

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN BẰNG MÃ QR CỦA PVCOMBANK



ĐIỀU 1. PHẠM VI ÁP DỤNG

Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ Thanh Toán Bằng Mã QR này áp dụng đối với các khách hàng, đơn vị chấp nhận thanh toán đăng ký sử dụng dịch vụ chấp nhận thanh toán bằng mã QR của Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam.

ĐIỀU 2. GIẢI THÍCH CÁC TỪ NGỮ

- 2.1. **PVcomBank:** Là Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam.
- 2.2. **Các Bên:** Là PVcomBank và ĐVCNTT.
- 2.3. **Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ:** Là điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ thanh toán bằng mã QR của PVcomBank.
- 2.4. **Đơn vị chấp nhận thanh toán bằng mã QR (ĐVCNTT):** Là tổ chức, cá nhân cung ứng hàng hóa dịch vụ chấp nhận cho khách hàng thanh toán tiền mua hàng hóa và dịch vụ thông qua hình thức thanh toán bằng mã QR do PVcomBank cung cấp.
- 2.5. **Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là tài khoản thanh toán mà ĐVCNTT mở tại PVcomBank và PVcomBank có quyền ghi nợ, ghi có các giao dịch phát sinh cho ĐVCNTT vào tài khoản đó.
- 2.6. **Khách hàng:** Là người thực hiện việc mua và thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNTT bằng phương thức thanh toán bằng mã QR.
- 2.7. **Mobile Banking:** là dịch vụ ngân hàng trên các thiết bị viễn thông điện tử có thể cài đặt và sử dụng ứng dụng Mobile Banking, cho phép khách hàng thực hiện nhiều loại giao dịch với thao tác đơn giản, tiện lợi.
- 2.8. **Công nghệ QR code (Mã QR):** Là một dạng mã vạch hai chiều chứa thông tin có thể được đọc bởi máy đọc mã vạch hoặc thông qua một ứng dụng chuyên biệt để quét mã vạch.
- 2.9. **Thanh toán bằng mã QR:** Là việc sử dụng QR Code để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ cho ĐVCNTT; bao gồm hình thức QR Code từ phía ĐVCNTT (Merchant-Presented QR Code) và hình thức QR Code từ phía khách hàng (Consumer-Presented QR Code).
- 2.10. **Ngày làm việc:** Là ngày Ngân hàng mở cửa làm việc bình thường tại Việt Nam (trừ Thứ Bảy, Chủ Nhật hoặc ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng)
- 2.11. **Giao dịch:** Là các giao dịch được khách hàng sử dụng thông qua các phương thức thanh toán để thanh toán hàng hóa, dịch vụ.
- 2.12. **Kỳ tổng hợp phí dịch vụ:** Là khoảng thời gian tính từ 00h:00:00 ngày đầu tiên của tháng đến 23h:59:59 ngày cuối cùng của tháng.
- 2.13. **Phiên giao dịch:** Là khoảng thời gian tính từ 00:00:00 giờ đến 23:59:59 giờ cùng ngày. Trường hợp có ngày nghỉ và ngày lễ, phiên giao dịch được xác định từ thời điểm bắt đầu của phiên giao dịch vào ngày nghỉ, ngày lễ đến thời điểm kết thúc phiên giao dịch của ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ, ngày lễ.

- 2.14. Giao dịch thành công:** Là những giao dịch thanh toán thành công, PVcomBank đã thu tiền từ khách hàng và ĐVCNTT đã cung ứng hàng hoá, dịch vụ. Giao dịch thành công không bao gồm giao dịch hoàn trả.
- 2.15. Giao dịch hoàn trả (Giao dịch refund):** Là giao dịch được thực hiện trong trường hợp tài khoản khách hàng đã bị trừ tiền nhưng giao dịch lỗi và chờ kết quả đối chiếu để xác minh trạng thái giao dịch và/hoặc khi giao dịch đã được ghi nhận thành công tại hệ thống các Bên nhưng khách hàng yêu cầu trả lại hàng hóa, dịch vụ hoặc dịch vụ bị hủy bỏ hoặc có sự điều chỉnh giá cả hàng hóa dịch vụ và ĐVCNTT đồng ý thực hiện hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền của giao dịch gốc cho khách hàng.
- 2.16. Giao dịch sai lệch:** Là những giao dịch không khớp đúng khi thực hiện đối chiếu giữa dữ liệu giao dịch được lưu giữ, xử lý tại PVcomBank và dữ liệu lưu giữ, xử lý tại hệ thống của ĐVCNTT.
- 2.17. Đòi bồi hoàn:** Là việc PVcomBank từ chối thanh toán hoặc yêu cầu thu hồi một phần hoặc toàn bộ giá trị giao dịch đã thanh toán cho ĐVCNTT đối với các giao dịch quy định tại Khoản 7.2 Điều 7 của Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này.
- 2.18. Tra soát:** Là việc sử dụng bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của chứng từ thanh toán bao gồm: hoá đơn thanh toán, hoá đơn hàng hoá dịch vụ và các chứng từ khác có liên quan đến giao dịch theo yêu cầu của PVcomBank để kiểm tra tính xác thực của các giao dịch đã thực hiện.
- 2.19. Giao dịch nghi ngờ:** Là giao dịch có dấu hiệu bất thường hoặc có cơ sở hợp lý để nghi ngờ số tiền trong giao dịch có nguồn gốc từ hoạt động tội phạm hoặc liên quan tới rửa tiền theo quy định của Pháp luật.
- 2.20. Hệ thống quản lý ĐVCNTT (MMS):** là hệ thống phần mềm kỹ thuật để truyền dẫn và xử lý giao dịch thanh toán bằng mã QR, các báo cáo thống kê và/hoặc các chức năng khác phù hợp với từng thời kỳ dùng để quản lý các ĐVCNTT. PVcomBank và ĐVCNTT đều có quyền quản lý hệ thống này dựa trên tài khoản truy cập được cung cấp và với chức năng quản lý khác nhau.
- 2.21. MID (Merchant ID):** Là Mã Đơn vị chấp nhận thanh toán.
- 2.22. TID (Terminal ID):** Là Mã cơ sở/địa điểm kinh doanh thuộc ĐVCNTT.
- 2.23. Hợp Đồng:** là Phiếu Đăng Ký Kiềm Hợp Đồng Sử Dụng Dịch Vụ Thanh Toán Bằng Mã QR mà PVcomBank đã ký kết với ĐVCNTT.

ĐIỀU 3. ĐIỀU KIỆN TRỞ THÀNH ĐVCNTT

- 3.1.** Cá nhân (có năng lực hành vi dân sự đầy đủ), tổ chức có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật; Trong trường hợp các cá nhân, tổ chức kinh doanh các ngành nghề có tính đặc thù thì phải có chứng chỉ hành nghề phù hợp;
- 3.2.** Có tài khoản thanh toán bằng VNĐ tại PVcomBank;
- 3.3.** Có hoạt động sản xuất kinh doanh và cung cấp dịch vụ thực tế đúng theo ngành nghề, lĩnh vực đã đăng ký trên Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;
- 3.4.** Không nằm trong danh sách ĐVCNTT có độ rủi ro cao hoặc đã bị chấm dứt hoạt động thanh toán của PVcomBank hoặc do các tổ chức khác trong nước và quốc tế cung cấp và cập nhật;
- 3.5.** Chấp nhận tuân thủ mọi quy định của PVcomBank liên quan đến nghiệp vụ chấp nhận thanh toán;

3.6. Đáp ứng đủ các điều kiện khác về ĐVCNTT của PVcomBank trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA ĐVCNTT

4.1. Quyền của ĐVCNTT

- 4.1.1. Được PVcomBank hỗ trợ cung cấp dịch vụ thanh toán bằng mã QR theo quy định tại Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này.
- 4.1.2. Được yêu cầu đối soát, tra soát với PVcomBank về những sai sót, vi phạm của Các Bên có liên quan trong quá trình triển khai dịch vụ.
- 4.1.3. Được yêu cầu PVcomBank thực hiện: cấp thêm mã QR, thay đổi tài khoản thanh toán, thay đổi địa điểm kinh doanh, thay đổi số điện thoại nhận thông báo, cấp bổ sung ấn phẩm, chấm dứt/tạm ngừng sử dụng dịch vụ thanh toán bằng mã QR.
- 4.1.4. Yêu cầu PVcomBank cung cấp thông tin tra soát qua số điện thoại hỗ trợ khách hàng 1900555592.
- 4.1.5. Được PVcomBank cung cấp TID, MID theo quy định của PVcomBank.

4.2. Trách nhiệm của ĐVCNTT

- 4.2.1. Tuân thủ các quy định, quy trình thực hiện công việc của PVcomBank trong từng thời kỳ, không sử dụng dịch vụ thanh toán đã kết nối với PVcomBank vào mục đích bất hợp pháp.
- 4.2.2. Không được phép chuyển mã QR cho cá nhân, đơn vị khác thực hiện, sử dụng trái phép.
- 4.2.3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ của mình. ĐVCNTT đảm bảo các hàng hóa, dịch vụ cung cấp cho khách hàng đều có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, không cung cấp các mặt hàng kém chất lượng, không cung cấp hàng sai nguồn gốc và/hoặc các mặt hàng thuộc danh mục hàng hóa cấm, trường hợp kinh doanh hàng hóa dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa có điều kiện thì phải có giấy phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 4.2.4. Không được cấu kết với các tổ chức, cá nhân thực hiện các hành vi gian lận trong quá trình thanh toán, giao dịch thanh toán khống (không cung cấp hàng hóa, dịch vụ), ứng tiền mặt cho khách hàng để hưởng hoa hồng.
- 4.2.5. Không sử dụng dịch vụ thanh toán mà PVcomBank cung cấp để thực hiện các hành vi đánh bạc, tổ chức đánh bạc, rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, đưa và nhận hối lộ; giao dịch liên quan đến các loại tiền ảo; mua bán các sản phẩm, dịch vụ bị cấm theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 4.2.6. Đảm bảo tính chính xác của các đơn đặt hàng/dịch vụ. Hóa đơn xác nhận nghĩa vụ cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho khách hàng phải đảm bảo các thông tin theo quy định của pháp luật, tối thiểu bao gồm: Thông tin của ĐVCNTT; thông tin của khách hàng; chi tiết hàng hóa/dịch vụ, giá bán, loại tiền; điều kiện, phương thức và thời hạn giao hàng; quy định hoàn trả hàng hóa/dịch vụ.
- 4.2.7. ĐVCNTT không được thu thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài các khoản phí theo quy định của PVcomBank, không được tăng giá hàng hóa, dịch vụ đối với các giao dịch khách hàng thực hiện thanh toán qua dịch vụ thanh toán do PVcomBank cung cấp.
- 4.2.8. ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo cho PVcomBank các thông tin về giao dịch nghi ngờ. Trong trường hợp, nếu PVcomBank phát hiện các giao dịch bị nghi ngờ là gian lận hay có độ rủi ro cao, PVcomBank sẽ gửi danh sách các giao dịch đó cho ĐVCNTT và ĐVCNTT phải có trách nhiệm xác

thực khách hàng trong vòng 03 ngày làm việc hoặc thực hiện hủy giao dịch, hoàn trả tiền cho khách hàng nếu chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

- 4.2.9. Thông báo bằng văn bản ngay cho PVcomBank bất kỳ sự thay đổi nào về quyền sở hữu, địa chỉ hay ngành nghề kinh doanh của ĐVCNTT.
- 4.2.10. Không được chuyển giao các quyền theo Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này cho một bên khác mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của PVcomBank.
- 4.2.11. Chịu trách nhiệm trước Pháp luật về việc cung cấp cho PVcomBank thông tin tài khoản của ĐVCNTT mở tại ngân hàng để nhận tiền do PVcomBank thu hộ và thanh toán cho ĐVCNTT.
- 4.2.12. Thanh toán tiền phí dịch vụ cho PVcomBank theo Biểu phí dịch vụ do PVcomBank công bố tại từng thời kỳ.
- 4.2.13. ĐVCNTT chịu mọi trách nhiệm khi sử dụng số điện thoại đăng ký dịch vụ trên Hợp Đồng để nhận các thông tin do PVcomBank thông báo liên quan đến dịch vụ của ĐVCNTT.
- 4.2.14. Thực hiện ngay việc đăng ký thay đổi số điện thoại đăng ký dịch vụ trong trường hợp có bất kỳ sự thay đổi có liên quan đến số điện thoại đăng ký dịch vụ của ĐVCNTT. PVcomBank được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh trong trường hợp ĐVCNTT không đăng ký/đăng ký không kịp thời việc thay đổi số điện thoại đăng ký dịch vụ.
- 4.2.15. ĐVCNTT có trách nhiệm chủ động theo dõi các tin nhắn SMS thông báo của PVcomBank về các giao dịch/sự kiện phát sinh trên các tài khoản/sản phẩm/dịch vụ của ĐVCNTT tại PVcomBank. Trường hợp phát hiện các nội dung sai khác, bất thường, ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo ngay cho PVcomBank các nội dung sai khác, bất thường này và chịu trách nhiệm với các rủi ro phát sinh trong trường hợp không thông báo/Thông báo không kịp thời tới PVcomBank.

4.3. Trách nhiệm về giải quyết tra soát, khiếu nại

- 4.3.1. ĐVCNTT có trách nhiệm giải quyết trực tiếp với khách hàng tất cả các tranh chấp, khiếu nại về việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ và hoàn trả lại cho PVcomBank toàn bộ số tiền PVcomBank đã thanh toán cho ĐVCNTT trong các trường hợp đòi bồi hoàn được quy định tại Khoản 8.2 Điều 8 của Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này.
- 4.3.2. Hoàn tiền 100% giá trị giao dịch cho khách hàng, áp dụng đối với những trường hợp hủy giao dịch do giao dịch lỗi trùng lặp hoặc do ĐVCNTT và khách hàng không có bằng chứng về giao nhận hàng hóa/dịch vụ.

ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA PVCOMBANK

5.1. Quyền của PVcomBank

- 5.1.1. Được hưởng toàn bộ các khoản phí theo thỏa thuận với ĐVCNTT theo Biểu phí dịch vụ do PVcomBank công bố tại từng thời kỳ.
- 5.1.2. PVcomBank được phép khấu trừ vào tài khoản thanh toán của ĐVCNTT; hoặc ĐVCNTT chuyển tiền cho PVcomBank để thanh toán toàn bộ số tiền phải hoàn trả trong các trường hợp đòi bồi hoàn được quy định tại Khoản 7.2 Điều 7 của Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ hoặc trong trường hợp ĐVCNTT nợ phí dịch vụ của PVcomBank.
- 5.1.3. Được quyền công bố tên, biểu tượng (logo) công ty, nhãn hiệu sản phẩm dịch vụ, địa điểm và lĩnh vực hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT trên trang web, trong danh sách khách hàng và trên các

ấn phẩm quảng cáo, các tờ hướng dẫn giới thiệu dịch vụ và những tài liệu khác của PVcomBank có liên quan đến dịch vụ.

- 5.1.4. PVcomBank được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp PVcomBank/ĐVCNTT phát hiện các giao dịch nghi ngờ gian lận/giả mạo nhưng ĐVCNTT không thực hiện đầy đủ trách nhiệm xác thực khách hàng hoặc không thực hiện hủy giao dịch, hoàn trả tiền cho khách hàng khi chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ. ĐVCNTT hoàn toàn chịu các rủi ro về hành vi không thực hiện đầy đủ trách nhiệm do mình gây ra.
- 5.1.5. Được miễn trừ các trách nhiệm liên quan đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà ĐVCNTT cung cấp cho khách hàng cũng như trách nhiệm liên quan đến việc xuất hóa đơn cho khách hàng, giao nhận hàng hóa, bảo hành, khiếu nại và khiếu kiện của Khách hàng khi có phát sinh.
- 5.1.6. Được miễn trừ trách nhiệm khi ĐVCNTT không thể sử dụng dịch vụ thanh toán vì không thể truy cập hay kết nối mạng Internet do lỗi mạng Internet.

5.2. Trách nhiệm của PVcomBank

- 5.2.1. Cung cấp TID, MID cho ĐVCNTT theo quy định của PVcomBank phù hợp với quy định pháp luật.
- 5.2.2. Thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT các giao dịch mua bán hàng hoá/dịch vụ theo quy định của Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này.
- 5.2.3. Quản trị hệ thống quản lý các ĐVCNTT tại PVcomBank, áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn số liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của khách hàng theo các quy định của pháp luật.
- 5.2.4. Thực hiện cài đặt, quản lý thông số kỹ thuật của ĐVCNTT trên hệ thống quản lý các ĐVCNTT của PVcomBank.
- 5.2.5. Thực hiện đối soát, xác nhận số liệu thanh toán.
- 5.2.6. Hỗ trợ và nỗ lực giải quyết các giao dịch cần xác minh, các yêu cầu tra soát, khiếu nại phát sinh của khách hàng.

ĐIỀU 6. PHÍ DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

6.1. Phí dịch vụ

- 6.1.1. Biểu phí dịch vụ sẽ do PVcomBank quy định theo từng thời kỳ và công bố trên trang web của PVcomBank (www.pvcombank.com.vn).
- 6.1.2. PVcomBank có thể thay đổi biểu phí trong từng thời kỳ, việc thay đổi biểu phí sẽ được công bố trên website của PVcomBank.

6.2. Phương thức thanh toán:

- 6.2.1. ĐVCNTT có trách nhiệm mở tài khoản thanh toán bằng mã QR tại PVcomBank (TKTT) để phục vụ việc thanh toán với PVcomBank.
- 6.2.2. Trường hợp ĐVCNTT thay đổi TKTT thì phải thông báo trước bằng văn bản cho PVcomBank trước ít nhất 10 (mười) ngày làm việc.

ĐIỀU 7. GIẢI QUYẾT TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

- 7.1. ĐVCNTT và PVcomBank có trách nhiệm hợp tác với nhau trong việc giải quyết tra soát khiếu nại của bất kỳ giao dịch nào.

7.2. Đối với những tra soát, khiếu nại của khách hàng về các giao dịch thực hiện tại ĐVCNTT.

- 7.2.1.** PVcomBank có quyền yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các chứng từ cần thiết (chứng từ giao/nhận hàng hóa, dịch vụ, địa chỉ, số điện thoại, thông tin đăng ký khách hàng, tên trang điện tử để thực hiện hoạt động kinh doanh và/hoặc các thông tin và mối liên hệ liên quan khác) để chứng minh giao dịch được thực hiện theo đúng yêu cầu cung cấp hàng hóa, dịch vụ giữa ĐVCNTT và khách hàng.
- 7.2.2.** ĐVCNTT có trách nhiệm trả lời tra soát trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát từ phía PVcomBank.
- 7.2.3.** Đối với các yêu cầu tra soát từ phía ĐVCNTT, PVcomBank có trách nhiệm trả lời trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát từ ĐVCNTT.
- 7.2.4.** ĐVCNTT chịu hoàn toàn trách nhiệm với các chi phí và tổn thất phát sinh đối với các tra soát được trả lời ngoài thời gian này.
- 7.3.** Thời hạn tra soát khiếu nại không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày Các Bên tiếp nhận đề nghị tra soát khiếu nại lần đầu của khách hàng. Trường hợp quá thời hạn 30 ngày nêu trên mà việc tra soát khiếu nại vẫn chưa hoàn thành, Các Bên xem xét gia hạn việc tra soát khiếu nại. Việc gia hạn được thực hiện 01 (một) lần, thời gian gia hạn không quá 15 ngày. Hết thời gian gia hạn mà việc tra soát khiếu nại vẫn chưa hoàn thành, căn cứ vào trách nhiệm của các Bên, Bên nào để xảy ra việc vi phạm thời hạn này thì phải chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật và Khách hàng, đồng thời bồi thường thiệt hại cho Bên còn lại (nếu có).
- 7.4.** Để phục vụ cho các tra soát, khiếu nại ĐVCNTT có trách nhiệm bảo quản, lưu giữ và cung cấp cho PVcomBank các thông tin dữ liệu liên quan đến các giao dịch của khách hàng trong vòng 18 tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.

ĐIỀU 8. GIAO DỊCH HOÀN TRẢ, ĐÒI BỒI HOÀN

8.1. Hoàn trả

- 8.1.1.** ĐVCNTT có quyền yêu cầu PVcomBank thực hiện việc hoàn trả tiền cho khách hàng. Để thực hiện việc hoàn trả tiền cho khách hàng, PVcomBank sẽ khấu trừ số tiền trả lại vào tài khoản thanh toán hoặc yêu cầu ĐVCNTT chuyển khoản số tiền cần hoàn trả cho PVcomBank.
- 8.1.2.** Việc hoàn trả phải được thực hiện trên hệ thống quản lý giao dịch dành cho ĐVCNTT được PVcomBank cung cấp.
- 8.1.3.** ĐVCNTT không thực hiện hoàn trả cho khách hàng bằng tiền mặt trong mọi trường hợp hoàn tiền.
- 8.1.4.** Số tiền hoàn trả không vượt quá tổng số tiền giao dịch gốc.
 - a. Trường hợp hoàn lại toàn bộ số tiền giao dịch gốc cho khách hàng, PVcomBank hoàn lại phí dịch vụ của giao dịch gốc cho ĐVCNTT.
 - b. Trường hợp hoàn lại một phần số tiền giao dịch gốc cho khách hàng, PVcomBank không hoàn lại phí dịch vụ của giao dịch gốc cho ĐVCNTT.
 - c. Trường hợp hoàn phí nhiều lần trên cùng một giao dịch gốc, tính đến khi tổng số tiền hoàn lại bằng số tiền giao dịch gốc, PVcomBank sẽ hoàn lại phí dịch vụ của giao dịch gốc cho ĐVCNTT.

8.2. Đòi bồi hoàn

8.2.1. PVcomBank có quyền từ chối thanh toán hoặc yêu cầu thu hồi một phần/toàn bộ giá trị giao dịch đã thanh toán cho ĐVCNTT trong các trường hợp sau:

- a. Giao dịch là gian lận, giả mạo
- b. Giao dịch không được cấp phép hoặc các thông tin do ĐVCNTT cung cấp khi xin cấp phép không chính xác.
- c. Giao dịch nghi ngờ giả mạo đang trong quá trình điều tra.
- d. Giao dịch đã được PVcomBank tạm ứng cho ĐVCNTT nhưng sau đó bị phát sinh tranh chấp về nghĩa vụ giao hàng hóa/dịch vụ của ĐVCNTT với khách hàng.
- e. Khách hàng tranh chấp về giao dịch.
- f. ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
- g. ĐVCNTT không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho PVcomBank theo đúng quy định trong Điều Khoản và Điều Khoản Dịch Vụ này.
- h. Sai lệnh phát sinh do lỗi kỹ thuật của ĐVCNTT.
- i. Việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa ĐVCNTT và khách hàng, việc sử dụng thẻ/tài khoản và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam.
- j. ĐVCNTT không tuân thủ các điều khoản, điều kiện trong Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này cũng như các quy định khác bằng văn bản của PVcomBank (nếu có).

8.2.2. Quyền đòi bồi hoàn của PVcomBank có thể kéo dài và giữ nguyên giá trị hiệu lực ngay cả khi đã chấm dứt sử dụng dịch vụ chấp nhận thanh toán bằng mã QR.

ĐIỀU 9. ĐỐI SOÁT VÀ THANH QUYẾT TOÁN

9.1. Quy định về đối soát ngày

9.1.1. Quy định chung

- a. Dữ liệu các giao dịch được ghi nhận tại MMS của PVcomBank được coi là giao dịch gốc.
- b. Dữ liệu được ghi nhận tại MMS của ĐVCNTT là dữ liệu xác nhận các giao dịch thành công, là cơ sở ĐVCNTT thực hiện xuất hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng. Đồng thời cũng là dữ liệu đối chiếu với giao dịch ghi nhận tại MMS của PVcomBank, sự sai lệch giữa hai dữ liệu trên tạo ra các giao dịch sai lệch.
- c. Thời điểm cắt phiên giao dịch (cutoff-time): 23h:59:59 hàng ngày.

9.1.2. Quy trình đối chiếu dữ liệu

Bước	Diễn giải	Bên thực hiện	Thời gian
1	Hàng ngày PVcomBank thực hiện xuất file dữ liệu các giao dịch ghi nhận tại MMS của PVcomBank và gửi sang ĐVCNTT thông qua email, là cơ sở ĐVCNTT thực hiện đối soát.	PVcomBank	Trước 9h hàng ngày
2	ĐVCNTT thực hiện đối chiếu dữ liệu PVcomBank gửi và file dữ liệu được xuất trên MMS của ĐVCNTT rồi trả kết quả cho PVcomBank thông qua email.	ĐVCNTT	Trước 15h hàng ngày

3	- Trường hợp không có sai lệch => kết thúc quá trình đối soát, hai bên xác nhận dữ liệu thông qua email.	PVcomBank, ĐVCNTT	
4	- Trường hợp giao dịch được ghi nhận tại MMS của PVcomBank nhưng không được ghi nhận tại MMS của ĐVCNTT và ĐVCNTT xác nhận không thực hiện xuất hàng hóa/dịch vụ cho khách hàng. PVcomBank thực hiện trích tiền từ tài khoản của ĐVCNTT hoàn tiền cho khách hàng đồng thời lưu chứng từ bao gồm: xác nhận từ phía ĐVCNTT, thông tin giao dịch được ghi có tại PVcomBank. - Trường hợp giao dịch không ghi nhận tại MMS PVcomBank, nhưng có ghi nhận tại MMS của ĐVCNTT và ĐVCNTT đã giao hàng hóa/dịch vụ cho khách hàng, ĐVCNTT gửi kết quả xác nhận và chứng từ chứng minh đã cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho PVcomBank thông qua email PVcomBank tìm nguyên nhân sai lệch và thực hiện truy thu số tiền của giao dịch. + Trường hợp thu được tiền PVcomBank thực hiện ghi có bổ sung vào tài khoản của ĐVCNTT đúng bằng số tiền cần truy thu. + Trường hợp không thu được tiền: • Trường hợp lỗi thuộc về MMS của ĐVCNTT gửi thông điệp sai dẫn tới PVcomBank hiểu sai thông điệp, PVcomBank thực hiện thông báo tới ĐVCNTT và PVcomBank không chịu trách nhiệm thanh toán trong trường hợp này. • Trường hợp lỗi thuộc về MMS của PVcomBank, PVcomBank tìm nguyên nhân và đưa ra hướng xử lý. PVcomBank sẽ chịu trách nhiệm thanh toán nếu tìm ra nguyên nhân lỗi thuộc về MMS của PVcomBank. - Đối với các giao dịch sai lệch chưa tìm ra nguyên nhân, hai bên sẽ phối hợp giải quyết trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ khi phát hiện giao dịch sai lệch để kiểm tra và tìm ra nguyên nhân, lỗi thuộc bên nào bên đó chịu trách nhiệm. Nếu sau thời gian 07 (bảy) ngày, hai bên vẫn không thể thống nhất giải quyết thì một trong hai bên có quyền khởi kiện lên Tòa án.	PVcomBank, ĐVCNTT	Tối đa 3 ngày

	- Đối với các giao dịch sai lệch thuộc các kỳ đối soát trước đến kỳ hiện tại mới phát hiện ra, việc điều chỉnh sai lệch tương tự như xử lý các giao dịch sai lệch với kỳ đối soát hiện tại. Thời gian xử lý tối đa là 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày phát sinh sai lệch.		
--	--	--	--

9.1.3. Quy trình thanh quyết toán phí dịch vụ hàng tháng

Diễn giải:

Bước	Diễn giải	Bên thực hiện	Thời gian xử lý
1	Trước ngày mùng 10 hàng tháng ĐVCNTT gửi bản tổng hợp các giao dịch thành công đã phát sinh trong tháng trước liền kề sang PVcomBank thông qua email.	ĐVCNTT	Trước ngày mùng 10 hàng tháng
2	PVcomBank thực hiện đối chiếu dựa trên file ĐVCNTT gửi và file dữ liệu xuất từ MMS của PVcomBank. Việc đối chiếu dựa trên thông tin giao dịch và phí dịch vụ được hưởng của PVcomBank.	PVcomBank	Chậm nhất ngày 15 hàng hàng tháng
3	- Trường hợp không có sai lệch: PVcomBank gửi xác nhận sang ĐVCNTT thông qua email và đề nghị ĐVCNTT ký biên bản và gửi sang PVcomBank. - Trường hợp dữ liệu hai Bên có sự sai lệch: PVcomBank tiến hành đối chiếu chi tiết giao dịch thành công trong kỳ đối soát để tìm giao dịch sai lệch và nguyên nhân sai lệch. Quy trình xử lý giao dịch sai lệch được thực hiện như Quy định về đối chiếu dữ liệu tại Khoản 9.1 Điều 9 Điều kiện và Điều khoản sử dụng dịch vụ thanh toán bằng mã QR này. Trong trường hợp chưa xác định được kết quả các giao dịch sai lệch, PVcomBank thống nhất qua email với ĐVCNTT thanh quyết toán theo số liệu tạm tính của Bên báo phí dịch vụ thấp hơn. Đồng thời đề nghị ĐVCNTT ký biên bản và gửi biên bản sang PVcomBank. Qua ngày 15 hàng tháng, các giao dịch sai lệch sẽ được hai bên thống nhất gia hạn trong 10 (mười) ngày để tìm ra nguyên nhân: + Nếu tìm ra nguyên nhân giao dịch sai lệch,	PVcomBank, ĐVCNTT	Chậm nhất ngày 15 hàng hàng tháng

	kết quả giao dịch sai lệch sẽ được ghi nhận trong kỳ tổng hợp phí dịch vụ của tháng kế tiếp. + Nếu quá thời gian gia hạn hai bên vẫn chưa tìm ra nguyên nhân sai lệch thì một trong hai bên có quyền khởi kiện lên Tòa án, quyết định của Tòa án là quyết định cuối cùng.		
4	Ký biên bản và gửi sang PVcomBank	ĐVCNTT	Chậm nhất ngày 17 hàng tháng
5	PVcomBank thực hiện xuất hóa đơn phí được hưởng từ các giao dịch trong tháng của PVcomBank và ghi nợ tài khoản ĐVCNTT mở tại PVcomBank đúng bằng phí dịch vụ hai bên đã thống nhất tại bước 3	PVcomBank	Chậm nhất ngày 20 hàng tháng

9.2. Quy định về file dữ liệu

9.2.1. Quy định về định dạng, cấu trúc file dữ liệu, phương thức gửi nhận, bảo mật dữ liệu đối chiếu sẽ được các bên thống nhất bằng văn bản và file đối chiếu dữ liệu tối thiểu gồm các thông tin sau:

- Mã đơn hàng
- Mã giao dịch
- Số tiền
- Ngày giao dịch
- Giờ giao dịch
- Trạng thái giao dịch

9.2.2. Các mẫu biểu trong quá trình tra soát, đối soát và thanh quyết toán phí dịch vụ được thống nhất giữa PVcomBank với ĐVCNTT qua email, văn bản, hoặc theo phương thức khác.

ĐIỀU 10. QUẢN LÝ RỦI RO

10.1. ĐVCNTT phải thông báo qua email cho PVcomBank đầu mỗi tiếp nhận và xử lý các giao dịch bị nghi ngờ giả mạo bao gồm: họ tên, điện thoại, địa chỉ email... Trong trường hợp có sự thay đổi về đầu mối tiếp nhận và xử lý giao dịch, ĐVCNTT phải thông báo cho PVcomBank 15 (mười lăm) ngày làm việc trước ngày bắt đầu thay đổi.

10.2. Hàng ngày ĐVCNTT phối hợp với PVcomBank kiểm tra các giao dịch được thực hiện tại ĐVCNTT để phát hiện các giao dịch nghi ngờ giả mạo theo nguyên tắc sau:

10.2.1. Trong trường hợp PVcomBank phát hiện các giao dịch nghi ngờ cần xác minh, PVcomBank sẽ gửi danh sách các giao dịch đó cho ĐVCNTT, ĐVCNTT phải có trách nhiệm kiểm tra lại thông tin với khách hàng để kịp thời ngăn chặn các giao dịch giả mạo.

10.2.2. Trong trường hợp ĐVCNTT phát hiện ra các giao dịch nghi ngờ cần xác minh, ĐVCNTT có trách nhiệm trực tiếp liên hệ với khách hàng để xác minh tính chính xác của giao dịch; đồng thời phối hợp với PVcomBank kiểm tra và xác minh tính chính xác của giao dịch. Trong trường hợp không

liên hệ được với khách hàng:

- ĐVCNTT có thể hủy giao dịch
- Hoặc khi giao hàng hóa/dịch vụ phải kiểm tra thông tin khách hàng:
 - + Nếu người nhận hàng chính là chủ Thẻ/TKTT thì ĐVCNTT phải kiểm tra Thẻ/TKTT kiểm tra tên hiển thị trên Thẻ/TKTT có khớp với CMND/Hộ chiếu không.
 - + Nếu người nhận hàng không phải là chủ Thẻ/TKTT thì ĐVCNTT không giao hàng cho đến khi xác nhận được với khách hàng.

ĐIỀU 11. CÁC SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

- 11.1.** Sự kiện bất khả kháng được hiểu là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và nằm ngoài tầm kiểm soát của hai Bên mặc dù hai Bên đã cố gắng hết sức để ngăn cản, hạn chế và sự kiện này là nguyên nhân trực tiếp ảnh hưởng tới việc thực hiện
- 11.2.** Sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy, nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới việc thực hiện các nghĩa vụ tại Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này.
- 11.3.** Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng tác động và làm cho PVcomBank không thể thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ của mình theo Điều Khoản Và Điều Khoản này, PVcomBank sẽ kịp thời thông báo bằng văn bản cho ĐVCNTT trong thời hạn và cách thức phù hợp bao gồm cả thời gian bắt đầu, thời gian dự kiến kéo dài, phạm vi nghĩa vụ bị ảnh hưởng, hậu quả dự kiến và biện pháp khắc phục hậu quả do sự kiện bất khả kháng gây ra (nếu có). PVcomBank có quyền chỉ định bên thứ ba khác để khắc phục hoặc hỗ trợ cho quá trình khắc phục hậu quả.

ĐIỀU 12. THAY ĐỔI VÀ CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN BẰNG MÃ QR

- 12.1.** PVcomBank có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt việc cung cấp dịch vụ thanh toán bằng mã QR nếu ĐVCNTT không thực hiện đúng nghĩa vụ của mình được quy định trong Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này hoặc PVcomBank nhận định hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT là không an toàn và có các rủi ro trong thanh toán.
- 12.2.** Việc chấm dứt sử dụng dịch vụ thanh toán bằng mã QR 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 mà mỗi Bên chưa hoàn thành theo quy định của Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này. Mỗi Bên phải có trách nhiệm:
- 12.2.1.** Thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với Bên còn lại (nếu có) theo quy định tại Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này;
- 12.2.2.** Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại phát sinh liên quan đến các giao dịch thanh toán được thực hiện theo Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này.

ĐIỀU 13. THU HỒI MÃ QR, TẠM NGỪNG GIAO DỊCH BẰNG MÃ QR ĐỐI VỚI ĐVCNTT

13.1. Thu hồi mã QR

PVcomBank sẽ thu hồi mã QR của ĐVCNTT trong các trường hợp sau:

- 13.1.1.** ĐVCNTT không đạt chỉ tiêu doanh số, số lượng giao dịch tối thiểu theo quy định của PVcomBank theo từng thời kỳ.

13.1.2. ĐVCNTT vi phạm Hợp Đồng đã ký kết với PVcomBank.

13.1.3. ĐVCNTT chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;

13.1.4. ĐVCNTT là cá nhân bị chết/mất tích hoặc bị Tòa án tuyên bố là đã chết/mất tích;

13.1.5. Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ.

13.2. Tạm ngừng giao dịch

PVcomBank sẽ tạm ngừng giao dịch của ĐVCNTT trong các trường hợp sau:

13.2.1. ĐVCNTT có yêu cầu về việc tạm ngừng giao dịch

13.2.2. Theo yêu cầu của PVcomBank và các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền

13.3. PVcomBank sẽ không thực hiện cấp lại với trường hợp thu hồi mã QR.

ĐIỀU 14. LUẬT ÁP DỤNG, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ CƠ QUAN GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

14.1. Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này được điều chỉnh và hiểu theo các quy định của luật pháp Việt Nam.

14.2. Các Bên có trách nhiệm thực hiện đúng các quy định của Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này. Trường hợp có vi phạm, tranh chấp hai Bên cùng thương lượng giải quyết trên tinh thần hợp tác.

14.3. Khi có vấn đề Các Bên không tự giải quyết được, một Bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật. Bên thua kiện phải chịu toàn bộ án phí, lệ phí, các chi phí phát sinh liên quan đến việc giải quyết tranh chấp và có nghĩa vụ thanh toán lại cho Bên thắng kiện các chi phí hợp lý mà phía Bên thắng kiện đã chi phí trong việc tham gia tố tụng và thi hành án, cụ thể (nhưng không giới hạn và chưa đầy đủ) như phí thuê luật sư, chi phí đi lại, chi phí nhân sự giám gia tố tụng, chi phí giám định, chi phí cưỡng chế thi hành án và các chi phí khác (nếu có);

14.4. Các Bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện các trách nhiệm của mình theo Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này trong suốt quá trình giải quyết tranh chấp, trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác bằng văn bản.

ĐIỀU 15. BẢO MẬT THÔNG TIN

15.1. ĐVCNTTT (bao gồm cả cán bộ, nhân viên, đại lý, đơn vị trực thuộc (nếu có)) có trách nhiệm đảm bảo giữ bí mật các thông tin liên quan đến khách hàng, giao dịch và các thông tin khác liên quan đến dịch vụ chấp nhận thanh toán bằng mã QR. Trong trường hợp có sự tiết lộ thông tin mật thì phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào xảy ra do việc tiết lộ thông tin đó gây ra. ĐVCNTT có trách nhiệm bảo mật thông tin nêu trên ngay cả khi chấm dứt việc sử dụng dịch vụ thanh toán bằng mã QR.

15.2. PVcomBank được sử dụng tên, biểu tượng và lĩnh vực hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT trên website trong danh sách đối tác và trên các ấn phẩm quảng cáo, các tờ hướng dẫn dịch vụ và các tài liệu khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán bằng mã QR.

15.3. ĐVCNTT được sử dụng tên, biểu tượng của PVcomBank trên website trong danh sách đối tác và trên các ấn phẩm quảng cáo, các tờ hướng dẫn dịch vụ và các tài liệu khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán bằng mã QR.

ĐIỀU 16. PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

- 16.1.** ĐVCNTT chịu trách nhiệm về tính pháp lý của các thông tin cung cấp cho PVcomBank, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến Đăng ký kinh doanh, Ngành nghề kinh doanh, Người đại diện, Địa chỉ.
- 16.2.** PVcomBank được miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm liên quan đến tính pháp lý của các thông tin mà ĐVCNTT cung cấp.
- 16.3.** ĐVCNTT chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ của mình theo quy định tại Điểm 4.2.23, Khoản 4.2, Điều 4 Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này. Trường hợp cung cấp hàng hóa dịch vụ sai quy định của pháp luật mà ảnh hưởng hình ảnh, uy tín của PVcomBank thì phải chịu trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế gây ra cho PVcomBank.

ĐIỀU 17. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 17.1.** ĐVCNTT và PVcomBank đồng ý rằng Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này là một phần không thể tách rời của Hợp Đồng, PVcomBank có toàn quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ mà không cần có sự đồng ý của ĐVCNTT và sẽ thông báo tới ĐVCNTT về việc sửa đổi, bổ sung này trước khi áp dụng. Sau thời điểm Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ được sửa đổi, bổ sung có hiệu lực, nếu ĐVCNTT vẫn tiếp tục sử dụng Dịch Vụ thì mặc nhiên được hiểu rằng ĐVCNTT đã đồng ý với toàn bộ nội dung của Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ được sửa đổi, bổ sung.
- 17.2.** ĐVCNTT có trách nhiệm nghiêm chỉnh thực hiện các nội dung theo Điều Khoản và Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ này, không được chuyển giao toàn bộ hoặc một phần quyền và nghĩa vụ của mình quy định theo Hợp Đồng cho bên khác hay chỉ định một bên nào khác thực hiện thay nếu không được sự chấp thuận bằng văn bản của PVcomBank.