin và tính xác thực, hợp pháp của các chứng từ bản scan được gửi từ địa chỉ Email đã đăng ký của Khách hàng.

*Be responsible for the information content and authenticity and legality of the scanned documents sent from the registered Email address of the Customer.*

- 8.4. Chịu trách nhiệm hoàn trả đầy đủ, đúng thời gian quy định chứng từ bản giấy cho PVcombank, bảo đảm chứng từ bản giấy khớp đúng với chứng từ bản scan Khách hàng đã gửi cho PVcombank.

*Responsible for fully and timely return of paper documents to PVcombank, ensuring that the paper documents match with the scanned documents that the Customer has sent to PVcombank.*

- 8.5. Duy trì số dư trên tài khoản thanh toán đã mở tại PVcombank để PVcombank thực hiện các yêu cầu theo chứng từ bản scan.

*Maintain the balance on the current account opened at PVcombank for PVcombank to fulfill the requests according to the scanned documents.*

- 8.6. Chịu trách nhiệm về các thiệt hại/tranh chấp (nếu có) xảy ra cho Khách hàng, PVcombank hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác phát sinh từ các rủi ro quy định tại Khoản 7.2 Điều 7 Hợp đồng này. PVcombank được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm liên quan đến các thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) này.

*Be responsible for damages/ disputes (if any) happened with the Customer, PVcombank or any third party from the risk aforementioned at Clause 7.2 Article 7 of this Contract. PVcombank is waived from all responsibilities relevant to these damages and/or disputes (if any).*

- 8.7. Chấp nhận vô điều kiện các trách nhiệm và nghĩa vụ (bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm và nghĩa vụ đối với PVcombank hoặc với bất kỳ bên thứ ba nào khác) phát sinh do việc PVcombank thực hiện giao dịch qua Email theo đúng nội dung của chứng từ bản scan mà PVcombank nhận được từ địa chỉ Email đã đăng ký của Khách hàng.

*Accept unconditionally responsibilities and obligations (including but not limited to responsibilities and obligations to PVcombank or any third party) arising from PVcombank conducting the Email-based transaction in accordance with the content of the Email received by PVcombank from the Email address registered by the Customer.*

- 8.8. Thanh toán các khoản chi phí liên quan đến việc thực hiện các giao dịch qua Email của Khách

hàng theo biểu phí của PVcomBank trong từng thời kỳ.

*Pay expenses related to the implementation of transactions via Email of the Customer according to the fee schedule of PVcomBank in the specific time.*

## **Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của PVcomBank**

### **Article 9: Rights and obligations of PVComBank**

- 9.1. Thực hiện các giao dịch qua Email trên cơ sở các chứng từ bản scan Khách hàng gửi từ địa chỉ Email đã đăng ký với PVcomBank phù hợp với các nội dung quy định tại Hợp đồng này và các thỏa thuận/cam kết khác (nếu có).

*Conduct transactions via email based on scanned documents that the customer has supplied to the email address registered with PVcomBank, in compliance with the terms of this Contract and other relevant papers and other commitments (if any).*

- 9.2. Được quyền tự động khấu trừ (các) tài khoản thanh toán của Khách hàng tại PVcomBank các khoản phí dịch vụ, các khoản phạt (nếu có) theo quy định tại Hợp đồng này.

*Be entitled to automatically deduct the Customer's current account(s) at PVcomBank from service fees and fines (if any) in accordance with this Contract.*

- 9.3. Được quyền yêu cầu Khách hàng gửi lại chứng từ nếu chứng từ bản scan PVcomBank nhận được bị mất, bị nhòe, bị mờ hoặc không nhìn thấy được đầy đủ thông tin để thực hiện giao dịch.

*Have the right to request the Customer to resend the document if the scanned document received by PVcomBank is lost, blurred or has not enough information to make the transaction.*

- 9.4. Được quyền từ chối thực hiện các giao dịch qua Email trong các trường hợp quy định tại Điều 6 Hợp đồng này.

*Have the right to refuse to make transactions via Email in the cases specified in Article 6 of this Contract.*

- 9.5. Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ và đúng thời gian quy định chứng từ bản giấy khớp đúng với chứng từ bản scan Khách hàng đã gửi.

*Have the right to request the Customer to provide fully and on time the paper documents that match the scanned documents sent by the Customer.*

- 9.6. Không chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh cho Khách hàng đối với:

*PVComBank is not responsible for:*

- a) Hệ quả của các giao dịch PVcomBank đã thực hiện theo đúng yêu cầu của Khách hàng dựa trên chứng từ bản scan;

*Consequences of transactions made by PVcomBank at the Customer's request based on scanned documents;*

- b) Mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (kể cả thiệt hại và/hoặc tranh chấp xảy ra với Bên thứ ba nếu có) liên quan đến việc PVcomBank thực hiện giao dịch theo nội dung các chứng từ bản scan;

*Any damages and/or disputes (including damages and/or disputes arising with the Third Party, if any) related to PVcomBank's execution of transactions according to the contents of the scanned documents;*

- c) Các rủi ro của Khách hàng quy định tại Khoản 7.2 Điều 7 Hợp đồng này.

*The Customer's risks specified in Clause 7.2, Article 7 of this Contract.*

- 9.7. Chịu trách nhiệm thực hiện các giao dịch của Khách hàng kịp thời theo đúng nội dung trên chứng từ bản scan mà Khách hàng đã gửi cho PVcomBank.

*Be responsible for the timely execution of the Customer's transactions according to the contents of the scanned document that the Customer has sent to PVcomBank.*

9.8. Thông báo ngay cho Khách hàng khi nhận thấy tình huống/sự kiện có thể ảnh hưởng đến tính bảo mật, an toàn của các giao dịch qua Email.

*Immediately notify customers when realizing situations/events that may affect the security and safety of transactions via Email.*

**Điều 10. Bảo mật**

**Article 10. Confidentiality**

10.1. Khách hàng cam kết bảo mật và không cung cấp bất kỳ thông tin nào liên quan đến Hợp đồng này cho bất kỳ bên thứ ba nào khác (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về: Hợp đồng này; email, password, số điện thoại, thông tin cá nhân của Khách hàng/cán bộ đầu mối của Khách hàng; các thông tin giao dịch; ...), trừ trường hợp cung cấp cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định Pháp luật.

*Customer commits to confidentiality and does not provide any information related to this Contract to any other third party (including but not limited to information about: this Contract; email, password, telephone number, personal information of the Customer/the Customer's transaction contact officers; transaction information; ...), except for the case of providing it to a competent state agency in accordance with the laws.*

10.2. PVcomBank cam kết giữ bí mật toàn bộ các thông tin do Khách hàng cung cấp. PVcomBank chỉ cung cấp thông tin mà PVcomBank có được từ Hợp đồng này cho bên thứ ba khi được sự cho phép của Khách hàng hoặc cung cấp cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

*PVcomBank is committed to keeping all information provided by customers confidential. PVcomBank only provides information that PVcomBank obtains from this Contract to third parties with the Customer's permission or provides it to a competent state agency in accordance with the Laws.*

**Điều 11. Sự kiện bất khả kháng**

**Article 11: Force majeure events**

11.1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, nằm ngoài phạm vi kiểm soát của các Bên, hậu quả của sự kiện không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép làm ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp đồng như: chiến tranh, bạo loạn, đình công, cấm vận, thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh, thay đổi chính sách, biện pháp của Chính phủ hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền... và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

*Force majeure events are events that occur objectively, beyond the control of the Parties, the consequences of which cannot be foreseen and cannot be remedied despite the application of all necessary measures and permissible ability to affect the performance of the Contract such as: war, riot, strike, embargo, natural disaster, fire, epidemic, changes in government policies or measures or competent state agencies... and other cases as prescribed by laws.*

11.2. Trong vòng ..... ngày kể từ khi Sự Kiện Bất Khả Kháng xảy ra, Bên bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng có nghĩa vụ thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại (văn bản phải được cấp hoặc có xác nhận của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền liên quan đến Sự Kiện Bất Khả Kháng), trong đó nêu rõ về nguyên nhân, sự ảnh hưởng của Sự Kiện Bất Khả Kháng tới việc thực hiện nghĩa vụ của Bên bị ảnh hưởng, những biện pháp đã áp dụng/dự kiến áp dụng để hạn chế ảnh hưởng của Sự Kiện Bất Khả Kháng. Bên bị ảnh hưởng có nghĩa vụ áp dụng ngay các biện pháp có thể để hạn chế những ảnh hưởng của Sự Kiện Bất Khả Kháng.

*Within ..... days from the occurrence of the Force Majeure Event, the Party affected by the Force Majeure Events is obliged to notify in writing to the other Party (the document must be issued or certified by the Competent State Department related to Force Majeure Events), which clearly states the causes and effects of the Force Majeure Events on the performance of obligations of the Affected Party, measures taken applied/expected to be applied to limit the impact of Force Majeure Events. The Affected Party is obliged to immediately take all possible measures to limit the effects of the Force Majeure Event.*

- 11.3. Trường hợp không tuân thủ nghĩa vụ thông báo theo quy định tại khoản 11.2 nêu trên, Bên bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng không được miễn trừ bất cứ trách nhiệm nào trong việc thực hiện nghĩa vụ theo quy định tại Hợp đồng này và phải nghiêm túc thực hiện các nghĩa vụ ngay cả khi Sự Kiện Bất Khả Kháng đang diễn ra.

*In case of failure to comply with the notification obligation under Clause 11.2 above, the Affected Party by the Force Majeure Event shall not be exempt from any responsibility for the performance of its obligations under this Contract and must strictly perform the obligations even while the Force Majeure Event is taking place.*

- 11.4. Ngay khi Sự Kiện Bất Khả Kháng chấm dứt hoặc không còn ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ của Bên bị ảnh hưởng, Bên bị ảnh hưởng phải lập tức khôi phục tình trạng ban đầu và tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ theo quy định tại Hợp đồng này.

*As soon as the Force Majeure Event terminates or no longer affects the performance of obligations of the Affected Party, the Affected Party shall immediately restore the original condition and continue to perform its obligations as prescribed in this Contract.*

## **Điều 12. Chấm dứt hợp đồng**

### **Article 12. Termination of contract**

- 12.1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký và chấm dứt hiệu lực trong các trường hợp sau:

*The contract takes effect from the date of signing and terminates in the following cases:*

- a) Theo thỏa thuận bằng văn bản của các Bên;

*As agreed in writing by the Parties;*

- b) PVcomBank đơn phương chấm dứt Hợp đồng do Khách hàng vi phạm các quy định tại Hợp đồng này hoặc khi Khách hàng không còn đáp ứng được các điều kiện, yêu cầu để PVcomBank cung cấp dịch vụ giao dịch qua Email.

*PVcomBank unilaterally terminates the Contract because the Customer violates the provisions of this Contract or when the Customer no longer meets the conditions and requirements for PVcomBank to provide transaction services via Email.*

- c) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

*Other cases as prescribed by Laws.*

- 12.2. Trường hợp Hợp đồng chấm dứt, các quy định của Hợp đồng này vẫn có hiệu lực và được áp dụng đối với các chứng từ bản scan, các giao dịch, các quyền và nghĩa vụ đã phát sinh theo Hợp đồng này.

*In case the Contract terminates, the provisions of this Contract will still be effective and apply to scanned documents, transactions, rights and obligations arising under this Contract.*

## **Điều 13. Điều khoản chung**

### **Article 13. General Terms**

- 13.1. Hai bên cam kết thực hiện đúng, đầy đủ các điều khoản đã ghi trong Hợp đồng này. Những nội dung không được đề cập trong Hợp đồng này sẽ được thực hiện theo quy định Pháp luật và các quy định nội bộ khác của PVcomBank.

*The two parties commit to fully and correctly implementing the terms stated in this Contract. Any*

*matters not covered in this Contract will be governed by the applicable laws and other internal regulations of PVcomBank.*

- 13.2. Bất kỳ sự sửa đổi, bổ sung liên quan đến Hợp đồng phải được sự đồng ý của cả hai Bên và lập thành văn bản. Các văn bản sửa đổi, bổ sung Hợp đồng là một phần không tách rời của Hợp đồng này.

*This contract takes effect from the date of signing. Any amendments or supplements to the Contract must be agreed upon by both Parties and documented in writing. Documents amending or supplementing the Contract shall be considered an integral part of this Contract.*

- 13.3. Hợp đồng này, các chứng từ mà Khách hàng cung cấp và các vấn đề có liên quan được điều chỉnh và diễn giải theo pháp luật Việt Nam. Các giao dịch bằng ngoại tệ liên quan đến Hợp đồng này được thực hiện theo quy định của Pháp luật Việt Nam và của PVcomBank về quản lý ngoại hối. Trong trường hợp có sự thay đổi của pháp luật, hướng dẫn của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam hoặc các quy định nội bộ của PVcomBank dẫn tới sự khác biệt đối với các thỏa thuận đã được ghi nhận tại Hợp đồng này, Các Bên đồng ý PVcomBank được tự động áp dụng những thay đổi này theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của PVcomBank cho phù hợp và thông báo cho Khách hàng được biết khi điều chỉnh.

*This Contract, the documents provided by the Customer and related matters shall be governed by and construed in accordance with the laws of Vietnam. Foreign currency transactions related to this Contract shall be carried out in accordance with the provisions of the Laws of Vietnam and PVcomBank on foreign exchange management. In case that there is a change in the laws, the guidances of the State Bank of Vietnam or the internal regulations of PVcomBank, leading to a difference to the agreements recorded in this Contract, the Parties agree that PVcomBank is entitled to automatically apply these changes in accordance with the laws and PVcomBank's internal regulations accordingly and notify the Customer when the adjustments are made.*

- 13.4. Hai Bên hiểu rõ và đồng ý các nội dung và tệp văn bản đính kèm được gửi đi từ những email đã được xác định theo Hợp đồng này về các vấn đề liên quan đến giao dịch của Khách hàng sẽ được coi là thông điệp dữ liệu theo Luật giao dịch điện tử. Các chứng từ bản giấy được hoàn thiện phải phù hợp với thông điệp dữ liệu đã được gửi đi trước đó. Trong trường hợp các chứng từ bản giấy không được hoàn thiện hoặc hoàn thiện không phù hợp với các chứng từ đã được gửi đi qua email theo Hợp đồng này thì các chứng từ, tài liệu được gửi đi qua email sẽ được xác định có trị giá như bản gốc và không thể bị phủ nhận.

*The two Parties fully understand and agree that the contents and attachments sent from the Email identified under this Contract on matters related to the Customer's transaction will be considered as data messages according to the Law on Electronic Transactions. The completed paper documents must match the data message sent previously. In case the paper documents are not completed or the completion is inconsistent with the documents sent by Email under this Contract, the documents sent by Email will be determined to be valid value as original and cannot be denied.*

- 13.5. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh tranh chấp, hai Bên sẽ cùng bàn bạc, giải quyết trên cơ sở hoà giải và thương lượng. Trường hợp không thương lượng được, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định pháp luật của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

*During the implementation process, if any dispute arises, the two Parties will discuss and settle on the basis of conciliation and negotiation. In case of failure to negotiate, the dispute will be resolved at the competent People's Court in accordance with the Laws of the Socialist Republic of Vietnam.*

- 13.6. Hợp đồng này được lập thành ..... bản, có giá trị ngang nhau, mỗi Bên giữ ..... bản làm cơ

sở thực hiện. Ngôn ngữ của Hợp đồng là tiếng Việt và tiếng Anh, trường hợp có sự mâu thuẫn giữa nội dung tiếng Việt và tiếng Anh thì nội dung tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

*This contract is made in ..... copies, with equal validity, each Party keeps ..... copy(es) as the basis for performance. The languages of this Contract are Vietnamese and English, in case there is a conflict between the Vietnamese and English contents, the Vietnamese content shall prevail.*

**ĐẠI DIỆN PVCOMBANK**  
**REPRESENTATIVE of PVCOMBANK**

*(Ký, ghi họ tên và đóng dấu)*  
*(Signature, full name and seal)*

**ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG**  
**REPRESENTATIVE of CUSTOMER**

*(Ký, ghi họ tên và đóng dấu)*  
*(Signature, full name and seal)*