

QUY ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN ĐỐI VỚI THẺ THANH TOÁN NGÂN HÀNG

Điều 1. Các định nghĩa:

- 1.1. Thẻ thanh toán ngân hàng:** là các sản phẩm thẻ do Eximbank phát hành và được phép thực hiện dịch vụ theo quy định của Eximbank.
- 1.2. Eximbank:** là Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam - tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến bằng thẻ thanh toán ngân hàng.
- 1.3. Khách hàng:** là chủ thẻ thanh toán ngân hàng đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến của Eximbank.
- 1.4. Đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ:** Là các Đơn vị kinh doanh hàng hoá, dịch vụ liên kết với Eximbank và/hoặc đối tác của Eximbank chấp nhận dịch vụ thanh toán bằng thẻ do Eximbank phát hành như: nhà hàng, khách sạn, cửa hàng... Các đơn vị này trang bị máy móc, kỹ thuật để kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Eximbank và/hoặc đối tác của Eximbank.
- 1.5. Dịch vụ thanh toán trực tuyến (dịch vụ):** là dịch vụ cho phép khách hàng sử dụng thẻ do Eximbank phát hành để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của Đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Eximbank và/hoặc đối tác của Eximbank.
- 1.6. Mã OTP (One Time Password):** là mật khẩu được Eximbank cung cấp để xác thực khách hàng, được sử dụng một lần duy nhất cho giao dịch đang thực hiện và sẽ hết hiệu lực sau thời gian quy định (5 phút). Khách hàng nhập mã OTP được Eximbank cung cấp qua tin nhắn SMS đến số điện thoại di động được khách hàng đăng ký trước đó để xác nhận thực hiện giao dịch.

Điều 2: Nội dung dịch vụ

- 2.1** Eximbank và/hoặc đối tác của Eximbank cung cấp dịch vụ để khách hàng có thể thanh toán mua hàng trực tuyến bằng thẻ thanh toán ngân hàng.
- 2.2** Bằng việc đăng ký sử dụng dịch vụ, khách hàng đồng ý cho Eximbank thực hiện theo lệnh thanh toán mà khách hàng thực hiện tại các website của Đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Khi khách hàng lập lệnh thanh toán, Eximbank ghi nợ tài khoản thẻ của khách hàng, ghi có cho Đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ số tiền khách hàng yêu cầu vào ngày giao dịch.
- 2.3** Việc thanh toán phải đảm bảo không vượt quá hạn mức sử dụng dịch vụ và số dư tài khoản thẻ của khách hàng vào thời điểm thực hiện giao dịch

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

3.1. Quyền của khách hàng:

- Được sử dụng các dịch vụ do Eximbank cung cấp theo cam kết.
- Được liên lạc trực tiếp với bộ phận hỗ trợ dịch vụ hoặc các điểm giao dịch Eximbank để được giải đáp thắc mắc và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện giao dịch.

- Được yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch thanh toán trực tuyến trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
- Chấm dứt sử dụng dịch vụ vào bất kỳ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ bằng văn bản (theo mẫu Eximbank) đến điểm giao dịch Eximbank.

3.2. Trách nhiệm của khách hàng:

- Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch, các hướng dẫn, quy định của Eximbank; sử dụng đúng mục đích những thông tin mà dịch vụ cung cấp.
- Bảo mật thông tin thẻ và/hoặc các yếu tố định danh khác do Eximbank cấp; bảo quản việc sử dụng điện thoại di động; không vô tình hay cố ý để người khác lợi dụng sử dụng thông tin thẻ, số thuê bao điện thoại di động đó và/hoặc các yếu tố định danh khác do Eximbank cấp để thực hiện các hành vi gian lận trong dịch vụ thanh toán trực tuyến này.
- Chấp nhận mọi giao dịch thanh toán có đủ, đúng các yếu tố định danh cần thiết (thông tin thẻ, OTP,...).
- Thông báo bằng văn bản một cách nhanh nhất cho Eximbank khi bị mất cắp, thất lạc hoặc nghi ngờ thông tin thẻ và số thuê bao di động của mình đang bị lợi dụng.
- Chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ OTP, dẫn đến việc bị lợi dụng tài khoản thanh toán.
- Thực hiện mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, tính tương thích của các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng,... khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.
- Thực hiện tất cả các trách nhiệm trên ngay khi ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ.

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của Eximbank

4.1. Quyền của Eximbank:

- Ghi nợ tài khoản khách hàng số tiền khách hàng yêu cầu và các khoản phí phát sinh (nếu có) để thanh toán cho nhà cung cấp theo lệnh thanh toán trực tuyến của khách hàng.
- Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của khách hàng trong trường hợp tài khoản thẻ của khách hàng không đủ số dư, bị đóng hoặc không hợp lệ; nhà cung cấp dịch vụ từ chối thanh toán bằng phương tiện điện tử; giao dịch không nằm trong hạn mức thanh toán do Eximbank quy định,...
- Từ chối yêu cầu hủy lệnh thanh toán từ phía khách hàng khi giao dịch đã được thực hiện thành công. Việc hủy bỏ chỉ được chấp thuận khi có yêu cầu từ Đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
- Được thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần có sự đồng ý của khách hàng.
- Từ chối các trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát trực tiếp hay gián tiếp mà khách hàng phải chịu từ hoặc do:
 - a) Việc sử dụng dịch vụ của những người được khách hàng ủy quyền.
 - b) Để thất lạc, mất cắp, lộ các thông tin thẻ, số thuê bao điện thoại đã đăng ký và/hoặc các yếu tố định danh mà Eximbank cung cấp.

- c) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng dịch vụ hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Eximbank, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, nhà cung ứng dịch vụ bưu chính viễn thông; lỗi gián đoạn do Đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ trực tuyến.
 - d) Việc tranh chấp giữa khách hàng và nhà cung cấp về số tiền thanh toán, thời điểm thanh toán, chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các vấn đề khác trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong, và sau khi Eximbank đã chuyển tiền đến tài khoản của nhà cung cấp.
 - e) Việc khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại về dịch vụ thanh toán trực tuyến vượt quá 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến đó.
 - f) Bất cứ hành động bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, hoặc các yêu cầu của Chính phủ hoặc các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

4.2. Trách nhiệm của Eximbank:

- Đảm bảo tính an toàn, ổn định của hệ thống.
- Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ trực tuyến.
- Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.
- Chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát phát sinh do lỗi của Eximbank.
- Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Phí dịch vụ

Phí sử dụng dịch vụ được Eximbank công bố trong từng thời kỳ tại các điểm giao dịch Eximbank trên toàn quốc và website của Eximbank (<http://www.eximbank.com.vn>). Eximbank được quyền tự động ghi nợ bất kỳ tài khoản nào mở tại Eximbank để thu phí sử dụng dịch vụ (nếu có).

Điều 6. Sửa đổi, bổ sung

Eximbank vào bất cứ thời điểm nào (với sự cân nhắc thận trọng) được quyền điều chỉnh, thay đổi và bổ sung quy định này bằng cách thông báo (bằng văn bản, qua website, qua email hoặc bất kỳ hình thức khác theo ý kiến của Eximbank) cho khách hàng biết trước 15 ngày kể từ ngày có hiệu lực của những thay đổi này. Sau khoảng thời gian này (15 ngày), nếu Eximbank không nhận được sự hồi đáp của khách hàng thì xem như khách hàng đã chấp nhận những điều chỉnh, thay đổi và bổ sung các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến bằng thẻ thanh toán ngân hàng và những điều chỉnh, thay đổi và bổ sung này có hiệu lực ngay lập tức.

Điều 7. Giải quyết tranh chấp

Nếu có tranh chấp phát sinh, các bên cùng nhau giải quyết trên tinh thần hiểu biết, hợp tác và theo quy định của liên minh thẻ mà Eximbank là thành viên. Nếu vẫn không giải quyết được, các bên có quyền giải quyết tranh chấp tại Tòa án có thẩm quyền của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam và quyết định của Tòa án là quyết định cuối cùng mà hai bên phải tuân theo.

Điều 8. Điều khoản thi hành

Bằng việc chấp nhận quy định này, khách hàng cam kết đã đọc, hiểu và tuân thủ những điều khoản và điều kiện của Eximbank đưa ra.