

Ngày hiệu lực: 01/07/2025

ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các từ ngữ sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện này được hiểu như sau:

1. **“Hợp Đồng”**: là sự thỏa thuận bằng văn bản, tài liệu giao dịch giữa Ngân hàng và Khách hàng khi thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế với sự quy định rõ ràng quyền và nghĩa vụ của mỗi bên. Bao gồm Giấy đăng ký kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp; Giấy đăng ký phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế kèm phụ lục hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp; Điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp – là một phần không tách rời của Giấy đăng ký này, tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp.
2. **“Điều khoản và Điều kiện”**: là Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp này.
3. **“Ngân hàng/TPBank/NH”**: Là Ngân hàng TMCP Tiên Phong, thực hiện phát hành và thanh toán thẻ ghi nợ quốc tế theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Tổ chức Thẻ quốc tế.
4. **“Khách hàng/KH/KHDN”**: là khách hàng doanh nghiệp được TPBank phát hành thẻ ghi nợ quốc tế theo quy định của TPBank, quy định của pháp luật.
5. **“Chủ thẻ”**: Là Doanh nghiệp được TPBank cung cấp thẻ để sử dụng. Bao gồm Chủ Thẻ Chính và Chủ Thẻ Phụ.
6. **“Chủ thẻ chính”**: Là doanh nghiệp đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ Ghi Nợ Quốc Tế với TPBank và có nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng này. Doanh nghiệp ủy quyền bằng văn bản cho cá nhân là cán bộ nhân viên của doanh nghiệp sử dụng Thẻ Chính và doanh nghiệp phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ của cá nhân được ủy quyền;
7. **“Chủ thẻ phụ”**: Là cán bộ nhân viên của doanh nghiệp, được doanh nghiệp cho phép sử dụng thẻ và doanh nghiệp cam kết bằng Hợp đồng này thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với doanh nghiệp.
8. **“Người được ủy quyền sử dụng thẻ”**: Tại Điều khoản, Điều kiện này được xác định bao gồm người được ủy quyền sử dụng Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ.
9. **“Thẻ”**: Là thẻ ghi nợ quốc tế do TPBank phát hành mang thương hiệu của TCTQT VISA cho chủ thẻ theo Hợp đồng, cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam trong phạm vi số tiền ghi có trên Tài khoản thanh toán của KHDN mở tại TPBank.
10. **“Mã số xác định chủ thẻ” (PIN)**: là mã số mật được NH cấp cho chủ thẻ lần đầu và sau đó chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. NH cung cấp PIN cho chủ thẻ bằng phương thức điện tử (PIN điện tử) hoặc phương thức khác tùy theo quy định của NH tại từng thời điểm.
11. **PIN điện tử**: là PIN được NH cung cấp cho chủ thẻ bằng phương thức tin nhắn SMS tới số điện thoại của chủ thẻ đăng ký với NH và lưu tại hệ thống của NH. Việc triển khai phương thức PIN điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung liên quan đến yêu cầu cung cấp PIN của Chủ thẻ, thời điểm cấp/cấp lại PIN điện tử, thời hạn hiệu lực của PIN điện tử do NH quy định từng thời điểm và thông báo đến Chủ thẻ theo cách thức NH cho là phù hợp.
12. **“Giao dịch thẻ”**: Là giao dịch trong đó chủ thẻ sử dụng thẻ để nộp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do NH hoặc các tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.
13. **“Giao dịch Thẻ thành công”**: Là giao dịch sử dụng Thẻ và PIN được thực hiện thành công tại máy ATM, VTMs, ĐVCNT và được hệ thống TPBank ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, tên Chủ Thẻ cùng với chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
14. **“Kích hoạt Thẻ thành công”**: Là giao dịch kích hoạt do TPBank thực hiện cho KH sau khi đã nhận đầy đủ thông tin, hồ sơ phát hành và nhận Thẻ, dữ liệu cập nhập trên hệ thống của TPBank khớp đúng với các thông tin khai báo của KH.

Việc kích hoạt được ghi nhận là thành công khi KH nhận được tin nhắn thông báo kích hoạt thành công từ hệ thống của TPBank. Mọi giao dịch của KH trên TKTT và Thẻ chỉ được thực hiện và chỉ có hiệu lực sau khi kích hoạt Thẻ thành công.

15. **“Thời hạn hiệu lực thẻ”**: Là thời hạn chủ thẻ được phép sử dụng thẻ. Thời hạn hiệu lực được dập nổi hoặc in chìm trên thẻ
“Máy giao dịch tự động” (ATM – Automated Teller Machine): Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc thực hiện một số giao dịch được phép khác.
16. **“Video Teller Machines” (VTMs)**: Là loại máy giao dịch ngân hàng tương tác bằng hình ảnh (thông qua kênh Video) với cán bộ ngân hàng. Khách hàng có thể tới máy này để giao dịch tự động hoặc giao dịch trực tiếp với nhân viên ngân hàng bằng công nghệ truyền hình trực tuyến thay vì phải có mặt tại các điểm giao dịch của TPBank. Ngoài các dịch vụ như máy ATM, máy VTMs còn thực hiện tự động các dịch vụ khác như: nộp tiền mặt; gọi điện hình ảnh trực tuyến...
17. **“Đơn vị chấp nhận thẻ” (ĐVCNT)**: Là tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
18. **“Điểm rút tiền mặt”**: Là các đơn vị, ATM, VTM của TPBank và các TCTTT khác mà ở đó chủ thẻ có thể thực hiện rút tiền mặt
19. **“Tổ chức Thẻ quốc tế” (TCTQT)**: Là tổ chức được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với NH, TCTTT và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do TCTQT cấp phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
20. **“Tổ chức thanh toán thẻ” (TCTTT)**: Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật và của TCTQT.
21. **“Tài khoản/TKTT”**: Là tài khoản thanh toán bằng Việt Nam Đồng do KHDN mở tại TPBank liên kết với Thẻ và phục vụ các giao dịch thẻ của Chủ thẻ được TPBank chấp thuận.
22. **“Hạn mức sử dụng thẻ”**: Bao gồm hạn mức rút tiền mặt, hạn mức chi tiêu của khách hàng (bao gồm thẻ chính và thẻ phụ)
23. **“Hạn mức rút tiền mặt”**: Là mức rút tiền mặt tối đa mà chủ thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch rút tiền mặt tại các điểm rút tiền mặt.
24. **“Hạn mức chi tiêu”**: Là mức chi tiêu tối đa chủ thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ tại Đơn vị chấp nhận thẻ.
25. **“Hạn mức chi tiêu một giao dịch”**: Là mức chi tiêu tối đa chủ thẻ được sử dụng để thực hiện cho một giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ tại Đơn vị chấp nhận thẻ
26. **“Phạm vi sử dụng Thẻ”**: là Thẻ được sử dụng để gửi, rút tiền mặt, thanh toán trực tuyến, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam theo quy định của Pháp luật và quy định của TPBank và TCTQT trong phạm vi số dư có trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Chủ Thẻ tại Ngân hàng. Việc thực hiện giao dịch rút tiền mặt ngoại tệ phải phù hợp với quy định của Pháp luật về quản lý ngoại hối.
27. **“Bản sao”**: Là bản sao có chứng thực hoặc bản sao có bản gốc để đối chiếu (do cán bộ bán hàng đối chiếu với bản gốc, ký xác nhận và ghi rõ thời gian đối chiếu).
28. **“Thanh toán trên Internet”**: Là giao dịch thanh toán, mua sắm hàng hóa, dịch vụ trực tuyến bằng Thẻ ghi nợ quốc tế qua website của nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
29. **“TPBank Biz” (Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến)**: Là ứng dụng của TPBank được cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng (internet, điện thoại di động (mobile)...) cho phép Khách Hàng thực hiện truy cập vào cơ sở dữ liệu của TPBank để mua bán hàng hóa, sử dụng dịch vụ do TPBank cung cấp theo thỏa thuận với TPBank. Để giao dịch Thẻ trên TPBank Biz, Khách Hàng phải thỏa thuận sử dụng dịch vụ với TPBank, chấp thuận các điều kiện, điều khoản do TPBank quy định và đồng ý, chấp thuận, chịu trách nhiệm toàn bộ với các giao dịch Thẻ/giao dịch liên quan đến Thẻ được thực hiện bằng các tên truy cập (user) mà Khách Hàng đã đăng ký với TPBank trên TPBank Biz.
30. **“Ngày làm việc”**: Là bất kỳ ngày nào trừ ngày thứ bảy, chủ nhật và ngày nghỉ lễ theo quy định của TPBank.
31. **“Sự kiện bất khả kháng”**: Là bất kỳ sự kiện nào vượt ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của TPBank, bao gồm nhưng không giới hạn hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão hoặc sự kiện tự nhiên khác đình công hoặc tranh chấp lao động khác chiến tranh, khởi nghĩa, khủng bố, dịch bệnh hoặc bạo loạn việc hành động hoặc không hành động của bất kỳ Cơ quan có thẩm quyền nào; thay đổi Pháp luật hoặc bất kỳ lệnh nào của bất kỳ Cơ quan có thẩm quyền nào; bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu của hệ thống viễn thông, nguồn cấp điện và các hệ thống phụ trợ khác; bất kỳ sự cố kỹ thuật, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu của bất kỳ hệ thống máy tính hay thiết bị nào hoặc của bất kỳ phương thức giao dịch nào (dù do phần cứng hay phần mềm gây ra) và bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của bất kỳ Dịch vụ nào do NH hoặc bên thứ ba bất kỳ hay hệ thống của bên thứ ba nào cung cấp. Trong Điều khoản và Điều kiện này, Sự kiện bất khả kháng sẽ được xem là một sự kiện được miễn trừ trách nhiệm theo quy định của Pháp luật.

32. **“Số dư khả dụng”**: Là số tiền có trong TKTT mà Khách Hàng có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch Thẻ từ TKTT, bao gồm số tiền có trong TKTT sau khi trừ đi (i) số dư tối thiểu; (ii) các khoản tiền bị tạm khóa hoặc phong tỏa; (iii) các khoản phí và nghĩa vụ tài chính khác của Khách Hàng đối với NH.
33. **“EMV 3-D Secure”/“Hình thức xác nhận EMV 3DS”**: là hình thức xác nhận giao dịch điện tử trên cơ sở đánh giá rủi ro đối với giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến theo tiêu chuẩn EMV 3-D Secure trực tuyến, bằng cách yêu cầu xác thực danh tính người dùng trong quá trình giao dịch.

ĐIỀU 2. PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ

1. Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ và các Giao dịch Thẻ hợp pháp khác được TPBank phát triển trong từng thời kỳ tại các ĐVCNT, trên Internet và các kênh khác do TPBank quyết định và/hoặc có biểu tượng của TCTQT và các dịch vụ khác do TPBank cung cấp (nếu có) trong phạm vi Hạn mức Giao dịch Thẻ và số dư trên Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Khách hàng.
2. Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ có mã PIN để rút, nộp tiền mặt và truy cập các dịch vụ khác từ các máy rút và/hoặc nộp tiền mặt được phép chấp nhận Thẻ. Đối với những mục đích này, Chủ thẻ hiểu rằng hạn mức rút, nộp tiền mặt đối với Thẻ sẽ được áp dụng. Hạn mức rút, nộp tiền mặt tiêu chuẩn hàng ngày đối với Thẻ được quy định trong Đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế dành cho Khách hàng doanh nghiệp. Tuy nhiên, TPBank có thể đồng ý với yêu cầu từ Chủ thẻ để thay đổi hạn mức rút, nộp tiền mặt hàng ngày. Mức rút tiền mặt tối thiểu sẽ phụ thuộc vào nhà cung cấp máy rút và/hoặc nộp tiền mặt.
3. Chủ Thẻ có thể sử dụng thông tin Thẻ và thông qua việc sử dụng các yếu tố xác thực Chủ Thẻ như số PIN và/hoặc số CVV2/CVC để thực hiện giao dịch internet và các giao dịch khác theo đăng ký với TPBank (việc đăng ký để sử dụng các giao dịch này tuân theo quy định của Pháp luật và quy định của TPBank từng thời kỳ).
4. Phạm vi các lĩnh vực chi dùng của Thẻ: Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ tại các đơn vị chấp nhận Thẻ Visa để mua sắm hàng hóa, dịch vụ hợp pháp.
5. Từ 01/01/2025, Người được ủy quyền sử dụng thẻ chính và Chủ thẻ phụ chỉ được sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch Thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Người được ủy quyền sử dụng thẻ chính và Chủ thẻ phụ, các cá nhân liên quan khác theo quy định pháp luật.
6. Bằng việc chấp nhận Điều khoản và Điều kiện này, KH đồng ý lựa chọn chủ động thực hiện xác nhận bằng hình thức xác nhận EMV 3DS đối với tất cả giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến bằng Thẻ TPBank. KH đồng ý để TPBank thực hiện xác nhận đối với tất cả hoặc một phần giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến trong trường hợp sử dụng hình thức xác nhận EMV 3DS đối với các trường hợp sau: (i) Đơn vị chấp nhận thẻ và/hoặc Tổ chức thanh toán thẻ không triển khai hình thức xác nhận này; hoặc (ii) KH thay đổi lựa chọn và được TPBank chấp nhận phù hợp quy định và khả năng đáp ứng của TPBank từng thời kỳ; hoặc (iii) theo thỏa thuận giữa TPBank và KH từng thời kỳ.

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG/CHỦ THẺ VÀ NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN SỬ DỤNG THẺ

1. Quyền của Khách Hàng/Chủ Thẻ và Người được ủy quyền sử dụng Thẻ

1.1. Quyền của Khách Hàng/Chủ Thẻ

- a) Được bảo đảm rằng Người được ủy quyền sử dụng Thẻ có thể thực hiện các giao dịch Thẻ và các quyền khác phù hợp với Điều khoản và Điều kiện này.
- b) Được quyền yêu cầu TPBank tăng hoặc giảm các hạn mức giao dịch Thẻ tùy thuộc quy định của TPBank từng thời kỳ.
- c) Được quyền đề nghị TPBank phát hành lại Thẻ khi Thẻ bị mất, thất lạc, hư hỏng; tạm ngừng, chấm dứt sử dụng Thẻ; gia hạn Thẻ; yêu cầu cấp lại số PIN; yêu cầu TPBank khóa/mở khóa/tạm khóa sử dụng Thẻ; đóng/mở tính năng thanh toán qua Internet theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định khác của TPBank từng thời kỳ.
- d) Được quyền yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin định kỳ hoặc cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch thẻ và số dư liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của Ngân hàng.
- e) Có quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định của pháp luật.

1.2. Quyền của Người được ủy quyền sử dụng Thẻ

- a) Được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet do TPBank phát triển từng thời kỳ trong phạm vi số dư khả dụng trên TKTT liên kết với Thẻ và trong phạm vi sử dụng Thẻ được quy định tại Điều khoản, Điều kiện này.
- b) Được sử dụng Thẻ phù hợp với các hạn mức giao dịch liên quan đến Thẻ theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này.
- c) Được quyền đề nghị TPBank tạm ngừng sử dụng Thẻ theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này và quy định của TPBank.
- d) Được quyền thay đổi các thông tin cá nhân: số điện thoại, email bằng văn bản thông báo gửi đến TPBank với điều

kiện được KHDN xác nhận bằng văn bản trừ trường hợp được TPBank đồng ý khác. Để làm rõ, trong trường hợp Người được ủy quyền sử dụng thẻ thay đổi các thông tin cá nhân tại TPBank mà không có xác nhận của KHDN bằng văn bản thì Người được ủy quyền sử dụng Thẻ và KHDN chịu mọi trách nhiệm về mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc thay đổi các thông tin cá nhân đó.

- e) Được quyền nhận lại Thẻ trong trường hợp Thẻ bị giữ trong máy ATM của TPBank sau khi hoàn thành các thủ tục liên quan theo quy định của TPBank.
- f) Được quyền yêu cầu chấm dứt tính năng Internet đối với Thẻ, trợ giúp các giao dịch Thẻ liên quan theo quy định tại Điều khoản, Điều kiện này và quy định của Pháp luật.
- g) Được TPBank cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch Thẻ và Hạn mức giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của TPBank.

2. Nghĩa vụ của Khách Hàng/Chủ Thẻ và Người được ủy quyền sử dụng Thẻ

2.1. Nghĩa vụ của Khách Hàng/Chủ Thẻ

- a) Đảm bảo rằng Người được ủy quyền sử dụng Thẻ thay mặt KHDN thực hiện các giao dịch liên quan đến Thẻ (bao gồm Người đại diện theo Pháp luật; Người được ủy quyền của DN; Người được ủy quyền sử dụng Thẻ) là người được KHDN ủy quyền, cho phép sử dụng Thẻ hợp lệ theo Điều khoản, Điều kiện này.
- b) Đảm bảo rằng Thẻ được Người được ủy quyền sử dụng Thẻ sử dụng phù hợp với quy định của Điều khoản, Điều kiện này. Chịu trách nhiệm về toàn bộ các giao dịch Thẻ mà Người được ủy quyền sử dụng Thẻ thực hiện theo các quy định tại Điều khoản, Điều kiện này và mọi nghĩa vụ nợ mà Người được ủy quyền sử dụng Thẻ tạo lập liên quan đến các giao dịch Thẻ.
- c) Cung cấp đầy đủ và chính xác các hồ sơ, giấy tờ và các thông tin cần thiết theo yêu cầu của TPBank khi phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ nhằm tuân thủ các quy định của Pháp luật (bao gồm các quy định về Phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, trừng phạt) và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin đã cung cấp.
- d) Công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch được thực hiện thanh toán bằng Thẻ qua Internet và có sử dụng chữ ký, chữ ký điện tử của Chủ Thẻ, Người được ủy quyền sử dụng Thẻ mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào; cam kết chịu mọi rủi ro liên quan đến giao dịch đã được thực hiện.
- e) Đối với các giao dịch thực hiện bằng phương tiện điện tử, Khách Hàng nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi thực hiện giao dịch, cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ chữ ký điện tử, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
- f) Khi sử dụng thẻ ghi nợ được thấu chi, Khách Hàng phải sử dụng tiền vay đúng mục đích và thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho TPBank các khoản tiền vay và lãi phát sinh từ việc sử dụng thẻ theo Hợp đồng cho vay hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán đã ký với TPBank.
- g) Chịu trách nhiệm đảm bảo rằng Người được ủy quyền sử dụng Thẻ hiểu rõ và tuân thủ bất kỳ nghĩa vụ nào được áp dụng đối với Người được ủy quyền sử dụng Thẻ theo Điều khoản, Điều kiện này. Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ trong trường hợp các giao dịch Thẻ của Người được ủy quyền sử dụng Thẻ bị các tổ chức nước ngoài hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện hoặc xử lý theo bất kỳ cách thức nào khác (do liên quan đến các yếu tố cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc bất kỳ lý do nào khác).
- h) Chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin Thẻ bao gồm cả số Thẻ và PIN, số điện thoại liên kết với Thẻ đã đăng ký với TPBank trong suốt quá trình sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Điều khoản, Điều kiện này và quy định của Pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin liên quan đến việc phát hành và thanh toán Thẻ.
- i) Chấp nhận và chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch Thẻ phát sinh trên TKTT của Khách Hàng (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký hoặc có chữ ký khác với chữ ký của Chủ Thẻ tại mặt sau của Thẻ) phù hợp với quy định về phạm vi sử dụng Thẻ tại Điều khoản, Điều kiện này.
- j) Chịu trách nhiệm và chi phí giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về mọi vấn đề liên quan đến giao dịch Thẻ.
- k) Không cho thuê, cho mượn thẻ, không được sử dụng thẻ/tài khoản thanh toán gắn với Thẻ của mình cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận. Không sử dụng thẻ/tài khoản thanh toán gắn với Thẻ của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng hoặc nghi ngờ về nguồn gốc bất hợp pháp. Chịu trách nhiệm bồi hoàn cho TPBank đối với mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh từ các hành vi gian lận, giả mạo, vi phạm nghĩa vụ khác theo Điều khoản, Điều kiện này của KHDN/ Người được ủy quyền sử dụng Thẻ liên quan đến các giao dịch Thẻ.
- l) Đảm bảo rằng Người được ủy quyền sử dụng Thẻ thực hiện nhận Thẻ theo nội dung thông tin nhận Thẻ đã đăng ký với TPBank. TPBank sẽ gửi Thẻ bằng chuyển phát nhanh tới người nhận theo thông tin và địa chỉ được chỉ định trong Giấy đăng ký kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp; Giấy đăng ký phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế kèm phụ lục hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp. KHDN đồng ý và xác nhận rằng TPBank được coi là hoàn thành việc

bàn giao Thẻ khi Thẻ đã được giao tới người nhận theo địa chỉ đã đăng ký với TPBank. KHDN có trách nhiệm chịu mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh do việc gửi Thẻ qua đường bưu điện bao gồm cả hậu quả từ việc Thẻ bị lợi dụng hoặc người khác giả mạo ký nhận Thẻ, đồng thời cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào với TPBank trong các trường hợp nêu trên.

- m) Trong trường hợp KH đăng ký nhận Thẻ tại Chi nhánh, Chủ Thẻ phải trực tiếp đến nhận Thẻ hoặc ủy quyền cho cá nhân đến nhận Thẻ. Chủ Thẻ/Người được ủy quyền đến nhận Thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày KHDN đăng ký mở thẻ. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận Thẻ, Khách Hàng phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh và phải ký xác nhận vào văn bản bàn giao khi nhận Thẻ. Sau khoảng thời gian này, nếu Khách Hàng không đến nhận thẻ, TPBank sẽ tiến hành hủy Thẻ và được quyền thu các khoản phí liên quan (phí phát hành, phí thường niên...) đối với Thẻ đó.
- n) Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN cho bất kỳ ai và với bất cứ hình thức nào. Đối với PIN điện tử, chủ thẻ phải đổi PIN điện tử ngay sau khi PIN điện tử này được NH cung cấp cho chủ thẻ bằng phương thức tin nhắn tới số điện thoại của chủ thẻ lưu tại hệ thống của NH. Khi có yêu cầu NH cung cấp lại PIN điện tử khác, chủ thẻ thực hiện theo phương thức cấp lại PIN và biểu phí do NH quy định từng thời điểm.
- o) Công nhận các hoá đơn chứng từ liên quan đến Giao dịch Thẻ (gồm cả chứng từ điện tử) do hệ thống quản lý thẻ của TPBank và các ngân hàng ghi nhận và cung cấp (kể cả trong trường hợp Giao dịch thẻ đó không do Chủ thẻ thực hiện)
- p) Chấp hành các quy định, hướng dẫn của TPBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng Thẻ.
- q) Chủ thẻ chịu trách nhiệm liên đới và mỗi người chịu trách nhiệm cá nhân trong việc thực hiện Điều khoản và Điều kiện này. Doanh nghiệp có nghĩa vụ thanh toán cho TPBank các khoản phí, các khoản thanh toán liên quan đến các Giao dịch Thẻ.
- r) Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho TPBank bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do TPBank và KH thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước. Tuân thủ quy định pháp luật về quản lý ngoại hối của TPBank trong trường hợp rút tiền mặt ngoại tệ và ngoài lãnh thổ Việt Nam.
- s) Các nghĩa vụ khác theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này, văn bản thỏa thuận khác ký giữa KHDN và TPBank, các quy định của TPBank, các tổ chức/hiệp hội Thẻ/TCTQT và các quy định của pháp luật liên quan đến Thẻ.

2.2. Nghĩa vụ của Người được ủy quyền sử dụng Thẻ

- a) Thực hiện các giao dịch Thẻ trong phạm vi sử dụng Thẻ được quy định tại Điều khoản, Điều kiện này.
- b) Cung cấp đầy đủ và chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của TPBank khi phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
- c) Sử dụng các Hạn mức giao dịch Thẻ được TPBank chấp thuận trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định của TPBank trong từng thời kỳ và quy định của Pháp luật.
- d) Thông báo ngay cho TPBank bằng văn bản đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với TPBank liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Trường hợp không thông báo, Người được ủy quyền sử dụng Thẻ và KHDN phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh kể cả những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ Thẻ do lỗi, vi phạm của Người được ủy quyền sử dụng Thẻ về nghĩa vụ thông báo thay đổi thông tin theo Điều này.
- e) Nhận Thẻ theo đúng phương thức đã đăng ký với TPBank. TPBank sẽ gửi Thẻ bằng chuyển phát nhanh cho người nhận theo thông tin và địa chỉ được KHDN chỉ định trong Giấy đăng ký kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp; Giấy đăng ký phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế kèm phụ lục hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp.
- f) Thực hiện kích hoạt Thẻ bằng các phương thức do TPBank quy định từng thời kỳ.
- g) Chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin Thẻ, bao gồm cả số Thẻ và PIN, bảo mật các thiết bị điện tử chứa thông tin Thẻ bao gồm cả số Thẻ và PIN (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc đăng ký/thay đổi số điện thoại liên kết với Thẻ đã đăng ký với TPBank) trong suốt quá trình sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Điều khoản, Điều kiện này và quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán Thẻ.
- h) Chịu trách nhiệm thông báo và phối hợp với TCPHT để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- i) Người được ủy quyền sử dụng Thẻ không được sử dụng Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và Người được ủy quyền sử dụng Thẻ phải trả lại cho TPBank Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TPBank

1. Quyền của TPBank

- 1.1. Được miễn trừ mọi trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin,... bị lỗi hoặc bất kỳ trường hợp nào khác xảy ra ngoài khả năng kiểm soát của TPBank gây nên khiến Khách hàng/Chủ thẻ không thực hiện

được giao dịch Thẻ, gánh chịu thiệt hại, tổn thất dưới bất kỳ hình thức nào kể cả tổn thất phát sinh do Thẻ bị lợi dụng, bị thực hiện các giao dịch trái phép; hoặc các trường hợp TPBank không gửi hoặc đã gửi nhưng Khách hàng không nhận được các tin nhắn, thông báo liên quan tới biến động số dư Tài khoản liên kết với Thẻ hoặc thông báo về các nội dung liên quan đến tài khoản hoặc giao dịch thẻ của Chủ thẻ do lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, các lỗi kỹ thuật, sự cố hoặc lỗi khác của Nhà cung cấp dịch vụ/TPBank hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác; và các trường hợp khác do lỗi, vi phạm của Khách hàng/Chủ thẻ.

- 1.2. Được quyền chủ động thay đổi các Hạn mức giao dịch Thẻ phù hợp với chính sách của TPBank theo từng thời kỳ.
- 1.3. Được phép ghi nợ tài khoản thanh toán của Doanh nghiệp các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
- 1.4. Có quyền gửi thông báo đến KHDN về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại của TPBank và cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Người được ủy quyền sử dụng Thẻ và các thông báo khác liên quan tới KHDN/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ theo bất kỳ cách thức mà TPBank cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email).
- 1.5. Được phép cung cấp cho các bên có thẩm quyền các thông tin về Chủ thẻ, tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phục vụ việc tra soát, khiếu nại Thẻ theo đúng quy định của Pháp luật hoặc bất kỳ mục đích nào khác theo quy định của Pháp luật, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
- 1.6. Chủ thẻ đồng ý và chấp thuận rằng TPBank được cung cấp thông tin liên quan đến Chủ thẻ, giao dịch của Chủ thẻ cho bên thứ ba (bao gồm các bên có thẩm quyền, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập và có thỏa thuận với TPBank, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình TPBank cung cấp dịch vụ thẻ cho Chủ thẻ) phù hợp với quy định pháp luật.
- 1.7. TPBank có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến Chủ thẻ từ bất cứ đơn vị nào mà TPBank cảm thấy phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn các tổ chức tín dụng hoặc bất cứ tổ chức hay công ty nào khác được thành lập với mục đích đánh giá thứ hạng tín dụng cho các cá nhân, tổ chức và/hoặc TPBank hay tổ chức tín dụng tại Việt Nam hoặc từ bất cứ tổ chức, cá nhân nào khác).
- 1.8. Được phép khoá/tạm khóa Thẻ, phong toả, phong tỏa tài khoản hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng cách thu hồi hoặc huỷ Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm các điều kiện, điều khoản đã giao kết với TPBank hoặc có sự sử dụng thẻ giả mạo, Thẻ bị nghi ngờ giả mạo hoặc khi phát sinh các giao dịch mà TPBank nhận định là có rủi ro hoặc khi Khách hàng/giao dịch của Khách hàng/Chủ thẻ có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của TPBank.
- 1.9. Được quyền từ chối phát hành thẻ đồng thời chấm dứt Hợp đồng với Khách hàng/Chủ thẻ nếu TPBank nhận định Chủ thẻ sử dụng thẻ với mục đích trục lợi, rửa tiền và/ hoặc các mục đích trái pháp luật hoặc Chủ thẻ vi phạm, không tuân thủ theo Điều khoản và Điều kiện này.
- 1.10. Được quyền xác minh lại thông tin nhận biết Khách Hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
 - a) Khách Hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố;
 - b) NH có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của tài liệu, thông tin, dữ liệu của Khách Hàng đã thu thập khi giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;
 - c) Thông tin của Chủ Thẻ có trong danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách Khách Hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
 - d) Thông tin về thẻ, Chủ Thẻ sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan chức năng.
 - e) Các trường hợp khác theo Điều khoản, Điều kiện này và theo quy định pháp luật.
- 1.11. Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng TPBank được quyền sử dụng thông tin của Khách hàng (bao gồm cả thông tin Thẻ của Khách hàng) trong các hoạt động của TPBank, được quyền xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp theo Điều kiện, điều khoản về bảo vệ dữ liệu cá nhân (dành cho tổ chức, doanh nghiệp); Điều kiện, điều khoản về bảo vệ dữ liệu cá nhân (dành cho cá nhân) được công bố trên website www.tpb.vn, được quyền cung cấp thông tin cho bên thứ ba (bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập và ký kết hợp đồng với Ngân hàng, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình TPBank cung cấp dịch vụ Thẻ cho Khách hàng) nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ Thẻ cho khách hàng, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.

2. Trách nhiệm của TPBank

- 2.1. Hướng dẫn, thông báo cho từng Chủ thẻ trong việc sử dụng Thẻ và các quy định có liên quan của TPBank về việc quản lý và sử dụng Thẻ.
- 2.2. Tôn trọng các quyền của Chủ thẻ.

- 2.3. Thực hiện khóa Thẻ tại thời điểm nhận được thông báo của Đại diện doanh nghiệp về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ số PIN. Sau đó Đại diện doanh nghiệp phải gửi yêu cầu khóa Thẻ bằng văn bản cho TPBank. TPBank chỉ chịu trách nhiệm đối với các giao dịch bị lợi dụng bởi Thẻ đã báo mất cắp, thất lạc hoặc lộ số PIN sau thời điểm TPBank xác nhận bằng văn bản việc khóa Thẻ với Chủ thẻ.
- 2.4. Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ trừ khi pháp luật có quy định khác.
- 2.5. Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ tối đa 30 (ba mươi) ngày làm việc.
- 2.6. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- 2.7. Đầu mỗi TPBank chỉ tiếp nhận các yêu cầu tra soát, khiếu nại và phản hồi các phát sinh liên quan đến Thẻ bằng các phương thức văn bản tại các điểm giao dịch của Ngân hàng hoặc gọi điện đến tổng đài số (+84 24) 37683 683 – 1800585885 – 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác được đăng tải trên website của TPBank tại từng thời điểm.

ĐIỀU 5. NGÀY XỬ LÝ GIAO DỊCH

1. TPBank sẽ hạch toán các giao dịch tài khoản Thẻ vào cùng ngày làm việc đối với các Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ hàng ngày theo nghiệp vụ ngân hàng (giờ Việt Nam) từ thứ Hai đến trưa thứ Bảy.
2. TPBank có thể hạch toán các giao dịch tài khoản Thẻ vào ngày làm việc tiếp theo đối với các Giao dịch thẻ được thực hiện sau thời điểm Ngân hàng khoá sổ hàng ngày (giờ Việt Nam) từ thứ Hai đến trưa thứ Bảy, hoặc thực hiện trong các ngày nghỉ.

ĐIỀU 6. GIAO DỊCH THẺ KHÔNG HỦY NGANG

1. Chủ thẻ không thể huỷ, thay đổi bất kỳ Giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công tại ĐVCNT và được hệ thống của TPBank và các ngân hàng khác ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, tên Chủ thẻ cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
2. Bất kỳ Giao dịch Thẻ thành công nào sẽ được TPBank coi là có giá trị và không hủy ngang, trừ khi đó là một giao dịch mà TPBank đánh giá không được phép thực hiện theo Điều khoản và Điều kiện này.

ĐIỀU 7. SỬA ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

1. TPBank được phép sửa đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện này, chính sách sản phẩm Thẻ, phí và thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức liên hệ mà TPBank cho là phù hợp (thông báo bằng văn bản cho Khách hàng, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách hàng, gửi email hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc phương tiện truyền thông của TPBank...). Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo hoặc từ ngày TPBank gửi thông báo (nếu không ghi rõ ngày hiệu lực trên thông báo).
2. Nếu Khách hàng không đồng ý với các nội dung sửa đổi liên quan tới việc sử dụng, thanh toán thẻ do TPBank đưa ra, Khách hàng có quyền không tiếp tục sử dụng Thẻ của TPBank.
3. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi TPBank áp dụng sửa đổi liên quan tới việc sử dụng, thanh toán thẻ (bao gồm cả việc Khách hàng phản hồi là không nhận được thông báo/cho rằng hình thức thông báo là không phù hợp) có nghĩa là Khách hàng chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.

ĐIỀU 8. THỜI HẠN, BIỂU PHÍ VÀ GIỚI HẠN GIAO DỊCH THẺ

1. Thời hạn sử dụng Thẻ theo quy định của Pháp luật và quy định của TPBank từng thời kỳ.
2. Biểu phí phát hành và sử dụng Thẻ và các dịch vụ liên quan sẽ do TPBank quy định tại từng thời điểm và được công bố bằng các phương thức do TPBank quyết định. KHDN đồng ý cho TPBank thực hiện trích nợ tài khoản của KHDN để thu phí dịch vụ liên quan đến Thẻ theo quy định tại Điều này.
3. TPBank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các Giao dịch Thẻ trong từng thời kỳ và sẽ công bố hạn mức đó bằng hình thức mà Ngân hàng cho là phù hợp. Các ĐVCNT cũng có thể ấn định thêm giới hạn đối với hạn mức cho các Giao dịch thẻ theo từng thời kỳ và áp dụng cho tất cả các Chủ thẻ với hạng thẻ tương ứng.

ĐIỀU 9. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ

1. **Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng/Chủ Thẻ/ Người được ủy quyền sử dụng Thẻ**
 - 1.1. Chủ Thẻ/Khách Hàng/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ có trách nhiệm thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại với dịch vụ Thẻ (nếu có) bằng văn bản qua các điểm giao dịch của NH hoặc bằng phương thức lời nói¹ (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) tới số điện thoại: (84-4) 37683 683 – 19006036 – 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của NH được đăng tải trên website của NH.

¹ Các yêu cầu khiếu nại không có giá trị pháp lý ràng buộc với NH bằng phương thức lời nói

1.2. Trong trường hợp người đại diện hợp pháp của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ gửi các yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói thì Khách Hàng có nghĩa vụ bổ sung yêu cầu tra soát bằng văn bản theo mẫu của NH và gửi tới NH trong vòng 07 ngày kể từ ngày gửi yêu cầu tra soát bằng lời nói. Trường hợp các nội dung tại yêu cầu tra soát bằng văn bản của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ có khác biệt so với yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói với NH thì Khách Hàng đồng ý như sau:

- a) Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ đã được NH xử lý thì Khách Hàng đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói có giá trị pháp lý ràng buộc với KH và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên. Khách Hàng có trách nhiệm gửi lại tra soát bằng văn bản cho NH với nội dung trùng khớp với yêu cầu tra soát bằng lời nói trong vòng 07 ngày kể từ ngày gửi yêu cầu tra soát bằng lời nói.
- b) Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ chưa được NH xử lý thì Khách Hàng đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng văn bản có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát (nếu có) giữa các bên.
- c) Khách Hàng phải chịu phí khiếu nại theo quy định của NH (nếu có phát sinh).

1.3. Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của TPBank khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của Pháp luật.

1.4. Trường hợp Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ thông báo cho TPBank về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp hạn chế các tổn thất phát sinh, Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ đồng ý cho TPBank thực hiện xem xét khóa Thẻ. Trường hợp khóa Thẻ, TPBank sẽ thông báo cho Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ được biết và chịu trách nhiệm với tổn thất tài chính phát sinh trực tiếp đối với Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm thông báo. Trong trường hợp Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ không đồng ý khóa Thẻ, Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ sẽ chịu trách nhiệm đối với những rủi ro có thể phát sinh cho Thẻ/Tài khoản liên kết với Thẻ.

1.5. Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ có trách nhiệm thực hiện gửi đề nghị tra soát/khiếu nại bằng văn bản tới TPBank trong vòng 40 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh. Quá thời hạn trên, TPBank không chịu trách nhiệm về kết quả tra soát và Khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm

2. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của TPBank

2.1. Tùy thuộc vào từng loại Thẻ và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch thẻ trong nội mạng TPBank, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM....), TPBank sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật.

2.2. Thời hạn giải quyết và trả lời đề nghị tra soát, khiếu nại thực hiện theo quy định của TPBank trong từng thời kỳ và đảm bảo trong thời hạn tối đa 40 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này, TPBank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng. Thời hạn xử lý tối đa này áp dụng đối với cả Thẻ có BIN do Ngân hàng nhà nước cấp và Thẻ có BIN do TCTQT cấp.

3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ sẽ được TPBank thực hiện trong thời hạn theo quy định của Pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:

3.1. Trường hợp những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều khoản và Điều kiện này: TPBank thực hiện bồi hoàn cho Khách Hàng trong thời hạn tối đa là 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan, bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho TPBank theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

3.2. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân/ lỗi thuộc về bên nào: trong vòng 15 ngày làm việc, TPBank thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Khách Hàng cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên. Trong trường hợp có kết luận của cơ quan có thẩm quyền về việc tổn thất phát sinh do lỗi của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ, Khách Hàng có trách nhiệm hoàn trả lại toàn bộ số tiền do TPBank đã tạm ứng.

3.3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm; TPBank thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước, đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, TPBank thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- 3.4. Trường hợp TPBank, Khách Hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/ hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc tranh chấp được thực hiện theo quy định của Pháp luật.

ĐIỀU 10. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ, THU GIỮ THẺ, TẠM DỪNG GIAO DỊCH THẺ, TẠM KHÓA THẺ, HỦY HIỆU LỰC (CHẤM DỨT SỬ DỤNG) THẺ

1. Từ chối thanh toán Thẻ

Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

- 1.1. Người được ủy quyền sử dụng Thẻ chủ động sử dụng Thẻ hoặc sử dụng Thẻ theo yêu cầu của KHDN để thực hiện các giao dịch bị cấm, hành vi bị cấm theo quy định pháp luật và quy định của TPBank;
- 1.2. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất và TPBank đã xác nhận việc nhận được thông báo này;
- 1.3. Thẻ đã hết thời hạn sử dụng Thẻ;
- 1.4. Thẻ bị khóa;
- 1.5. Số dư trên tài khoản kết nối với Thẻ, Hạn mức giao dịch Thẻ còn lại, Hạn mức thấu chi còn lại không đủ chi trả khoản thanh toán;
- 1.6. Thẻ giả hoặc Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- 1.7. Thẻ sử dụng để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác; giao dịch gian lận giả mạo hoặc phát sinh rủi ro theo đánh giá của TPBank; giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ);
- 1.8. Chủ Thẻ vi phạm các quy định của Điều khoản và Điều kiện này;
- 1.9. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- 1.10. Khi TPBank, Tổ chức thanh toán thẻ có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền;
- 1.11. Thẻ hỏng, xước, cong vênh;
- 1.12. Các trường hợp khác theo quy định của TPBank và/hoặc pháp luật.

2. Thu giữ Thẻ

2.1. Thẻ sẽ bị thu giữ trong các trường hợp sau

- a) Thẻ nằm trong danh sách đen, thẻ giả, Thẻ hết thời hạn sử dụng Thẻ;
 - b) Thẻ sử dụng trái phép;
 - c) Theo yêu cầu của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ;
 - d) Các trường hợp theo yêu cầu của TPBank, của TCTQT và của Pháp luật
- 2.2. TPBank được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại Thẻ.

3. Tạm dừng giao dịch thẻ

3.1. Thẻ sẽ bị tạm dừng giao dịch trong các trường hợp sau:

- a) Tạm dừng giao dịch thẻ với các trường hợp giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam hết hiệu lực.
 - b) Thẻ sử dụng trái phép;
 - c) Theo yêu cầu của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ;
 - d) Trường hợp khác theo quy định của TPBank, của TCTQT và của Pháp luật.
- 3.2. TPBank được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ trong việc tạm dừng giao dịch Thẻ.

4. Tạm khóa Thẻ

6.1. TPBank có quyền tạm khóa Thẻ của Khách hàng và thông báo cho Khách Hàng qua email/điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký với TPBank trong các trường hợp sau:

- a) Chủ Thẻ vi phạm các quy định của Điều khoản và Điều kiện này, các quy định của TCTQT là của pháp luật liên quan đến việc sử dụng Thẻ;
- b) Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng;
- c) Khách Hàng/Chủ Thẻ có thông báo cho TPBank về Người được ủy quyền sử dụng Thẻ chết, bị tuyên là đã chết;
- d) Khách Hàng giải thể, phá sản, bị tuyên bố giải thể, phá sản;
- e) Khi TPBank, Tổ chức thanh toán thẻ có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền;
- f) Khách Hàng/Chủ Thẻ/Người được ủy quyền sử dụng Thẻ có yêu cầu ngừng sử dụng Thẻ;
- g) TPBank nghi ngờ việc sử dụng Thẻ có thể bị rủi ro theo chính sách quản lý rủi ro Thẻ của TPBank theo từng thời kỳ. Trường hợp này, TPBank sẽ thông báo, tư vấn Khách hàng phương án xử lý phù hợp.
- h) Tạm dừng giao dịch thẻ với các trường hợp giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam hết hiệu lực.
- i) Trường hợp khác theo quy định của TPBank, của TCTQT và của Pháp luật.

6.2. Khi Khách Hàng đáp ứng các điều kiện theo quy định của TPBank và Khách hàng có yêu cầu, TPBank sẽ thực hiện mở lại Thẻ tạm thời bị khóa cho Khách Hàng theo quy định của TPBank.

7. Hủy hiệu lực (Chấm dứt sử dụng) Thẻ

7.1. TPBank có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi:

- a) Chủ Thẻ vi phạm Điều khoản và Điều kiện này, các quy định về sử dụng Thẻ của TPBank hoặc vi phạm luật pháp của Nhà nước có liên quan đến việc sử dụng Thẻ;
- b) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro;
- c) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc TCTQT về việc ngừng /chấm dứt sử dụng Thẻ;
- d) Theo yêu cầu của Khách Hàng/Chủ Thẻ;
- e) Thẻ bị mất cắp, thất lạc và Khách Hàng không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ;
- f) Các trường hợp khác theo đánh giá của TPBank phù hợp với quy định của pháp luật

7.2. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ sẽ có hiệu lực ngay khi TPBank thông báo cho Chủ Thẻ (việc thông báo được TPBank quyết định thực hiện qua mail/SMS/gọi trực tiếp) và/hoặc khi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu. Khi chấm dứt sử dụng Thẻ, Khách Hàng phải thanh toán toàn bộ nghĩa vụ tài chính phát sinh do việc sử dụng Thẻ theo Điều khoản và Điều kiện này và quy định của Pháp luật.

7.3. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Khách Hàng không làm ảnh hưởng đến bất kỳ nghĩa vụ của Khách Hàng trước và sau khi Thẻ bị chấm dứt với TPBank. TPBank được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ vấn đề nào làm phương hại tới danh dự, uy tín của Chủ Thẻ trong việc yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ này.

ĐIỀU 11. ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT TRONG SỬ DỤNG THẺ

1. Khách Hàng không được cho người khác giữ, sử dụng Thẻ, kiểm soát Thẻ dưới bất kỳ hình thức nào, không chuyển nhượng Thẻ cho người khác, cầm cố/thế chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
2. Khách Hàng không thực hiện giao dịch nhập bất kỳ thông tin Thẻ tại các ĐVCNT không tín nhiệm, đáng ngờ, hạn chế hoặc chấm dứt mở tính năng thanh toán qua Internet khi không cần thiết; thay đổi PIN và các mã xác nhận Chủ thẻ khác liên tục để tránh rủi ro, chi phí, thiệt hại, tổn thất phát sinh.
3. Khách Hàng phải bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác, các thông tin Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn số Thẻ và PIN, thông tin giao dịch Thẻ, không để lộ thông tin Thẻ bao gồm cả số Thẻ và PIN cho bất kỳ người nào khác, thông báo và phối hợp với TPBank để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại. Bất kỳ việc sử dụng Thẻ với PIN và/hoặc OTP/eToken dù được thực hiện bởi Chủ Thẻ và/hoặc bất kỳ người nào khác đều được xem là do chính Chủ Thẻ sử dụng/ thực hiện và Chủ Thẻ phải có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ hoặc gánh chịu bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ các giao dịch đó.
4. Trường hợp Thẻ bị mất, thất lạc hoặc nghi ngờ lộ thông tin Thẻ, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, lợi dụng, Khách Hàng phải thông báo ngay lập tức cho TPBank theo số điện thoại (+84 24) 37683 683 – 1800585885 – 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác được đăng tải trên website của TPBank tại từng thời điểm hoặc điểm giao dịch của TPBank gần nhất và chính thức xác nhận thông báo đó bằng văn bản cho TPBank trong vòng 24 giờ.
5. Đối với PIN điện tử, Chủ Thẻ cần thực hiện đổi PIN tại máy ATM/VTMs sau khi nhận được mã PIN. Trường hợp quên mã PIN, Chủ Thẻ cần yêu cầu NH cấp lại PIN điện tử khác. Phương thức yêu cầu cấp lại PIN do NH quy định từng thời kỳ.
6. TPBank (hoặc phối hợp với các Tổ chức thanh toán Thẻ, Tổ chức chuyển mạch Thẻ, tổ chức bù trừ điện tử) sẽ thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành thông suốt và an toàn.
7. TPBank sẽ thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của chủ Thẻ.

ĐIỀU 12. TRAO ĐỔI THÔNG TIN, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ CÁC ĐIỀU KHOẢN SỬA ĐỔI, BỔ SUNG

1. TPBank thông báo cho Khách Hàng về việc phát hành Thẻ, số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của pháp luật hoặc TPBank được phép sửa đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện này, chính sách sản phẩm Thẻ, phí và thông báo bằng một trong các phương thức liên hệ mà TPBank cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn một hoặc một số phương thức: thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách Hàng, gửi email hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc phương tiện truyền thông của TPBank...). Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo hoặc từ ngày TPBank gửi thông báo (nếu không ghi rõ ngày hiệu lực trên thông báo).
2. Kể từ ngày TPBank áp dụng sửa đổi, bổ sung Điều khoản, điều kiện này, nếu Khách Hàng không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung do TPBank đưa ra, Khách Hàng có trách nhiệm thông báo với TPBank để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ này.
3. TPBank sẽ chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Khách Hàng sau 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng Thẻ bằng văn bản của Khách Hàng và Khách Hàng đã hoàn thành các nghĩa vụ với TPBank. Trong

khoảng thời gian đó, nếu vẫn sử dụng Thẻ, Khách Hàng phải tuân thủ các nội dung đã được sửa đổi như thông báo của TPBank

ĐIỀU 13. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

4. Nếu Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo huỷ dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, Khách Hàng có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT. NH có quyền ghi nợ tài khoản của Khách Hàng đối với các trường hợp này.
5. Bất cứ yêu cầu nào của Khách Hàng liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ phải được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng hình thức được pháp luật cho phép hoặc do hai bên thỏa thuận. NH sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do việc thực hiện theo các yêu cầu của Khách Hàng không thực hiện thông qua các hình thức này.
6. Trừ khi NH có văn bản khước từ quyền hạn, quyền lực hay biện pháp của mình, mọi sự thất bại hay chậm trễ trong việc thực thi bất kỳ quyền hạn, quyền lực hay biện pháp nào của NH sẽ không coi như là sự khước từ toàn bộ hay khước từ một phần các quyền hạn, quyền lực hay biện pháp đó.
7. Chi phí gia tăng: Khi phát sinh sự kiện làm tăng chi phí NH, NH sẽ tính toán và thông báo cho Khách Hàng số chi phí tăng thêm mà Khách Hàng có nghĩa vụ thanh toán. Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày thông báo, Khách Hàng có nghĩa vụ bồi hoàn cho NH số tiền chi phí tăng thêm được quy định trong Thông báo.
8. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp
9. Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ quốc tế.
10. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc giải thích từ ngữ cũng như việc thực hiện Điều khoản và Điều kiện này giữa Khách Hàng và NH trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trong trường hợp hoà giải không thành, việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật. Trường hợp quyền, nghĩa vụ của các Bên bị cản trở và/hoặc không thực hiện được, mọi tranh chấp của hai bên sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết. Quyết định của Tòa án là phán quyết duy nhất và có giá trị bắt buộc với các bên. Bên thua kiện phải chịu toàn bộ án phí, lệ phí, các chi phí phát sinh liên quan đến việc giải quyết tranh chấp.

ĐIỀU 14. THỜI HẠN HIỆU LỰC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực kể từ thời điểm Khách hàng ký, đóng dấu xác nhận trên Giấy đăng ký kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp cho đến khi Khách hàng/Chủ thẻ chấm dứt sử dụng thẻ và được TPBank chấp thuận theo các trường hợp quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
2. Những tài liệu kèm theo (Giấy đề nghị phát hành Thẻ, thư xác nhận của đơn vị công tác, biểu phí phát hành và sử dụng Thẻ, đơn đề nghị tăng/giảm hạn mức giao dịch...) là một bộ phận không thể tách rời của Điều khoản, Điều kiện này và toàn bộ các tài liệu này cấu thành Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.
3. Khách Hàng, Chủ Thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với Điều khoản và Điều kiện này, cam kết thực hiện đúng, đồng thời tuân thủ các quy định của pháp luật nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, quy định của TCTQT và pháp luật của nước sở tại nơi Chủ Thẻ thực hiện Giao dịch Thẻ.
4. Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên thống nhất sử dụng bản song ngữ với tiếng nước ngoài thông dụng và tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa nội dung tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì nội dung tiếng Việt có giá trị sử dụng.