VNPT EPAY

**CÔNG TY CỔ PHẦN THANH TOÁN ĐIỆN TỬ VNPT**
**(VNPT EPAY)**

# ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN CHUNG
# CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ THU HỘ QUA QR PAY

*(Đính kèm hợp đồng cung cấp dịch vụ hỗ trợ thu hộ qua QR PAY*
*giữa Công ty Cổ phần Thanh toán Điện tử VNPT (VNPT EPAY) và đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT) - sau đây gọi chung là "**Hợp đồng**"))*

## ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các thuật ngữ đã được định nghĩa tại Điều kiện và điều khoản chung này sẽ được hiểu cùng nội dung với ngữ cảnh đã quy định tại Hợp đồng, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. **Điều kiện và Điều khoản chung/T&C:** là những điều khoản do VNPT EPAY quy định trong từng thời kỳ để áp dụng cho tất cả ĐVCNTT theo nội dung quy định tại Điều 2 Hợp đồng này. Nội dung chi tiết của Điều kiện và Điều khoản được đính kèm Hợp đồng này để ĐVCNTT đọc, nghiên cứu và xác nhận đồng ý thông qua việc ĐVCNTT thực hiện khai báo và cung cấp thông tin xác thực trên các phương tiện điện tử của VNPT EPAY. Điều kiện và Điều khoản chung đồng thời được VNPT EPAY thông báo công khai trên phương tiện truyền thông và có thể được thay đổi theo từng thời kỳ.
2. **Dịch vụ hỗ trợ thu hộ qua QR Pay ("Dịch vụ"):** là dịch vụ do VNPT EPAY cung cấp thông qua việc thỏa thuận với Ngân hàng hợp tác để gắn Mã QR cho mục đích quản lý các khoản phải thu của ĐVCNTT, cho phép các Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ của ĐVCNTT thực hiện thanh toán hóa đơn sản phẩm/dịch vụ/các khoản phải nộp cho ĐVCNTT và cho phép bên B xác nhận giao dịch theo thời gian thực trên thiết bị POS khi khách hàng thanh toán qua mã nộp tiền (mã QR).
3. **Mã nộp tiền:** là mã do ngân hàng đối tác của VNPT EPAY cấp, thuộc quyền quản lý của VNPT EPAY. Mã nộp tiền được tạo ra dưới dạng chữ/số/mã QR theo yêu cầu của ĐVCNTT để gắn với thông tin khoản phải thu mà Khách hàng cần thanh toán khi phát sinh giao dịch thanh toán hóa đơn sản phẩm/dịch vụ/các khoản phải nộp cho ĐVCNTT. Khách hàng của ĐVCNTT thực hiện nộp/chuyển tiền bằng Mã nộp tiền được cấp. Mã nộp tiền không phải là tài khoản thanh toán, chỉ được sử dụng cho mục đích nhận tiền và không có số dư.
4. **Mã QR/QR Code:** là một hình thức thể hiện của Mã nộp tiền dưới dạng mã vạch ma trận (hay mã vạch hai chiều, mã phản hồi nhanh) chứa các thông tin về: Mã nộp tiền, tên Mã nộp tiền, Ngân hàng, số tiền, ghi chú nội dung chuyển tiền….
5. **Ngân hàng hợp tác:** là các ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài có ký hợp đồng/thỏa thuận hợp tác cung ứng dịch vụ hỗ trợ thu hộ qua Mã nộp tiền với VNPT EPAY.
6. **Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ:** là người thực hiện thanh toán hóa đơn sản phẩm/dịch vụ/các khoản phải nộp cho ĐVCNTT bằng phương thức nộp/chuyển tiền qua hệ thống Mã QR do VNPT EPAY cung cấp.
7. **Báo Có:** là việc VNPT EPAY gửi thông báo đến ĐVCNTT để ĐVCNTT cập nhật kết quả thanh toán hóa đơn sản phẩm/dịch vụ/các khoản phải nộp của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ trên hệ thống của ĐVCNTT.

**8.** **Ngày làm việc:** là các ngày từ thứ hai (02) đến thứ sáu (06) trong tuần và các ngày làm bù (trước hoặc sau các đợt nghỉ lễ, Tết) theo quy định của Chính phủ, không kể các ngày nghỉ, ngày Lễ, theo quy định pháp luật.

**9.** **Phí dịch vụ**: là khoản tiền mà VNPT EPAY được hưởng khi thực hiện cung cấp Dịch vụ theo Hợp đồng.

**ĐIỀU 2. QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA VNPT EPAY**

1. Được quyền yêu cầu ĐVCNTT cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin có liên quan khi sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ, cũng như các thông tin cần thiết để đảm bảo thực hiện kết nối và trao đổi dữ liệu kịp thời.
2. Có quyền từ chối cung cấp dịch vụ trong các trường hợp sau:
   (i) ĐVCNTT không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để sử dụng dịch vụ;
   (ii) ĐVCNTT không tuân thủ quy định sử dụng Dịch vụ của VNPT EPAY hoặc vi phạm các thỏa thuận khác pháp luật liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo phạm vi Hợp đồng này;
   (iii) ĐVCNTT vi phạm các quy định pháp luật trong quá trình triển khai các hoạt động kinh doanh có liên quan đến các khoản thanh toán sử dụng Dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này;
   (iv) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
   (v) Giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ hoặc có dấu hiệu cho thấy nguồn tiền thanh toán/chi trả và/hoặc mục đích thực hiện giao dịch của ĐVCNTT vi phạm các quy định của pháp luật;
   (vi) VNPT EPAY phát hiện có các dấu hiệu bất thường trong quá trình hợp tác với ĐVCNTT mà kết quả có thể dẫn đến thiệt hại cho VNPT EPAY hoặc gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền lợi, uy tín của VNPT EPAY (VNPT EPAY không có nghĩa vụ phải đưa ra bằng chứng chứng minh).
3. Hưởng Phí Dịch vụ theo nội dung quy định tại các Phụ lục 02 Hợp đồng này.
4. Đầu tư các trang thiết bị công nghệ cần thiết để triển khai Dịch vụ được quy định tại Hợp đồng này. VNPT EPAY có trách nhiệm xây dựng Dịch vụ hỗ trợ thanh toán thông qua hệ thống Mã QR để kết nối dữ liệu của ĐVCNTT với hệ thống của VNPT EPAY.
5. Duy trì vận hành Dịch vụ, bảo đảm tính chính xác giữa việc thanh toán của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ và việc thanh toán vào tài khoản được ĐVCNTT chỉ định.
6. Cập nhật trạng thái thanh toán của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ trên hệ thống của VNPT EPAY ngay tại thời điểm VNPT EPAY nhận được báo Có khoản thu của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ thành công.
7. Định kỳ vào phiên đối soát thanh toán, VNPT EPAY phải tổ chức đối soát với ĐVCNTT về tổng số tiền thu được và tổng số giao dịch thực hiện trong phiên giao dịch liền kề trước đó.
8. VNPT EPAY thực hiện chuyển toàn bộ số tiền mà Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ đã thanh toán trong phiên giao dịch quy định (sau khi trừ phí dịch vụ VNPT EPAY được hưởng) vào tài khoản đã được chỉ định của ĐVCNTT. Quy trình thanh toán được quy định tại Phụ lục 01 của Hợp đồng này.
9. Chịu trách nhiệm xuất hóa đơn tài chính hợp pháp, hợp lệ đối với phí Dịch vụ mà VNPT EPAY được hưởng theo quy định tại Hợp đồng này.
10. Chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ liên quan đến Dịch vụ cung cấp thuộc phạm vi trách nhiệm của VNPT EPAY theo quy định tại Phụ lục 01 đính kèm Hợp đồng này.
11. Không được cung cấp thông tin Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ cho Bên thứ ba khi chưa

được sự chấp thuận bằng văn bản của ĐVCNTT, trừ trường hợp phải cung cấp thông tin độc lập theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp này, VNPT EPAY sẽ cung cấp thông tin trong phạm vi được biết và theo khả năng cho phép của VNPT EPAY.

12. VNPT EPAY bảo đảm có đầy đủ giấy phép và năng lực để cung cấp dịch vụ cho ĐVCNTT theo quy định của Hợp đồng và việc ký kết, thực hiện Hợp đồng là hoàn toàn phù hợp với quy định nội bộ của VNPT EPAY
13. VNPT EPAY được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý có liên quan phát sinh giữa Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ của ĐVCNTT và ĐVCNTT liên quan đến sản phẩm/dịch vụ/các khoản phải nộp của ĐVCNTT.
14. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

**ĐIỀU 3. QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA ĐVCNTT**

**1.** Được quyền yêu cầu VNPT EPAY cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết để kết nối nhằm sử dụng Dịch vụ.

2. Được quyền yêu cầu VNPT EPAY phối hợp xử lý các phát sinh liên quan đến hệ thống, Khách hàng, Dịch vụ hợp tác giữa hai Bên.

3. Được cung cấp tài khoản truy cập web quản trị dành cho đối tác do VNPT EPAY xây dựng để theo dõi sản lượng Dịch vụ và đối soát thanh toán.

4. Được VNPT EPAY thanh toán số tiền hỗ trợ thu hộ từ Khách hàng theo quy định của Hợp đồng này.

5. Đảm bảo các điều kiện kỹ thuật (hệ thống thiết bị và đường truyền thuộc trách nhiệm đầu tư quản lý của ĐVCNTT) để đồng bộ dữ liệu tức thời, thông suốt, an toàn giữa máy chủ của hai Bên.

6. Quản trị cơ sở dữ liệu Khách hàng, cung cấp chính xác các thông tin qua hệ thống truy cập thông tin của VNPT EPAY để thực hiện Dịch vụ.

7. Khi Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ thanh toán qua hệ thống Mã QR, ĐVCNTT chịu trách nhiệm cập nhật trạng thái thanh toán của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ trên hệ thống của ĐVCNTT thông qua kết nối dữ liệu thanh toán của hai Bên. Nếu có sai sót, hai Bên phải cùng nhau đối soát để tìm ra nguyên nhân và khắc phục.

8. Hàng ngày, vào Ngày làm việc, ĐVCNTT phải tổ chức đối soát với VNPT EPAY về tổng số tiền thu được và tổng số giao dịch thực hiện trong Ngày làm việc liền kề trước đó. Nội dung file dữ liệu đối soát, thời gian đối soát trong ngày sẽ được quy định tại Phụ lục 01 đính kèm.

9. Tuân thủ đúng quy định về chất lượng dịch vụ khách hàng và các điều khoản quy định tại Hợp đồng này về quy trình giao dịch, việc đối soát dữ liệu hàng ngày.

10. Chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ thuộc phạm vi trách nhiệm của ĐVCNTT quy định tại Phụ lục 01 của Hợp đồng này.

11. Không thu thêm các loại phí đối với Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ khi thanh toán thông qua Dịch vụ của VNPT EPAY dưới bất kỳ hình thức nào. Trường hợp pháp luật quy định rõ ĐVCNTT được phép thu thuế, thuế được thu cùng giá trị giao dịch, không thu riêng.

12. ĐVCNTT phải thực hiện niêm yết công khai về việc không phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán quy định tại Hợp đồng này so với thanh toán bằng tiền mặt. ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua

VNPT EPAY để hoàn trả lại cho khách hàng số tiền chênh lệch giá, phụ phí đã thu trái quy định.

13. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của sản phẩm/dịch vụ cung cấp cho Khách hàng, đảm bảo các sản phẩm/dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp có đầy đủ giấy phép, chấp thuận pháp lý cần thiết theo quy định của pháp luật; cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật; Trường hợp vi phạm quy định tại khoản này, ĐVCNTT có trách nhiệm đền bù cho VNPT EPAY toàn bộ thiệt hại phát sinh bao gồm nhưng không giới hạn: thiệt hại trực tiếp và gián tiếp cho VNPT EPAY, các khoản phạt theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc các khoản bồi thường Bên thứ ba (nếu có) mà VNPT EPAY phải chi trả. ĐVCNTT cũng thừa nhận rằng, với các vi phạm của ĐVCNTT tại điều khoản này, VNPT EPAY có quyền dừng Hợp đồng ngay lập tức và không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào.

14. Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và trung thực các thông tin, chứng từ liên quan đến giao dịch, Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu từ VNPT EPAY. Sau thời hạn này, nếu ĐVCNTT không cung cấp hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, thiếu tính xác thực gây tổn thất thì VNPT EPAY có quyền áp dụng các chế tài vi phạm Hợp đồng theo quy định tại Điều 7 Hợp đồng

15. Phối hợp cùng VNPT EPAY xử lý các tranh chấp, sự cố phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng này.

16. ĐVCNTT cam kết chỉ sử dụng Mã QR cho mục đích giao dịch thu tiền theo quy định tại Hợp đồng này. Mọi trường hợp bán, chuyển nhượng Mã QR và/hoặc cho phép một Bên thứ ba sử dụng Mã QR phải được sự chấp thuận của VNPT EPAY trước khi thực hiện.

17. Trong trường hợp phát sinh giao dịch Ngân hàng ghi có nhầm và/hoặc Khách hàng chuyển tiền nhầm vào Mã QR, không đúng mục đích thanh toán hàng hóa/dịch vụ ĐVCNTT cung cấp, ĐVCNTT sẽ phải cùng phối hợp xử lý theo thông báo của VNPT EPAY. Nếu kết quả xử lý xác định việc ghi có và/hoặc chuyển tiền nhầm là đúng, ĐVCNTT đồng ý cho VNPT EPAY thực hiện cấn trừ số tiền bằng đúng giá trị giao dịch Ngân hàng ghi có nhầm và/hoặc Khách hàng chuyển tiền nhầm vào giá trị thanh toán của kỳ tiếp theo. Trong trường hợp 15 ngày kể từ ngày ĐVCNTT nhận được thông báo của VNPT EPAY mà ĐVCNTT không đủ tiền hoàn trả giao dịch Ngân hàng ghi có nhầm và/hoặc Khách hàng chuyển tiền nhầm thì ĐVCNTT có trách nhiệm chuyển khoản vào tài khoản của VNPT EPAY theo quy định tại hợp đồng.

18. ĐVCNTT có trách nhiệm truyền thông, hướng dẫn cho Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ một cách rõ ràng, đầy đủ và chính xác về Dịch vụ mà VNPT EPAY cung cấp trên tất cả các phương tiện truyền thống hoặc điện tử mà ĐVCNTT có thể thực hiện bao gồm nhưng không giới hạn: website, ứng dụng của ĐVCNTT, hợp đồng/thỏa thuận giữa ĐVCNTT và Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ, hóa đơn giấy/điện tử/tin nhắn (SMS)/thư điện tử (email) gửi cho Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ.... Nội dung truyền thông, hướng dẫn bao gồm tối thiểu các nội dung được quy định tại Phụ lục 03 đính kèm Hợp đồng này. ĐVCNTT cam kết miễn trừ mọi trách nhiệm cho VNPT EPAY và Ngân hàng trong trường hợp phát sinh khiếu kiện, khiếu nại từ Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ liên quan đến Dịch vụ được quy định tại Hợp đồng do ĐVCNTT không truyền thông rõ ràng khiến Khách hàng hiểu sai về Dịch vụ.

19. ĐVCNTT chỉ được sử dụng Dịch vụ của VNPT EPAY để gắn mã QR cho Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ trực tiếp của ĐVCNTT. Nghiêm cấm ĐVCNTT lợi dụng Dịch vụ của VNPT EPAY

để cung cấp cho một bên thứ ba bất kỳ không phải là khách hàng/Người sử dụng dịch vụ của ĐVCNTT.

20. ĐVCNTT có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán (QR Code) của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký và chịu trách nhiệm thiệt hại xảy ra do bị dán đè QR Code không đúng, không hợp lệ, hợp pháp khi khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán.

21. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

**ĐIỀU 4. ĐỐI SOÁT VÀ THANH TOÁN**

**1. Quy định đối soát**

1.1. Quy định chung

- Ngày giờ giao dịch cần đối soát: Thống nhất lấy thời điểm ghi nhận giao dịch trên hệ thống VNPT EPAY.
- Số liệu giao dịch ngày: Là số liệu giao dịch phát sinh trong ngày, thời gian tính theo ngày giờ giao dịch cần đối soát, tính từ 00:00:00 giờ đến 23:59:59 giờ trong ngày.
- Số liệu giao dịch tháng: Là số liệu giao dịch phát sinh trong tháng, thời gian tính theo ngày giờ giao dịch cần đối soát, tính từ 00:00:00 giờ ngày đầu tiên của tháng đến 23:59:59 giờ của ngày cuối cùng trong tháng đó.
- Phương thức đối soát: VNPT EPAY gửi đối soát tổng hợp cho ĐVCNTT qua email dưới định dạng file excel hoặc VNPT EPAY cung cấp tài khoản cho ĐVCNTT trên trang website của VNPT EPAY để ĐVCNTT tra cứu và xác nhận đối soát.
- Dữ liệu chi tiết ĐVCNTT đăng nhập vào tài khoản do VNPT EPAY cung cấp cho ĐVCNTT trên trang website/ứng dụng của VNPT EPAY để tra cứu.
- Trạng thái đối soát: Các giao dịch có trạng thái Thành công (Giao dịch Thành công là các giao dịch VNPT EPAY nhận được báo có từ Ngân hàng)
- Các thông tin cần thiết của dữ liệu bao gồm:
    - STT: số thứ tự để xác định số lượng giao dịch đã thu được.
    - Ngày: ngày khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán qua hệ thống của VNPT EPAY
    - Mã hợp đồng/Mã ID Khách hàng: mã Hợp đồng/Mã ID khách hàng theo quy định của ĐVCNTT.
    - Số tiền thu: số tiền Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ thực hiện thanh toán.
    - Mã giao dịch: số hiệu của giao dịch do hệ thống của VNPT EPAY sinh ra khi thực hiện giao dịch cho khách hàng của ĐVCNTT.
    - Phí dịch vụ

1.2. Quy trình đối soát ngày: Vào ngày thanh toán, hai Bên đối soát chốt số liệu để VNPT EPAY thanh toán cho ĐVCNTT theo quy trình như sau:

| STT | Tên bước | Thực hiện | Mô tả |
|---|---|---|---|
| Bước 1 | ĐVCNTT đối chiếu | ĐVCNTT | - ĐVCNTT đối chiếu với dữ liệu ghi nhận trên Hệ thống quản lý của ĐVCNTT<br>- ĐVCNTT đăng nhập tài khoản do VNPT EPAY cấp trên trang website của VNPT EPAY để ĐVCNTT tra cứu giao dịch chi tiết |
| Bước 2 | Kiểm tra dữ liệu đối soát | ĐVCNTT, VNPT EPAY | Trước 10:00:00 giờ, đầu mối đối soát của hai Bên kiểm tra dữ liệu đối soát hai Bên.<br>- Nếu toàn bộ giao dịch đối soát đều khớp, chuyển Bước 3.<br>- Nếu có giao dịch không cân khớp, đầu mối đối soát của hai Bên phối hợp kiểm tra, xử lý giao dịch chênh lệch và cập nhật bảng kết quả đối soát theo nguyên tắc xử lý sai lệch số liệu hoàn thiện đối soát trước 11:00:00 giờ.<br>- Trường hợp, chưa xác định nguyên nhân, cách xử lý kịp thời, hai Bên tạm tính theo số liệu của VNPT EPAY, phần dữ liệu chênh lệch được xử lý trong 02 (hai) Ngày làm việc tiếp theo.<br>Việc giải quyết các giao dịch sai lệch được thực hiện trên cơ sở các Bên chịu trách nhiệm đối với lỗi do Bên mình gây ra. |
| Bước 3 | Xác nhận số liệu đối soát ngày | ĐVCNTT, VNPT EPAY | Trước 12:00:00 giờ, Bộ phận đối soát của hai Bên xác nhận kết quả đối soát qua email. Nếu sau 12:00:00 giờ ĐVCNTT không xác nhận VNPT EPAY mặc nhiên lấy số liệu ghi nhận trên hệ thống VNPT EPAY làm căn cứ thanh toán tạm ứng. |

1.3. Quy trình đối soát tháng:

| Bước | Tên bước | Thực hiện | Mô tả |
|---|---|---|---|
| 1 | Tạo Báo cáo đối soát tháng | VNPT EPAY | - Trong vòng 05 (năm) ngày làm việc đầu tiên của tháng, VNPT EPAY gửi Báo cáo đối soát tháng trước đó. Gồm các thông tin như sau:<br>+ Tổng số Mã QR được gán<br>+ Tổng Số lượng giao dịch. |

| Bước | Tên bước | Thực hiện | Mô tả |
|---|---|---|---|
| | | | + Tổng Giá trị giao dịch.<br>+ Tổng Phí dịch vụ. |
| 2 | Đối soát dữ liệu hai Bên | ĐVCNTT, VNPT EPAY | - Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày VNPT EPAY gửi Báo cáo đối soát tháng, hai Bên thực hiện kiểm tra dữ liệu ghi nhận trên hệ thống hai Bên và xác nhận số liệu đối soát. Nếu sau thời gian này mà ĐVCNTT không xác nhận thì VNPT EPAY sẽ mặc định lấy số liệu VNPT EPAY làm số liệu căn cứ xuất hóa đơn và thanh toán phần bù trừ còn lại của tháng trước. |
| 3 | Xuất hóa đơn GTGT | VNPT EPAY | - Trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày hai Bên xác nhận số liệu đối soát, VNPT EPAY xuất hóa đơn GTGT cho ĐVCNTT. |

**2. Quy định thanh toán:**

2.1. Thời hạn thanh toán:

a) Định kỳ vào ngày D+1, căn cứ vào số liệu đối soát ngày (quy định tại Mục 4.2 của Phụ lục này), VNPT EPAY thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT số tiền Khách hàng đã thanh toán hóa đơn/sản phẩm/dịch vụ trong phiên giao dịch trước đó trừ số tiền phí dịch vụ VNPT EPAY được hưởng. Phí chuyển tiền từ tài khoản ngân hàng VNPT EPAY sang tài khoản ngân hàng ĐVCNTT do ĐVCNTT chịu, theo biểu phí của ngân hàng. Nếu ngày thanh toán trùng vào thứ 7, chủ nhật hàng tuần, ngày lễ, tết theo quy định của pháp luật hiện hành, ngày thanh toán sẽ là Ngày làm việc liền kề sau đó. Đồng thời, nếu ngày thanh toán trùng vào ngày nghỉ của mỗi Bên, thì Bên liên quan đó phải thông báo trước cho Bên còn lại để đảm bảo việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán được thông suốt và trong thời gian hợp lý.

b) Trường hợp, hai Bên chưa thống nhất được số liệu đối soát ngày, VNPT EPAY thanh toán cho ĐVCNTT số liệu tạm tính (số liệu ghi nhận trên hệ thống VNPT EPAY), số liệu sai lệch sẽ được hai Bên bù trừ trong phiên giao dịch tiếp theo.

c) Thông tin Tài khoản nhận thanh toán của ĐVCNTT: Theo quy định cụ thể tại Hợp đồng.

d) Tài khoản ngân hàng của ĐVCNTT quy định tại Hợp đồng này là tài khoản được chỉ định sử dụng theo yêu cầu của ĐVCNTT. ĐVCNTT hiểu và xác nhận rằng VNPT EPAY đã yêu cầu ĐVCNTT mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng để nhận tiền thanh toán từ việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Do đó, ĐVCNTT cam kết miễn trừ VNPT EPAY khỏi toàn bộ trách nhiệm, nghĩa vụ, dù trực tiếp hay liên đới, đối với bất kỳ rủi ro, thiệt hại, kiện tụng, tranh chấp, các quy định, yêu cầu của cơ quan giám sát, đồng thời cam kết bồi thường cho VNPT EPAY toàn bộ thiệt hại thực tế trực tiếp (nếu có) phát sinh từ hoặc liên quan đến tính hợp pháp, hợp lệ của việc sử dụng tài khoản ngân hàng theo chỉ định của ĐVCNTT.

e) Trường hợp ĐVCNTT thay đổi thông tin Tài khoản nhận tiền, ĐVCNTT có trách nhiệm gửi thông báo bằng văn bản cho VNPT EPAY trước ngày áp dụng ít nhất 07 (bảy) làm việc. Các Bên đồng ý rằng văn bản này có giá trị tương tự như Phụ lục Hợp đồng và là một phần không thể tách rời của Hợp đồng.

2.2. Phương thức thanh toán: Áp dụng theo hình thức chuyển khoản vào Tài khoản được chỉ định của của ĐVCNTT.

**ĐIỀU 6. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

1. Trong trường hợp xảy ra khiếu nại, các Bên có trách nhiệm tiếp nhận, phối hợp, cung cấp số liệu để cùng nhau hỗ trợ, giải quyết khiếu nại của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ và điều chỉnh sai sót (nếu có) trong thời hạn tối đa là 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo nguyên tắc:

- Trong trường hợp một trong các Bên nhận được yêu cầu từ phía Khách hàng không thuộc phạm vi đơn vị mình giải quyết sẽ chuyển tiếp yêu cầu của Khách hàng sang Bên phụ trách phạm vi đó.

- Các Bên có trách nhiệm phối hợp để công tác hỗ trợ Khách hàng đạt kết quả cao nhất.

- Hình thức phối hợp hỗ trợ khách hàng: Hỗ trợ qua điện thoại, e-mail, văn bản hoặc trực tiếp tại các điểm giao dịch, văn phòng của mỗi Bên….

2. Mỗi Bên có trách nhiệm tuân thủ chặt chẽ thời gian quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại theo đúng quy định tại Phụ lục này. Trường hợp Bên nào không thể thực hiện đúng thời gian quy định, Bên đó có trách nhiệm thông báo cho đầu mối liên hệ của Bên còn lại về việc gia hạn thời gian không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

3. Đầu mối liên hệ của mỗi Bên có trách nhiệm tiếp nhận và trả lời khiếu nại của Khách hàng hoặc chuyển khiếu nại cho Bên còn lại theo một trong các hình thức: email, điện thoại, văn bản.

4. Đối với ĐVCNTT:

- Là đầu mối tiếp nhận và trả lời các phản ánh, khiếu nại của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ thực hiện thanh toán hóa đơn sản phẩm/dịch vụ/các khoản phải nộp của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ cho ĐVCNTT trên hệ thống Mã QR của VNPT EPAY.

- Giải đáp, hỗ trợ Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ về yêu cầu, quy định thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung: đối tượng Khách hàng, chính sách phí dịch vụ, điều kiện sử dụng dịch vụ.

5. Đối với VNPT EPAY:

- Là đầu mối tiếp nhận và trả lời các phản ánh, khiếu nại của Khách hàng thực hiện thanh toán hóa đơn sản phẩm/dịch vụ/các khoản phải nộp trên hệ thống Mã QR của VNPT EPAY.

- Là đầu mối thông báo các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành dịch vụ, bảo trì, nâng cấp hệ thống. Thông báo ngay tại thời điểm phát sinh sự cố qua kênh tương tác nhanh nhất để đảm bảo tính liền mạnh và dịch vụ thông suốt.

6. Thời gian hỗ trợ:

- Thời gian xử lý khiếu nại: 8h30 – 22h00 tất cả các ngày trong tuần bao gồm cả thứ 7, Chủ nhật và lễ tết.

- Xử lý cảnh báo sự cố: 24/7 tất cả các ngày trong tuần bao gồm cả thứ 7, chủ nhật, lễ tết.

**ĐIỀU 7. BẢO MẬT THÔNG TIN**

1. Các Bên cam kết không tiết lộ thông tin trực tiếp và gián tiếp về Dịch vụ, các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng cũng như các Phụ lục, Thỏa thuận bổ sung của Hợp đồng này, hay bất kỳ thông tin nào

mà các Bên đã nhận được trong quá trình đàm phán, ký kết và thực hiện Hợp Đồng này cho bất kỳ một Bên nào khác nếu không được sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên kia, trừ trường hợp:

- Cung cấp cho nhân viên, tư vấn của các Bên, các công ty khác trong cùng tập đoàn của mỗi Bên trên cơ sở "cần biết" cho mục đích thực hiện Hợp đồng này với điều kiện Bên đó phải bảo đảm những người nhận thông tin đó biết, hiểu và đồng ý tuân thủ các nghĩa vụ sử dụng và bảo mật thông tin được quy định tại Hợp đồng này.
- Thông tin phải được cung cấp trong các trường hợp theo quy định của pháp luật.

Để làm rõ, VNPT EPAY có quyền cung cấp thông tin cho một Bên thứ ba nhằm mục đích thẩm định, nhận biết đơn vị chấp nhận thanh toán theo quy định của pháp luật liên quan. Theo đó, VNPT EPAY có trách nhiệm thông báo về Bên thứ ba và đảm bảo Bên thứ ba có trách nhiệm tuân thủ các nghĩa vụ sử dụng và bảo mật thông tin được quy định tại Hợp đồng này.

2. Tùy từng ngữ cảnh trong phạm vi Hợp đồng này mà mỗi Bên có thể là Bên cung cấp/Bên tiếp nhận Dữ liệu cá nhân. Việc bảo vệ Dữ liệu cá nhân được thực hiện theo [Phụ lục …/Thỏa thuận xử lý dữ liệu cá nhân] đính kèm Hợp đồng này.
3. Trách nhiệm bảo mật thông tin sẽ kéo dài suốt thời gian hiệu lực của Hợp đồng và kéo dài đến năm (5) năm sau khi Hợp đồng này chấm dứt. Riêng đối với các thông tin về hoặc có liên quan đến Khách hàng các thông tin mật khác có thời hạn dài hơn theo thông báo của Bên cung cấp thông tin vào từng thời điểm, Bên nhận thông tin cam kết sẽ bảo mật cho đến khi thông tin đó không còn là thông tin mật.
4. Trong trường hợp giữa Các Bên đã ký kết các thỏa thuận và/hoặc cam kết bảo mật khác có liên quan đến nội dung Dịch vụ được thực hiện theo Hợp đồng này, Các Bên đồng ý sẽ thực hiện nghĩa vụ bảo mật được quy định đồng thời tại thỏa thuận và/hoặc cam kết đó và tại Hợp đồng này. Trường hợp có sự khác biệt về nội dung giữa hai văn bản, Các Bên cam kết thực hiện theo nội dung của văn bản có tính cam kết bảo mật cao hơn.

**ĐIỀU 8. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

1. Giải quyết tranh chấp:

1.1. Nguyên tắc giải quyết tranh chấp: Hai Bên cam kết và hiểu rằng, trước khi thực hiện bất kỳ quyền, chế tài nào theo Hợp đồng của một Bên hoặc trong trường hợp phát sinh vướng mắc, mâu thuẫn, tranh chấp trong quá trình thực hiện và/hoặc liên quan đến Hợp đồng này, Các Bên sẽ áp dụng trước các giải pháp thương lượng, cùng nhau bàn bạc thỏa thuận đưa ra phương án giải quyết trên tinh thần hợp tác đôi bên cùng có lợi. Các Bên cam kết thực hiện một cách có thiện chí quyền của từng Bên theo quy định của Hợp đồng và áp dụng mọi biện pháp hợp lý để đảm bảo việc thực hiện các mục tiêu của Hợp đồng.

1.2. Khi có vướng mắc, tranh chấp phát sinh, các Bên phải thông báo cho nhau bằng văn bản ngay sau khi phát sinh sự việc để có thể tiến hành các thủ tục giải quyết tranh chấp.

1.3. Khi giải quyết tranh chấp, nếu lỗi phát sinh từ Bên nào thì Bên đó sẽ chịu mọi trách nhiệm pháp lý có liên quan. Mỗi Bên, trong bất cứ trường hợp nào, cũng không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại nào phát sinh do bất cứ sai sót, lỗi cẩu thả, sai phạm, hành vi nào của Bên còn lại và/hoặc Khách hàng hay người được ủy quyền của những người này.

1.4. Nếu bất đồng không được giải quyết thông qua thương lượng thì một trong các Bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Xử lý vi phạm:

2.1. Mọi trường hợp một Bên không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ và/hoặc không đúng hạn nghĩa vụ, trách nhiệm, cam kết, cam đoan, bảo đảm của Bên đó theo Hợp đồng này đều bị coi là vi phạm Hợp đồng, ngoại trừ trường hợp xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng hoặc việc không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ nghĩa vụ của một Bên là do lỗi của Bên còn lại.

2.2. Trong trường hợp xảy ra sự kiện vi phạm, Bên thực hiện hành vi vi phạm Hợp đồng (gọi là "Bên vi phạm") phải:

a) bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế trực tiếp cho Bên bị vi phạm (hay còn gọi là Bên không vi phạm) theo quy định pháp luật hiện hành và Hợp đồng này, căn cứ trên các hóa đơn, tài liệu/chứng từ hợp lý và hợp lệ; và

b) chịu phạt vi phạm với mức phạt tương đương 8% của giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm có thể định giá bằng tiền (nếu có); và/hoặc

c) Bên không vi phạm có quyền áp dụng các chế tài khác đối với Bên vi phạm mà pháp luật hiện hành cho phép.

Thiệt hại phát sinh thực tế trực tiếp theo quy định nêu trên bao gồm nhưng không giới hạn cả các khoản phạt vi phạm do các cơ quan có thẩm quyền hoặc các Ngân hàng áp dụng cho một Bên liên quan tới vi phạm về sản phẩm/dịch vụ và nội dung kinh doanh của Bên còn lại và khoản lợi nhuận đáng lẽ Bên không vi phạm được hưởng theo hợp đồng này nhưng bị cơ quan chức năng truy thu do liên quan đến hoạt động bị vi phạm của Bên vi phạm.

2.3. Trong trường hợp VNPT EPAY phát hiện ĐVCNTT vi phạm Hợp đồng, Bên cạnh chế tài phạt vi phạm đã quy định tại điểm b) nêu trên, VNPT EPAY có quyền lựa chọn áp dụng một hoặc đồng thời các biện pháp sau:

a) Không thanh toán giá trị giao dịch phát sinh trong thời gian ĐVCNTT vi phạm; và/hoặc

b) Tạm ngừng cung cấp Dịch vụ; và/hoặc

c) Tạm hoãn thanh toán và/hoặc truy thu, đòi ĐVCNTT bồi hoàn các khoản đã thanh toán; và/hoặc

d) Các biện pháp khác phù hợp theo quy định của pháp luật.

Việc lựa chọn các biện pháp xử lý vi phạm được VNPT EPAY áp dụng tùy từng trường hợp sau khi xem xét, đánh giá mức độ lỗi, thiệt hại xảy ra trên cơ sở căn cứ hợp lý, hợp lệ và sau quá trình hợp tác giải quyết tranh chấp được quy định tại khoản 7.1 nêu trên.

**ĐIỀU 9. TẠM NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ**

1. Ngoại trừ trường hợp xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng theo quy định tại Điều 10, trong trường hợp một trong các Bên đề nghị tạm ngừng cung cấp Dịch vụ, "Bên đề nghị tạm ngừng cung cấp Dịch vụ" phải gửi thông báo bằng văn bản trong đó nêu rõ thời hạn tạm ngừng cung cấp Dịch vụ và giải thích rõ lý do cho "Bên còn lại" ít nhất 07 (bảy) ngày làm việc trước ngày yêu cầu tạm ngừng cung cấp Dịch vụ.

2. Trong vòng 07 (bảy) Ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo, Bên còn lại phải (i) ký xác nhận vào thông báo và gửi lại cho Bên đề nghị tạm ngừng cung cấp Dịch vụ trong trường hợp đồng ý tạm ngừng Dịch vụ; hoặc (ii) phản hồi cụ thể bằng văn bản trong các trường hợp có ý kiến khác.

3. Trong thời gian 07 (bảy) Ngày làm việc nêu trên mà Bên còn lại không có bất kỳ trả lời cụ thể nào thì việc tạm ngừng Dịch vụ mặc nhiên có hiệu lực vào ngày được thể hiện trên văn bản thông báo ngừng cung cấp Dịch vụ.

4. Hết thời gian tạm ngừng cung cấp Dịch vụ theo thông báo của Bên đề nghị tạm ngừng cung cấp Dịch vụ thì các Bên tiến hành Dịch vụ lại bình thường trừ trường hợp hai Bên có thỏa thuận khác bằng văn bản.
5. Nếu trong trường hợp Bên còn lại phản hồi không đồng ý về việc tạm ngừng cung cấp Dịch vụ và các Bên không thể thống nhất tiếp tục thực hiện Dịch vụ thì Hợp đồng sẽ vẫn được thực hiện thêm 30 (ba mươi) ngày kể từ khi Bên đề nghị tạm ngừng cung cấp Dịch vụ nhận được phản hồi của Bên còn lại và Hợp đồng tự động chấm dứt ngay sau thời điểm này.

**ĐIỀU 10. SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG**

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện vượt ra ngoài khả năng kiểm soát của một Bên ("Bên bị ảnh hưởng") và không liên quan tới lỗi hoặc sự bất cẩn của Bên đó cũng như không thể thấy trước, không thể tránh được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép và làm cho Bên bị ảnh hưởng không thể thực hiện được bất kỳ nghĩa vụ hay trách nhiệm nào quy định tại Hợp đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm hoạ, dịch bệnh, chiến tranh, đình công hoặc bạo loạn, can thiệp của Cơ quan Chính phủ, hệ thống thiết bị của các Bên gặp sự cố kỹ thuật nghiêm trọng không thể hoạt động được.
2. Thông báo:

2.1. Bên bị ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho Bên kia về sự kiện, tình huống gây ra Sự kiện bất khả kháng trong thời gian sớm nhất có thể nhưng không được muộn hơn một (01) ngày kể từ sau khi thông tin liên lạc đã phục hồi (trong trường hợp xảy ra sự kiện dẫn đến việc các Bên không thể liên lạc được với nhau bằng tất cả các hình thức liên lạc). Đối với các sự kiện khác, không quá bảy (07) ngày kể từ khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng phải thông báo bằng văn bản cho Bên kia và trong vòng ba mươi (30) ngày phải gửi văn bản cho Bên kia mô tả về nguyên nhân, ảnh hưởng của Sự kiện bất khả kháng đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng và gửi kèm các chứng nhận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc xảy ra sự kiện đó.

2.2. Bất cứ các thông báo nào cũng sẽ bao gồm đầy đủ chi tiết về sự kiện, tình huống tạo thành Sự kiện bất khả kháng, tác động của nó đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng của Bên bị ảnh hưởng và kiến nghị các biện pháp khắc phục. Bên bị ảnh hưởng phải cung cấp các báo cáo thường xuyên cho Bên kia về việc triển khai các biện pháp khắc phục nhằm ngăn chặn hoặc giảm nhẹ những tác động của Sự kiện bất khả kháng và các thông tin mà Bên kia yêu cầu một cách hợp lý.

3. Hậu quả của Sự kiện bất khả kháng: không Bên nào phải chịu trách nhiệm hoặc bị coi là vi phạm Hợp đồng hoặc có lỗi do không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc tuân thủ các nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng được nêu trong Hợp đồng này trừ trường hợp Bên bị ảnh hưởng bởi Sự kiện bất khả kháng vi phạm nghĩa vụ thông báo quy định tại Điều 4.2 của Hợp đồng này.
4. Bên bị ảnh hưởng bởi Sự kiện bất khả kháng ngay lập tức tiếp tục thực hiện các cam kết của mình theo Hợp đồng này ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, trừ khi có sự thỏa thuận khác giữa các Bên. Nếu sự kiện bất khả kháng xảy ra và kéo dài hơn 30 (ba mươi) ngày, các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng sẽ được các Bên xem xét lại một cách hợp lý và thống nhất ký kết thỏa thuận sửa đổi, bổ sung (nếu có) hoặc chấm dứt Hợp đồng này.

5. Bất cứ nghĩa vụ nào của mỗi Bên nảy sinh trước khi xuất hiện Sự kiện bất khả kháng đều không được miễn trừ do sự xuất hiện của Sự kiện bất khả kháng và các Bên phải thanh toán đầy đủ cho nhau các nghĩa vụ đã được thực hiện trước khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng.