

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh Phúc

---o0o---

HỢP ĐỒNG

DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ NGÂN HÀNG

Số:/HĐDL-TTT

Số đại lý.....

Hôm nay, ngày tháng năm, hai bên chúng tôi gồm:

Một Bên là :

Địa chỉ :

Điện thoại : Fax: Email:

Do Ông /Bà :

Chức vụ : làm đại diện.

Sau đây gọi là “**Đơn vị chấp nhận thẻ**” (viết tắt là **ĐVCNT**).

Một Bên là : **NGÂN HÀNG TMCP NAM Á – ĐƠN VỊ:**.....

Địa chỉ :

Điện thoại : Fax:

Do Ông /Bà :

Chức vụ : – Ngân hàng TMCP Nam Á làm đại diện.

Sau đây gọi là “**NamABank**”.

Hai Bên cùng thống nhất ký kết Hợp đồng dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng với nội dung như sau:

Điều 1: Giải thích từ ngữ

Trong Hợp đồng này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1 **Thẻ**: bao gồm thẻ nội địa mang biểu tượng Banknetvn, Smartlink, VNBC và thẻ quốc tế mang biểu tượng Visa, MasterCard, JCB, CUP do NamABank và các Tổ chức phát hành thẻ phát hành và được NamABank chấp nhận.
- 1.2 **Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT)**: là ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tín dụng hợp tác, tổ chức khác không phải là tổ chức tín dụng được phép phát hành thẻ theo quy định của pháp luật.
- 1.3 **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT)**: là ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tín dụng hợp tác, tổ chức khác không phải là tổ chức tín dụng được phép thực hiện việc thanh toán

thẻ theo quy định của pháp luật.

- 1.4 **Chủ thẻ:** là cá nhân hoặc tổ chức được TCPHT cung cấp Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
- 1.5 **Số thẻ:** là dãy số do TCPHT tạo ra cho mỗi Thẻ được in nổi hoặc in trên Thẻ.
- 1.6 **Thời hạn hiệu lực của Thẻ:** là thời hạn Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ và được in trên Thẻ.
- 1.7 **Mã số xác định chủ thẻ (Personal Identification Number – PIN):** Là mã số mật của cá nhân được TCPHT cung cấp cho Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ tự lựa chọn, sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực chủ thẻ. Mã số này do chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử số PIN được coi là chữ ký của chủ thẻ.
- 1.8 **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** là các tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ, cung cấp dịch vụ cho khách hàng sử dụng Thẻ tại địa điểm kinh doanh của ĐVCNT.
- 1.9 **Giao dịch thẻ:** là việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ để rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ được cung ứng bởi ĐVCNT.
- 1.10 **Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ:** là thiết bị dùng để xử lý các giao dịch thẻ tại ĐVCNT. Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ bao gồm máy đọc thẻ tự động hoặc máy cà thẻ thủ công.
 - **Máy đọc thẻ tự động (Máy EDC – Electronic Data Capture):** là thiết bị điện tử dùng để cấp phép và xử lý trực tuyến giao dịch thẻ tại ĐVCNT.
 - **Máy cà thẻ thủ công (Máy Imprinter):** là thiết bị dùng để ghi lại các thông tin in nổi trên Thẻ lên hóa đơn.
- 1.11 **Hóa đơn giao dịch thẻ:** là hóa đơn có đầy đủ các thông tin về giao dịch theo quy định của NamABank khi Chủ thẻ sử dụng thẻ để giao dịch. Hóa đơn giao dịch thẻ bao gồm:
 - **Hóa đơn EDC:** là hóa đơn giao dịch thẻ có đầy đủ thông tin được tự động in ra từ máy EDC sau khi Thẻ được quét qua máy và nhập các thông tin theo quy định của NamABank vào máy EDC
 - **Hóa đơn thẻ cà tay:** là hóa đơn giao dịch thẻ có đầy đủ thông tin khi Thẻ được cà qua máy Imprinter và điền tay các thông tin theo quy định của NamABank.
- 1.12 **Hóa đơn thanh toán:** là hóa đơn giao dịch thẻ và các chứng từ liên quan xác nhận giao dịch bằng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện.
- 1.13 **Hóa đơn hoàn trả:** là hóa đơn giao dịch thẻ và các chứng từ xác nhận giao dịch hoàn trả tiền cho Chủ thẻ được thực hiện khi ĐVCNT và Chủ thẻ thỏa thuận hủy bỏ toàn bộ hoặc một phần giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.14 **Tra soát:** là yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của Hóa đơn thanh toán, hóa đơn mua hàng hóa, dịch vụ và các chứng từ khác theo yêu cầu của NamABank để kiểm tra tính xác thực của giao dịch thẻ đã thực hiện.
- 1.15 **Truy đòi:** là việc NamABank thu hồi một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNT và các khoản phí phát sinh (nếu có).
- 1.16 **Giao dịch gian lận, giả mạo:** là giao dịch xảy ra khi việc sử dụng Thẻ hoặc thông tin về Thẻ được dùng để rút tiền mặt, mua hàng hóa, dịch vụ mà không được sự cho phép của Chủ thẻ. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của Chủ thẻ hoặc dựa trên các báo cáo giả mạo, các thông báo của TCPHT, thông báo của các Tổ chức thẻ hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
- 1.17 **Phí chiết khấu:** là mức phí ĐVCNT phải thanh toán cho NamABank theo quy định tại Hợp đồng này khi ĐVCNT trở thành thành viên thuộc hệ thống ĐVCNT của NamABank.

- 1.18 **Giao dịch đảo chi:** là bất kỳ giao dịch thanh toán thẻ nào đã được ĐVCNT thực hiện nhưng bị khiếu nại và yêu cầu hoàn trả bởi TCPHT.
- 1.19 **Giao dịch theo phương thức on-line:** là giao dịch thanh toán được thực hiện trên máy EDC và được hệ thống xác thực, cấp phép cho giao dịch trực tuyến trước khi in ra hoá đơn giao dịch thẻ.
- 1.20 **Giao dịch theo phương thức off-line:** là giao dịch được thực hiện khi máy đọc thẻ tự động không thể kết nối với hệ thống và phải xin cấp phép hoặc chủ thẻ thanh toán đặt phòng, là giao dịch sử dụng tính năng thực hiện giao dịch Offline từ menu của máy EDC và sử dụng số chuẩn chi đã xin cấp phép trước đó bằng hình thức gọi về Bộ phận chuẩn chi của Trung tâm thẻ NamABank để xin cấp phép hoặc sử dụng tính năng Card Verify để xin cấp phép.
- 1.21 **Tài khoản của ĐVCNT:** là tất cả các tài khoản của ĐVCNT mở tại NamABank hoặc các ngân hàng khác.
- 1.22 **Biên bản giao nhận thiết bị:** là văn bản xác nhận giữa NamABank và ĐVCNT về việc NamABank đã chuyển giao các thiết bị thanh toán thẻ, ấn phẩm, ấn chỉ, mẫu chứng từ giao dịch phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán thẻ cho ĐVCNT. Quy định các nội dung quản lý và bồi thường thiết bị thanh toán thẻ.
- 1.23 **Địa điểm kinh doanh:** là các trụ sở hoạt động của ĐVCNT đã được đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và thông báo cho NamABank biết đồng thời được NamABank chấp nhận, bao gồm:
- Địa điểm 1:
 -
- 1.24 **Ngày:** là ngày làm việc theo quy định của NamABank nhưng không bao gồm ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định pháp luật lao động Việt Nam.
- 1.25 **Hạn mức giao dịch:** là giá trị tối đa của mỗi giao dịch thẻ mà NamABank cho phép ĐVCNT có quyền quyết định việc thực hiện thanh toán.
- 1.26 **Mã số chuẩn chi:** là dãy số riêng biệt mà NamABank hoặc TCPHT cấp cho mỗi giao dịch thẻ được phép thực hiện. ĐVCNT phải xin cấp mã số chuẩn chi trong các trường hợp sau:
- Giao dịch thẻ vượt quá Hạn mức giao dịch mà NamABank quy định là: **0 (không) đồng Việt Nam;**
 - Không có chữ ký của Chủ thẻ trên khung chữ ký ở mặt sau Thẻ;
 - ĐVCNT nghi ngờ Thẻ bị lấy cắp, bị giả mạo hay Thẻ bất hợp lệ (kể cả trường hợp thẻ đã từng được chấp nhận trước đây);
 - Các giao dịch thẻ có dấu hiệu đáng ngờ hoặc Chủ thẻ có hành động đáng ngờ theo quy định pháp luật, quy định của NamABank về phòng, chống rửa tiền (Ví dụ: Chủ thẻ thực hiện nhiều giao dịch trong cùng một ngày tại cùng một địa điểm kinh doanh của ĐVCNT...).

Điều 2: Quy trình thực hiện

- 2.1 Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, ĐVCNT thực hiện các bước kiểm tra Thẻ và Chủ thẻ theo đúng các quy định do NamABank cung cấp, cụ thể là:
- a. Thẻ phải còn nguyên vẹn, không chấp vá, không có dấu hiệu của sự cạo sửa.
 - b. Mặt trước hoặc mặt sau của Thẻ phải có chữ ký của Chủ thẻ. Phần chữ ký không được hỏng, rách, trầy xước hoặc có dấu hiệu sửa chữa, biến dạng ở bất kỳ đường nét nào.
 - c. Kiểm tra thời hạn hiệu lực in trên Thẻ để đảm bảo là Thẻ còn giá trị thanh toán.

- d. Kiểm tra các số, chữ in trên Thẻ phải được in đậm rõ ràng, không có bất kỳ dấu hiệu sửa chữa nào.
 - e. Kiểm tra các biểu tượng ba chiều và các ký tự bảo mật của Thẻ (nếu có).
 - f. Ảnh trên thẻ (nếu có) phải đúng với nhận dạng của người sử dụng Thẻ để thanh toán.
 - g. Các quy định khác trong tài liệu dành cho ĐVCNT do NamABank cung cấp hoặc các thông báo cụ thể của NamABank.
- 2.2 Thực hiện các bước thanh toán giao dịch tuân theo đúng hướng dẫn và quy định được NamABank cung cấp, đặc biệt lưu ý:

2.2.1 Đối với giao dịch thanh toán bằng máy EDC:

- a. Số thẻ và thời hạn hiệu lực trên Thẻ phải khớp đúng với Số thẻ và thời hạn hiệu lực hiện lên trên màn hình và được in ra trên hóa đơn EDC.
- b. Chỉ được phép chấp nhận Thẻ khi máy EDC trả lời “APPROVAL” và cho Mã số chuẩn chi. Trong mọi trường hợp khác, ĐVCNT phải liên hệ với NamABank theo số điện thoại được cung cấp để nhận hướng dẫn xử lý.
- c. Không được nhập bằng tay các thông số của Thẻ vào máy EDC để thực hiện thanh toán khi chưa được sự chấp thuận bằng văn bản của NamABank. ĐVCNT cam kết chịu mọi trách nhiệm nếu không tuân thủ quy định của NamABank trong trường hợp này.

2.2.2 Đối với giao dịch thanh toán bằng máy Imprinter:

- a. ĐVCNT phải liên lạc với NamABank theo số điện thoại được cung cấp để xin Mã số chuẩn chi cho tất cả các giao dịch. NamABank không chịu trách nhiệm thanh toán cho ĐVCNT đối với những giao dịch không có Mã số chuẩn chi.
- b. Khi được NamABank cấp Mã số chuẩn chi, ĐVCNT thực hiện các bước theo hướng dẫn.

Chi tiết trên Hóa đơn giao dịch thẻ phải bao gồm đầy đủ các yêu tố sau:

- (1) Số thẻ.
- (2) Tên Chủ thẻ/tên Công ty của Chủ thẻ (nếu có).
- (3) Ngày giao dịch.
- (4) Số tiền thanh toán gồm giá hàng hóa, dịch vụ và các khoản thuế (nếu có)
- (5) Mã số chuẩn chi.
- (6) Tên và số hiệu đơn vị (mã số đại lý) của ĐVCNT.
- (7) Chữ ký của Chủ thẻ trên hóa đơn thẻ và hóa đơn bán hàng

Tất cả các chi tiết trên Hóa đơn giao dịch thẻ phải được viết bằng cùng 1 màu mực và các giao dịch của một Thẻ chỉ được thực hiện trên một Hóa đơn giao dịch thẻ duy nhất, không được tẩy xóa hoặc viết chồng lên.

2.2.3 Lưu và giao hóa đơn:

- Giao cho khách hàng một liên.
- Đại lý lưu lại một liên trong thời hạn tối thiểu 01 năm để đối chiếu khi cần thiết.
- Nộp một liên cho Trung Tâm Thẻ NamABank để thanh toán.

Đại lý phải nộp hóa đơn giao dịch về ngân hàng NamABank ngay khi được ngân hàng yêu

cầu.

2.2.4 So sánh bốn số đầu tiên của số thẻ Visa hoặc MasterCard với bốn số in chìm phía trên hoặc dưới số thẻ, nếu không giống nhau ĐVCNT phải từ chối giao dịch thẻ. Nếu so sánh giống nhau, ĐVCNT phải ghi lại 4 số đầu của Thẻ trên hóa đơn giao dịch.

2.2.5 Sau khi thực hiện các bước như Mục 2.2.1 hoặc 2.2.2 và Mục 2.2.3, ĐVCNT yêu cầu Chủ thẻ ký tên trước mặt nhân viên của ĐVCNT. Chữ ký phải giống chữ ký trên Thẻ. Nếu khung chữ ký không có chữ ký của Chủ thẻ thì ĐVCNT phải đề nghị người sử dụng Thẻ xuất trình Giấy tờ tùy thân như CMND/Hộ chiếu, bằng lái xe... Sau đó, ĐVCNT ghi số giấy tờ tùy thân, ngày hết hạn lên Hóa đơn giao dịch thẻ hoặc Hóa đơn bán hàng và yêu cầu người sử dụng thẻ ký vào khung chữ ký. ĐVCNT không được phép chấp nhận Thẻ nếu người sử dụng thẻ từ chối ký vào khung chữ ký. Đối với những giao dịch bắt buộc phải nhập PIN, ĐVCNT không cần thiết phải yêu cầu Chủ thẻ ký tên trên hóa đơn giao dịch thẻ.

2.3 ĐVCNT phải lập tức liên hệ ngay với NamABank và tiến hành các bước theo hướng dẫn của NamABank trước khi kết thúc giao dịch bán hàng với Chủ thẻ khi có dấu hiệu nghi ngờ Chủ thẻ là giả mạo, Thẻ bị sửa đổi hoặc giả mạo, thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ gặp sự cố...

2.4 ĐVCNT không được phép chia nhỏ số tiền thanh toán thành hai hay nhiều giao dịch thẻ để tránh xin Mã số chuẩn chi trừ khi:

- a. Chủ thẻ thanh toán một phần giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ bằng tiền mặt.
- b. Nếu giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ được thanh toán tiền sau, Chủ thẻ được yêu cầu trả một khoản ký quỹ và sẽ tất toán khi nhận được hàng hóa hoặc dịch vụ. Trong trường hợp này, ĐVCNT phải ghi chú rõ là hóa đơn đặt cọc hay hóa đơn quyết toán. Hóa đơn quyết toán chỉ được xuất trình khi ĐVCNT đã giao hàng hoặc đã thực hiện xong dịch vụ.

Chia nhỏ giao dịch là hành vi ĐVCNT thực hiện việc chia số tiền tổng của một hóa đơn bán hàng thành hai hay nhiều hơn hai lần quẹt thẻ thành công liên tiếp nhau (máy in ra hóa đơn giao dịch có số trace number liên tiếp nhau) của cùng một số thẻ trong cùng một ngày giao dịch với số tiền nhỏ hơn để tránh việc xin chuẩn chi một lần cho số tiền tổng của hóa đơn bán hàng đó.

2.5 Đối với các Thẻ có ghi dòng chữ “ELECTRONIC USE ONLY” hoặc “VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED”, ĐVCNT không được thực hiện giao dịch:

- a. Bằng máy Imprinter.
- b. Bằng phương thức off-line đối với máy EDC.

Tất cả các giao dịch thẻ bằng các loại Thẻ này phải được thực hiện bằng phương thức on-line trên máy EDC.

Điều 3: Thanh toán

3.1. ĐVCNT đồng ý trả cho NamABank một khoản Phí chiết khấu tính theo phần trăm trị giá toàn bộ các giao dịch thẻ đã thực hiện qua thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ.

3.2. Mức phí chiết khấu cho từng loại thẻ được quy định như sau:

- *Giao dịch thực hiện bằng thiết bị đọc thẻ điện tử EDC được áp dụng mức chiết khấu như sau (bao gồm thuế V.A.T):*

- Đối với thẻ quốc tế MasterCard, Visa, CUP : 1.8% giá trị giao dịch thẻ
- Đối với thẻ quốc tế JCB : 1.8% giá trị giao dịch thẻ
- Đối với thẻ nội địa Smartlink/Banknetvn/VNBC: 0.12% giá trị giao dịch thẻ
- Đối với thẻ nội địa do Ngân hàng Nam Á phát hành: 0% giá trị giao dịch thẻ

- Giao dịch thực hiện bằng máy cà tay (Imprinter) được áp dụng tỷ lệ chiết khấu như sau (bao gồm thuế V.A.T):

- Đối với thẻ quốc tế MasterCard, Visa, CUP : 1.8% giá trị giao dịch thẻ
- Đối với thẻ quốc tế JCB : 1.8% giá trị giao dịch thẻ
- Đối với thẻ nội địa Smartlink/Banknetvn/VNBC: 0.12% giá trị giao dịch thẻ
- Đối với thẻ nội địa do Ngân hàng Nam Á phát hành: 0% giá trị giao dịch thẻ

Mức phí trên đã bao gồm thuế giá trị gia tăng theo quy định của pháp luật. NamABank có quyền thay đổi mức phí chiết khấu áp dụng cho các loại thẻ nêu trên vào bất cứ thời điểm nào và sẽ gửi thông báo đến ĐVCNT trước khi mức phí mới được áp dụng.

3.3. ĐVCNT cam kết đăng ký và chỉ định tài khoản của ĐVCNT để ngân hàng thực hiện thanh toán tạm ứng vào tài khoản của ĐVCNT giá trị của các hóa đơn thanh toán hợp lệ sau khi trừ đi khoản phí chiết khấu như theo quy định tại Khoản 3.2 Điều 3 của Hợp đồng này và khoản thuế giá trị gia tăng.

Tên tài khoản:

Số tài khoản:

Tại ngân hàng:

Mã số thuế (nếu có):

3.4. ĐVCNT cam kết tuân thủ thời hạn nộp chứng từ giao dịch theo quy định của NamABank, cụ thể như sau:

3.4.1 Đối với các giao dịch thanh toán bằng máy Imprinter:

- ĐVCNT phải tập hợp toàn bộ hóa đơn thanh toán phát sinh, giữ lại 01 (một) liên lưu và lập bảng kê thanh toán cùng với các liên hóa đơn thanh toán còn lại nộp cho NamABank trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch. Sau thời hạn này, quyền quyết định thanh toán tạm ứng cho ĐVCNT phụ thuộc vào NamABank.
- ĐVCNT nộp hóa đơn thanh toán trước 16 giờ từ Thứ 2 đến Thứ 6 và trước 10 giờ Thứ 7 sẽ được thanh toán tạm ứng sau 01 (một) ngày kể từ ngày NamABank nhận được hóa đơn thanh toán hợp lệ.
- ĐVCNT nộp hóa đơn thanh toán sau 16 giờ từ Thứ 2 đến Thứ 6 và sau 10 giờ Thứ 7 sẽ được thanh toán tạm ứng sau 02 (hai) ngày kể từ ngày NamABank nhận được hóa đơn thanh toán hợp lệ.

3.4.2 Đối với các giao dịch thanh toán bằng máy EDC:

- ĐVCNT truyền toàn bộ dữ liệu giao dịch thẻ về NamABank trong thời hạn tối đa 01 (một) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch và có trách nhiệm nộp bảng kê thanh toán và các liên hóa đơn thanh toán cho NamABank trong vòng 07 ngày kể từ ngày truyền dữ liệu. Nếu ĐVCNT thực hiện sau thời hạn này thì quyền quyết định thanh toán hóa đơn giao dịch sẽ tùy thuộc vào Trung Tâm Thẻ NamABank.
- Các giao dịch thẻ truyền về trước 15 giờ từ Thứ 2 đến Thứ 6 và trước 10 giờ Thứ 7 sẽ được NamABank thanh toán tạm ứng sau 01 (một) ngày kể từ ngày NamABank nhận được hóa đơn thanh toán hợp lệ hay kể từ ngày truyền dữ liệu.
- Các giao dịch thẻ truyền về sau 17 giờ từ Thứ 2 đến Thứ 6 và sau 10 giờ Thứ 7 sẽ được NamABank thanh toán tạm ứng sau 02 (hai) ngày kể từ ngày NamABank nhận

được hóa đơn thanh toán hợp lệ hay kể từ ngày truyền dữ liệu.

3.4.3 Khi xảy ra việc chậm truyền giao dịch thẻ, quyền thanh toán thuộc về NamABank.

3.5. ĐVCNT có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn thanh toán phục vụ cho việc đối chiếu tra soát khi có yêu cầu của NamABank bao gồm các hóa đơn giao dịch thẻ và các chứng từ liên quan.

3.6. Thời gian lưu giữ hóa đơn thanh toán là 12 (mười hai) tháng kể từ ngày giao dịch được thực hiện.

Trong trường hợp NamABank yêu cầu xuất trình hóa đơn thanh toán, nếu ĐVCNT không cung cấp các hóa đơn thanh toán tới NamABank trong vòng 07 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của NamABank, ĐVCNT đồng ý để NamABank thực hiện quyền truy đòi đầy đủ số tiền đã tạm ứng cho ĐVCNT liên quan đến giao dịch tranh chấp và các chi phí phát sinh theo quy định tại Khoản 5.2 Điều 5 Hợp đồng này.

Điều 4: Từ chối thanh toán

NamABank có quyền phong tỏa tài khoản của ĐVCNT, từ chối thanh toán hoặc truy đòi một phần hoặc toàn bộ các khoản đã tạm ứng đối với các giao dịch thực hiện tại ĐVCNT trong các trường hợp sau:

- 4.1. Thẻ không còn hiệu lực hoặc không đủ điều kiện thanh toán theo quy định pháp luật, quy định của TCPHT và/hoặc của NamABank;
- 4.2. Giao dịch thẻ mà NamABank xác định là gian lận, giả mạo hoặc NamABank nghi ngờ gian lận, giả mạo. NamABank không cần phải cung cấp bằng chứng về việc xác định giao dịch gian lận hay giả mạo đó.
- 4.3. NamABank đã từ chối yêu cầu cấp Mã số chuẩn chi nhưng ĐVCNT vẫn chấp nhận thanh toán giao dịch thẻ.
- 4.4. Giao dịch thẻ không có Mã số chuẩn chi hoặc Mã số chuẩn chi trên hóa đơn thanh toán thẻ không trùng với Mã số chuẩn chi do NamABank cung cấp.
- 4.5. ĐVCNT thực hiện các giao dịch đối với các Chủ thẻ có Thẻ đã được liệt kê trong danh sách thẻ không được lưu hành do NamABank cung cấp (nếu có);
- 4.6. ĐVCNT có hành vi gian lận, không thực hiện theo đúng hướng dẫn và quy định tại Hợp đồng này và tại các quy định khác của NamABank đã được thông báo bằng văn bản cho ĐVCNT.
- 4.7. ĐVCNT chia nhỏ giao dịch thanh toán bằng thẻ để tránh việc xin Mã số chuẩn chi theo quy định.
- 4.8. Giao dịch thẻ có hóa đơn thanh toán không hợp lệ. Hóa đơn thanh toán hợp lệ là các hóa đơn thanh toán đáp ứng đầy đủ quy định của các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này và của NamABank.
- 4.9. Giao dịch thẻ mà ĐVCNT xuất trình chứng từ chậm so với quy định tại Điều 3.4 Hợp đồng này.
- 4.10. Giao dịch liên quan đến khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ hoặc TCPHT về hóa đơn giao dịch không hợp lệ mà NamABank không thể đòi được tiền do ĐVCNT không chứng minh được đầy đủ bằng chứng là ĐVCNT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Chủ thẻ.
- 4.11. Chủ thẻ từ chối hàng hóa, dịch vụ hay giao dịch không được thực hiện theo đúng thỏa thuận đã ký với ĐVCNT.
- 4.12. NamABank báo có thừa cho ĐVCNT do lỗi của hệ thống kỹ thuật hoặc các lý do ngoài khả năng kiểm soát của NamABank.
- 4.13. TCPHT từ chối thanh toán.
- 4.14. Các trường hợp khác theo quy định của NamABank.

Điều 5: Điều chỉnh và hoàn trả giá trị Hợp đồng

5.1. Điều chỉnh giá trị giao dịch:

- a. ĐVCNT chỉ được thực hiện việc điều chỉnh giá trị giao dịch thẻ khi có sự chấp thuận bằng văn bản của NamABank.
- b. Giá trị điều chỉnh tăng thêm/giảm đi không được vượt quá 15% so với tổng giá trị giao dịch thẻ đã được cấp Mã số chuẩn chi. Trong trường hợp giá trị điều chỉnh vượt quá tỷ lệ cho phép, ĐVCNT phải thông báo cho NamABank để được hướng dẫn xử lý.
- c. Tất cả các số tiền điều chỉnh đều phải có sự chấp thuận của Chủ thẻ và phải có chữ ký trên Hóa đơn giao dịch và các chứng từ liên quan thể hiện sự chấp thuận điều chỉnh của Chủ thẻ.
- d. Trong trường hợp nếu ĐVCNT tự ý điều chỉnh giá trị Giao dịch thẻ hoặc/và điều chỉnh giá trị Giao dịch thẻ không đúng với quy định của NamABank thì NamABank có quyền xem như Hóa đơn giao dịch đó không hợp lệ và không thực hiện thanh toán giao dịch thẻ đó cho ĐVCNT.
- e. Nếu ĐVCNT không tuân thủ các quy định về việc điều chỉnh giá trị Giao dịch thẻ dẫn đến việc khiếu nại từ TCPHT hoặc Chủ thẻ, thì ngoài số tiền giao dịch bị khiếu nại, ĐVCNT phải hoàn trả các chi phí phát sinh khác liên quan (nếu có).
- f. ĐVCNT phải tuân thủ các quy định về điều chỉnh giá trị Giao dịch thẻ của NamABank.

5.2. Việc hoàn trả giữa ĐVCNT và NamABank:

5.2.1. NamABank có quyền yêu cầu ĐVCNT hoàn trả các khoản tiền sau:

- a. Giá trị Giao dịch thẻ đã được NamABank tạm ứng hoặc thanh toán cho ĐVCNT nhưng sau đó nhận được bất kỳ khiếu nại nào của Chủ thẻ và/hoặc TCPHT và/hoặc bất kỳ cá nhân, tổ chức về việc giao dịch bất hợp pháp, không hợp lệ.
- b. Giá trị Giao dịch thẻ đã được NamABank tạm ứng hoặc thanh toán cho ĐVCNT nhưng không được TCPHT và/hoặc Chủ thẻ thanh toán lại vì bất cứ lý do gì.
- c. Giá trị Giao dịch đảo chi cùng với các chi phí phát sinh khác (nếu có) trong trường hợp NamABank đã thanh toán cho TCPHT nhưng TCPHT có bằng chứng cho thấy ĐVCNT đã không tuân thủ những quy định về việc chấp nhận thanh toán thẻ, dẫn đến việc bị TCPHT khiếu nại và yêu cầu hoàn trả.

5.2.2. Việc hoàn trả nêu trên là vô điều kiện, không phụ thuộc vào bất kỳ tranh chấp, khiếu nại nào của Chủ thẻ, cá nhân khác đối với ĐVCNT, TCPHT và/hoặc NamABank.

5.2.3. Việc hoàn trả nêu trên được áp dụng ngay cả khi ĐVCNT thực hiện đúng các hướng dẫn, chỉ dẫn nghiệp vụ của NamABank. ĐVCNT không được viện lý do đã thực hiện đúng theo các hướng dẫn/chỉ dẫn nghiệp vụ của NamABank để từ chối nghĩa vụ hoàn trả.

5.2.4. Nếu tổng số tiền phải hoàn trả của ĐVCNT tích lũy từ ngày ký Hợp đồng này vượt quá 1000000 VND (Bằng chữ: một triệu đồng) thì NamABank sẽ ngừng cung cấp dịch vụ thanh toán thẻ đối với ĐVCNT. Tổng số tiền phải hoàn trả bao gồm các khoản hoàn trả đang giải quyết, đã giải quyết nhưng NamABank vẫn chưa thu được tiền từ ĐVCNT và các khoản phạt, lãi phát sinh do ĐVCNT không hoàn trả đúng hạn theo quy định tại Điều này.

5.3. Việc hoàn trả giữa ĐVCNT và Chủ thẻ:

- a. Trong trường hợp việc thanh toán thẻ đã được thực hiện nhưng có yêu cầu hủy bỏ hoặc hoàn trả vì bất kỳ lý do gì, bởi bất kỳ ai thì ĐVCNT không được trả tiền mặt cho Chủ thẻ mà phải gửi đến NamABank thông báo đề nghị hủy bỏ giao dịch (có chữ ký xác nhận của ĐVCNT và Chủ thẻ), trong đó ghi rõ các chi tiết liên quan đến giao dịch cần hủy bỏ.

- b. ĐVCNT chỉ được thực hiện việc hoàn trả bằng tiền mặt cho Chủ thẻ khi có sự chấp thuận của NamABank. Trong trường hợp ĐVCNT tự ý thực hiện việc hoàn trả bằng tiền mặt cho Chủ thẻ khi chưa có sự chấp thuận của NamABank thì ĐVCNT sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm về số tiền đã hoàn trả.

5.4. Thời hạn và phương thức hoàn trả:

5.4.1 Khi xảy ra trường hợp ĐVCNT phải hoàn trả cho NamABank theo quy định tại khoản 5.1 Điều này, NamABank sẽ gửi văn bản yêu cầu về việc hoàn trả cho ĐVCNT. ĐVCNT phải hoàn trả cho NamABank trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày ĐVCNT nhận được văn bản yêu cầu hoàn trả của NamABank. Trường hợp ĐVCNT không hoàn trả hoặc hoàn trả không đúng yêu cầu của NamABank thì bằng Hợp đồng này ĐVCNT đồng ý để NamABank được thực hiện một, một số hoặc tất cả các biện pháp sau:

- a. Trích số tiền hoàn trả từ bất kỳ Tài khoản hoặc sổ tiết kiệm nào của ĐVCNT mở tại NamABank.
- b. ĐVCNT đồng ý cho NamABank khấu trừ số tiền hoàn trả vào số tiền của các Giao dịch thẻ kế tiếp trước khi chuyển vào Tài khoản của ĐVCNT.

5.4.2 Trường hợp ĐVCNT chậm thanh toán số tiền hoàn trả cho NamABank thì ngoài số tiền hoàn trả, ĐVCNT còn phải chịu một mức phạt bằng 8% tính trên số tiền chưa hoàn trả cho NamABank đồng thời phải trả lãi tính trên số tiền chưa hoàn trả đó theo mức lãi suất 150% lãi suất cho vay ngắn hạn đối với cá nhân/doanh nghiệp mà NamABank quy định tại thời điểm thanh toán tương ứng với thời gian chậm hoàn trả.

5.4.3 ĐVCNT có nghĩa vụ bổ sung tiền ký quỹ để đảm bảo duy trì số dư ký quỹ (nếu có).

Điều 6: Trách nhiệm và quyền lợi của ĐVCNT

- 6.1 Chịu trách nhiệm về tính xác thực, hợp lệ và đầy đủ của Hóa đơn giao dịch thẻ; đảm bảo Thẻ, Chủ thẻ đáp ứng điều kiện thanh toán theo quy định pháp luật, quy định của NamABank.
- 6.2 Giải quyết những khiếu nại, tranh chấp; thực hiện việc hoàn trả.
- 6.3 ĐVCNT phải chịu trách nhiệm bồi thường tất cả các thiệt hại phát sinh đối với NamABank và/hoặc bên thứ ba do lỗi từ ĐVCNT.
- 6.4 Khi Chủ thẻ xuất trình Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, ĐVCNT cam kết không phân biệt loại Thẻ và đồng ý chấp nhận thanh toán tất cả các Thẻ có giá trị và còn thời hạn hiệu lực đáp ứng được các điều khoản và điều kiện theo quy định tại Hợp đồng này.
- 6.5 ĐVCNT cam kết không phân biệt đối xử với Chủ thẻ khi sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, không thu thêm bất kỳ loại phí nào, cũng như không áp dụng giá cao hơn đối với các hàng hóa dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ.
- 6.6 Trong trường hợp có những ưu đãi đặc biệt như giảm giá hay tặng quà khuyến mãi, ĐVCNT cam kết cũng dành cho các Chủ thẻ những ưu đãi đó. Nếu ĐVCNT thu thêm phí hay tăng giá hàng hóa, dịch vụ đối với Chủ thẻ do Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ thì ĐVCNT có trách nhiệm hoàn trả cho Chủ thẻ thông qua NamABank.
- 6.7 ĐVCNT cam kết chỉ thực hiện thanh toán Thẻ cho mục đích thanh toán mua bán hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNT cung cấp cho Chủ thẻ, không ứng tiền mặt cho Chủ thẻ trừ khi có sự chấp thuận bằng văn bản của NamABank, không chấp nhận thẻ để thanh toán nợ không phát sinh từ giao dịch mua bán giữa Chủ thẻ với ĐVCNT và không thực hiện thanh toán Thẻ hộ cho các đơn vị khác.
- 6.8 ĐVCNT cam kết thường xuyên trưng bày biểu tượng các loại thẻ do NamABank cung cấp để thể hiện việc chấp nhận thanh toán thẻ ngân hàng tại (các) địa điểm kinh doanh của ĐVCNT cho đến khi có thông báo chấm dứt của NamABank hoặc khi Hợp đồng hết hiệu lực và không sử dụng

biểu tượng cho các mục đích khác với nội dung quy định tại Hợp đồng này khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của NamABank.

- 6.9 ĐVCNT cam kết bảo quản ở nơi an toàn, giữ gìn cẩn thận các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ, ấn phẩm, mẫu hóa đơn giao dịch, bảng kê giao dịch, các nhãn hiệu thương mại, biểu tượng quảng cáo do NamABank cung cấp phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán thẻ theo chi tiết trong “Biên bản giao nhận thiết bị”. ĐVCNT không được cài thêm và tháo dỡ thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ. Khi có dấu hiệu bất thường trong quá trình sử dụng, ĐVCNT phải báo ngay cho NamABank. Nếu các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ bị hỏng, bị mất do lỗi hoặc do sự bất cẩn của ĐVCNT, ĐVCNT cam kết chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định của NamABank.
- 6.10 Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ là tài sản của NamABank và không cho phép bất cứ Bên thứ ba nào khác sử dụng khi chưa được sự chấp thuận bằng văn bản của NamABank.
- 6.11 Khi Hợp đồng này chấm dứt vì bất kỳ lý do gì, ĐVCNT cam kết hoàn trả các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ cho NamABank trong điều kiện hoạt động tốt. Nếu các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ bị hỏng, bị mất do lỗi hoặc do sự bất cẩn của ĐVCNT, ĐVCNT cam kết chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định của NamABank. Cụ thể, bên ĐVCNT bồi thường:
 - 7 triệu VND đối với thiết bị EDC thông thường.
 - 11 triệu VND đối với thiết bị GPRS EDC (thiết bị thanh toán thẻ không dây).
- 6.12 Thông báo cho NamABank những thay đổi liên quan đến hoạt động kinh doanh của (các) địa điểm chấp nhận thanh toán thẻ ngân hàng.
- 6.13 Thông báo ngay lập tức cho NamABank nếu, vì bất kỳ lý do nào, ĐVCNT ngừng chấp nhận Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc ĐVCNT ngừng hoạt động kinh doanh. Trong trường hợp này, NamABank sẽ có quyền thông báo việc này với các Tổ chức tài chính tín dụng khác, các Chủ thẻ và/hoặc các bên liên quan. Việc ngừng chấp nhận thanh toán Thẻ của ĐVCNT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các bên theo Hợp đồng này chưa thực hiện. Các bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của các điều khoản và điều kiện quy định trong Hợp đồng này cho tới khi các bên hoàn tất nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.
- 6.14 Không được phép mua, bán, cung cấp, trao đổi thông tin về Chủ thẻ dưới mọi hình thức cho Bên thứ ba. Các thông tin này chỉ được phép tiết lộ cho các thành viên của các Tổ chức thẻ nội địa, Tổ chức thẻ quốc tế hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền khi có sự chấp thuận của NamABank.
- 6.15 Cung cấp cho NamABank các thông tin về mã số thuế (nếu có) và tài khoản giao dịch để thanh toán các hóa đơn giao dịch thanh toán thẻ
- 6.16 Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng này và pháp luật.

Điều 7: Trách nhiệm và quyền lợi của NamABank

- 7.1 Hướng dẫn ĐVCNT những thủ tục về chấp nhận thanh toán thẻ.
- 7.2 Thu Phí chiết khấu từ ĐVCNT theo quy định tại Hợp đồng này.
- 7.3 Có quyền từ chối thực hiện thanh toán cho ĐVCNT theo quy định tại Hợp đồng này.
- 7.4 Yêu cầu ĐVCNT cung cấp các thông tin, chứng từ cần thiết để phục vụ cho việc thực hiện thanh toán và cung cấp các thông tin, chứng từ này cho các Tổ chức thẻ nội địa, Tổ chức thẻ quốc tế hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền khi các cơ quan, tổ chức này có yêu cầu.
- 7.5 Yêu cầu ĐVCNT giải quyết những khiếu nại, tranh chấp; thực hiện việc bồi hoàn, bồi thường thiệt hại phát sinh trong quá trình thanh toán (nếu có).
- 7.6 Chịu trách nhiệm thực hiện thanh toán cho ĐVCNT trong trường hợp nhận được đầy đủ hóa đơn giao dịch hợp lệ và đáp ứng điều kiện thanh toán theo quy định pháp luật, quy định của

NamABank.

- 7.7 Trang bị cho ĐVCNT các thiết bị thanh toán thẻ, ấn phẩm, ấn chỉ, mẫu chứng từ giao dịch phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán thẻ được ghi trong “*Biên bản bàn giao thiết bị*” khi NamABank thực hiện hướng dẫn các quy định thanh toán thẻ cho ĐVCNT.
- 7.8 Trong trường hợp ĐVCNT không có doanh số giao dịch trong vòng 03 (ba) tháng liên tiếp hoặc không còn đáp ứng các điều kiện của NamABank thì NamABank sẽ thanh lý Hợp đồng và thu hồi các thiết bị thanh toán thẻ, ấn phẩm, ấn chỉ mẫu chứng từ giao dịch phục vụ cho việc thanh toán theo Biên bản bàn giao thiết bị đã được hai bên ký kết.
- 7.9 Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng này và pháp luật.

Điều 8: Bảo mật thông tin

- 8.1 ĐVCNT cam kết rằng tất cả các thông tin trên thẻ là những thông tin mật và mang tính chất tài sản của NamABank và Chủ thẻ. ĐVCNT cam kết bảo mật các thông tin này trong quá trình thực hiện nghĩa vụ của mình với sự nghiêm túc cao nhất, không sử dụng thông tin cho lợi ích riêng của mình và để lộ thông tin cho bên thứ ba nào khác trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của NamABank và/hoặc theo yêu cầu của pháp luật.
- 8.2 ĐVCNT cam kết không bán, mua, cung cấp hoặc trao đổi thông tin về Số thẻ và các thông tin khác trên Thẻ cho bất kỳ bên thứ ba trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của NamABank và/hoặc theo yêu cầu của pháp luật.
- 8.3 ĐVCNT cam kết đảm bảo tất cả các bản sao hóa đơn thanh toán của ĐVCNT phải được lưu giữ an toàn nhằm tránh các đối tượng khác sử dụng những thông tin này để thực hiện hành vi giả mạo hoặc vi phạm pháp luật.
- 8.4 ĐVCNT đồng ý cho phép NamABank cung cấp tên, địa chỉ của các địa điểm kinh doanh khác nhau của ĐVCNT trên các tờ hướng dẫn giới thiệu và những tài liệu khác của NamABank có liên quan tới dịch vụ thẻ.
- 8.5 Khi NamABank xét thấy hợp lý và/hoặc như là sự đề phòng trước các hành động giả mạo, ĐVCNT cam kết đồng ý để NamABank tiết lộ cho các bên liên quan khác thông tin về ĐVCNT mà không yêu cầu bất cứ sự bồi thường hoặc đền bù thiệt hại nào từ phía NamABank do việc tiết lộ thông tin nói trên.
- 8.6 ĐVCNT cam kết tuân thủ các yêu cầu về bảo mật thông tin nói trên, đưa ra và chịu trách nhiệm với các tổn thất xảy ra do việc để lộ, mất cắp thông tin dữ liệu Thẻ phát sinh tại ĐVCNT.

Điều 9: Chấm dứt Hợp đồng

- 9.1 Hợp đồng chấm dứt trong các trường hợp sau:
 - a. Theo thỏa thuận của các bên;
 - b. NamABank đơn phương chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại khoản 10.2 Điều này;
 - c. Theo quy định của pháp luật.
- 9.2 NamABank có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho ĐVCNT vào bất kỳ thời điểm nào nếu:
 - a. ĐVCNT không có doanh số giao dịch trong vòng 03 (ba) tháng liên tiếp;
 - b. ĐVCNT vi phạm các điều khoản quy định của Hợp đồng;
 - c. Thỏa thuận không thể thực hiện không do lỗi của NamABank;

d. ĐVCNT, theo nhận định của NamABank, mất khả năng chi trả hay phá sản.

9.3 Hợp đồng chấm dứt sau 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày ĐVCNT nhận được thông báo về việc đơn phương chấm dứt Hợp đồng của NamABank.

9.4 Sau khi hợp đồng chấm dứt, ĐVCNT vẫn có trách nhiệm giải quyết những tranh chấp, khiếu nại; thực hiện việc hoàn trả, bồi thường thiệt hại liên quan đến các giao dịch thanh toán thẻ theo yêu cầu của NamABank và NamABank vẫn có quyền cung cấp các thông tin liên quan đến việc chấp nhận thanh toán thẻ của ĐVCNT cho các thành viên của các Tổ chức thẻ quốc tế, Tổ chức thẻ nội địa theo yêu cầu của các tổ chức này.

Điều 10: Bất khả kháng

10.1. Sự kiện bất khả kháng là 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.

10.2. Việc một bên không thực hiện đúng Hợp đồng này vì lý do bất khả kháng được xem là không vi phạm Hợp đồng này. Tuy nhiên Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ:

- a. Thực hiện các biện pháp ngăn ngừa và khắc phục cần thiết để hạn chế tối đa hậu quả do sự kiện bất khả kháng gây ra;
- b. Thông báo ngay cho Bên kia biết về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng và gửi thông báo bằng văn bản cho Bên kia trong vòng 15 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng.

10.3. Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, thời gian thực hiện Hợp đồng sẽ được kéo dài bằng thời gian diễn ra sự kiện bất khả kháng mà Bên bị ảnh hưởng không thể thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng. Trong trường hợp sự kiện bất khả kháng kéo dài quá 30 ngày thì bất kỳ Bên nào cũng có quyền chấm dứt Hợp đồng và không phải bồi thường thiệt hại cho Bên kia nhưng phải thông báo trước 15 ngày bằng văn bản. Trường hợp Bên chấm dứt Hợp đồng vi phạm nghĩa vụ báo trước bằng văn bản thì phải bồi thường thiệt hại cho Bên kia.

10.4. Khi sự kiện bất khả kháng xảy ra thì các bên tạm ngưng thực hiện nghĩa vụ, không phải là căn cứ để miễn thực hiện nghĩa vụ của các bên. Khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên phải tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng.

Điều 11: Thông báo

11.1. Mọi vấn đề liên quan đến việc thực hiện, sửa đổi, bổ sung Hợp đồng này sẽ được các bên thông báo cho bên kia theo địa chỉ sau:

a. Tên ĐVCNT:

Địa chỉ:

Điện thoại:Fax:.....Email:.....

b. Ngân Hàng TMCP Nam Á – Trung Tâm Thẻ

Địa chỉ: 201-203 Cách Mạng Tháng 8, P.4, Q.3, TP.HCM

Điện thoại: (08) Fax: (08)

11.2. Khi có sự thay đổi liên quan đến các thông tin liên lạc nêu trên, các bên có trách nhiệm thông báo

bằng văn bản cho bên kia trong vòng 02 (hai) ngày kể từ ngày phát sinh sự thay đổi đó. Các bên sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp bên kia không thông báo hoặc thông báo quá thời hạn này cũng như trong trường hợp thông tin liên lạc do bên kia cung cấp không chính xác.

- 11.3. Thông báo có thể được gửi bằng hình thức giao nhận trực tiếp, chuyển phát nhanh có xác nhận của người nhận, fax hoặc email. Thời điểm nhận được thông báo là thời điểm có xác nhận đã nhận được thông báo của Bên nhận (đối với hình thức giao nhận trực tiếp hoặc chuyển phát nhanh có xác nhận của người nhận) hoặc sau 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ thời điểm thư điện tử, fax được gửi đi theo đúng địa chỉ của Bên nhận.
- 11.4. Trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ thời điểm nhận được thông báo, nếu Bên gửi không nhận được bất kỳ phản hồi nào bằng văn bản của Bên nhận thì xem như Bên nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý thực hiện theo nội dung của văn bản, tài liệu, thông báo đó. Khi đó, các văn bản, tài liệu, thông báo là một phần không tách rời của Hợp đồng này. Bên gửi chỉ được xem là đã nhận phản hồi của Bên nhận nếu phản hồi đó được gửi bằng văn bản cho Bên gửi theo địa chỉ đã nêu trong Hợp đồng này và được xác nhận là đã nhận.

Điều 12: Giải quyết khiếu nại, tranh chấp

- 12.1 ĐVCNT cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến các giao dịch thẻ giữa Chủ thẻ với ĐVCNT, bao gồm cả trường hợp việc thanh toán thẻ cho các giao dịch đó được chấp nhận hay bị từ chối thực hiện bởi NamABank.
- 12.2 Trường hợp ĐVCNT có bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc thực hiện thanh toán thẻ của NamABank thì ĐVCNT phải gửi văn bản khiếu nại đến NamABank trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày NamABank hoàn tất giao dịch thanh toán đó. Quá thời hạn này, NamABank sẽ không có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của ĐVCNT.
- 12.3 Để xử lý việc khiếu nại nói trên của Chủ thẻ hoặc TCPHT về các giao dịch thanh toán thẻ mà NamABank thực hiện, NamABank có quyền yêu cầu ĐVCNT cung cấp các chứng từ có liên quan đến giao dịch bị khiếu nại. ĐVCNT có trách nhiệm cung cấp các chứng từ này cho NamABank trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của NamABank. Trong trường hợp ĐVCNT không cung cấp, cung cấp không đầy đủ các chứng từ theo yêu cầu của NamABank hoặc cung cấp không đúng thời hạn nói trên, hoặc ĐVCNT không thực hiện giao dịch theo đúng quy định, ĐVCNT phải hoàn trả khoản tiền của giao dịch bị khiếu nại mà NamABank đã thanh toán cho ĐVCNT cộng thêm các khoản chi phí phát sinh (nếu có).
- 12.4 Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, nếu có phát sinh tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân nơi NamABank có trụ sở chính hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền do NamABank lựa chọn giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 13: Điều khoản thi hành

- 13.1 Hợp đồng có thời hạn ... năm và có hiệu lực kể từ ngày ký. Sau thời hạn trên, nếu một trong hai bên không có bất cứ thông báo nào bằng văn bản thì Hợp đồng này mặc nhiên được gia hạn mỗi kỳ ... năm tiếp theo.
- 13.2 Vào bất kỳ thời điểm nào và với bất kỳ lý do nào, NamABank có thể sửa đổi nội dung Hợp đồng này. Ngân hàng sẽ thông báo bằng văn bản cho ĐVCNT những sửa đổi và/hoặc điều chỉnh toàn bộ hay một phần nội dung của Hợp đồng.

Trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Ngân hàng. ĐVCNT có quyền chấm dứt Hợp đồng bằng cách thông báo bằng văn bản cho NamABank về việc không chấp nhận sửa đổi Hợp đồng. Hợp đồng sửa đổi mặc nhiên được coi là có hiệu lực nếu quá thời hạn trên mà ĐVCNT không có thông báo bằng văn bản về việc không chấp nhận sửa đổi Hợp đồng. NamABank không chịu trách nhiệm bồi thường những thiệt hại xảy ra cho ĐVCNT do việc sửa đổi Hợp đồng.

- 13.3 NamABank và ĐVCNT có thể chấm dứt Hợp đồng sau 30 ngày kể từ ngày có thông báo bằng văn bản cho bên còn lại. Nếu ĐVCNT vi phạm một hoặc nhiều hơn các điều khoản và điều kiện quy định tại Hợp đồng này, NamABank có quyền ngay lập tức chấm dứt Hợp đồng mà không cần báo trước cho ĐVCNT. Đồng thời, ĐVCNT phải bồi thường thiệt hại (nếu có) đối với NamABank do việc ĐVCNT hoặc nhân viên của ĐVCNT vi phạm Hợp đồng gây ra thiệt hại cho NamABank và/hoặc bên thứ ba.
- 13.4 Việc chấm dứt Hợp đồng vì bất kỳ lý do nào và/hoặc việc chấm dứt hoạt động kinh doanh của ĐVCNT sẽ không có nghĩa là chấm dứt các nghĩa vụ mà ĐVCNT chưa hoàn thành theo quy định của Hợp đồng này. ĐVCNT phải chịu trách nhiệm:
- a. Thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với NamABank theo quy định tại Hợp đồng này.
 - b. Giải quyết tranh chấp khiếu nại, phát sinh liên quan đến các giao dịch thẻ được thực hiện tại ĐVCNT.
 - c. Hoàn trả cho NamABank toàn bộ máy móc thiết bị, mẫu hóa đơn thanh toán thẻ, bảng biểu đã được NamABank cung cấp.
- 13.5 ĐVCNT xác nhận đã đọc, hiểu rõ các điều khoản và điều kiện và chấp nhận hoàn toàn các điều khoản và điều kiện trên đây của Hợp đồng cũng như các quy định tại các văn bản, thông báo, tài liệu liên quan khác mà NamABank đã gửi cho ĐVCNT.
- 13.6 Hợp đồng này được lập thành 02 bản gốc bằng tiếng Việt và có giá trị pháp lý như nhau, 01 bản do NamABank giữ, 01 bản do ĐVCNT giữ.

ĐẠI DIỆN ĐVCNT

ĐẠI DIỆN NAMABANK