

HỢP ĐỒNG PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ FLEET CARD

Số:/20... – HĐDV

- Căn cứ Bộ luật Dân sự của Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam được Quốc hội thông qua ngày 24/11/2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật các Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 được Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 16/6/2010 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt; được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 80/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính Phủ;
- Căn cứ Nghị định số 35/2007/NĐ-CP ngày 08/3/2007 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng;
- Căn cứ Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30/6/2016 quy định về hoạt động thẻ ngân hàng; được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 30/2016/TT-NHNN ngày 14/10/2016;
- Căn cứ vào nhu cầu và khả năng của mỗi bên,

Hôm nay, ngày tháng năm 20 , tại , chúng tôi gồm:

Bên A :
 Địa chỉ :
 Giấy CNĐKKD số : do cấp ngày
 Mã số thuế :
 Điện thoại : Fax:
 Người đại diện : Chức vụ:
 (Giấy ủy quyền số : của ngày)
 Số Tài khoản : mở tại

(Sau đây gọi tắt là “**Chủ thẻ**”)

Bên B : Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex (PG Bank) – Chi nhánh

Địa chỉ :
 Điện thoại : Fax:
 Giấy CNĐKKD số : do cấp lần đầu ngày , thay
 đổi lần thứ ngày
 Mã số thuế :
 Người đại diện : Chức vụ:
 (Giấy ủy quyền số : của ngày)

(Sau đây gọi tắt là “**PG Bank**”)

Hai Bên thống nhất ký kết Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Fleet card (sau đây gọi là “**Hợp đồng**”) theo các nội dung sau:

Điều 1. Một số quy định chung về dịch vụ Thẻ

1. **Thẻ Fleet Card:** Là thẻ ghi nợ do PG Bank phát hành cho Chủ thẻ, có hạn mức theo ngày

và/hoặc theo tháng, được sử dụng trong phạm vi theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Hợp đồng này (Thẻ Fleet card sau đây được gọi là “Thẻ F-card” hoặc “Thẻ”).

2. **Chủ thẻ:** Là cá nhân, doanh nghiệp (nêu tại phần đầu của Hợp đồng này) được PG Bank phát hành Thẻ F-card để sử dụng thanh toán tiền mua xăng dầu.
3. **Mã số cá nhân (PIN- Personal Identify Number):** Là mã số mật của Chủ thẻ do PG Bank cấp ban đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch Thẻ. Mã số PIN khi giao dịch (ngoại trừ mã PIN do PG Bank cấp lần đầu) là mã số do Chủ thẻ tự đặt, chỉ có Chủ thẻ biết và Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.
4. **Giao dịch Thẻ:** Là giao dịch trong đó Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua xăng dầu.
5. **Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT):** Bao gồm tất cả Cửa hàng xăng dầu chấp nhận Thẻ F-card làm phương tiện thanh toán tiền mua xăng dầu theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với PG Bank.
6. **Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine - viết tắt là ATM)** là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch Thẻ theo phạm vi tại Khoản 1 Điều 3 Hợp đồng này.
7. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS):** Là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua xăng dầu.

Điều 2. Phát hành và bàn giao Thẻ

1. PG Bank phát hành thẻ F-card cho Chủ thẻ với số lượng là thẻ. Trường hợp Chủ thẻ có nhu cầu phát hành thêm/phát hành lại thẻ, Chủ thẻ phải gửi yêu cầu cho PG Bank bằng văn bản theo mẫu Giấy đề nghị phát hành mới/phát hành lại thẻ của PG Bank.
2. Mẫu Thẻ được áp dụng theo mẫu thẻ F-card của PG Bank trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật. Tại thời điểm ký kết hợp đồng này, mẫu Thẻ thực hiện theo Phụ lục 01 kèm theo Hợp đồng này.
3. Thời gian bàn giao thẻ: Ngày .../.../20.....
4. Địa điểm bàn giao thẻ:
5. Chủ thẻ phải trực tiếp nhận Thẻ/PIN từ PG Bank và ký Biên bản bàn giao.

Điều 3. Sử dụng Thẻ

1. Phạm vi sử dụng Thẻ:
 - a) Thẻ F-card chỉ được sử dụng để thanh toán tiền mua xăng dầu tại các ĐVCNT nêu tại Khoản 5 Điều 1 Hợp đồng này. Tại POS, Thẻ chỉ được phép mua xăng dầu và đổi PIN, không được phép rút tiền mặt và không được thực hiện các loại giao dịch khác. Tại ATM: Thẻ chỉ được phép đổi PIN, không được phép rút tiền mặt và không được thực hiện các loại giao dịch khác;
 - b) Ngoài phạm vi tại Điểm a Khoản này, Thẻ F-card không sử dụng được các tính năng thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và các dịch vụ khác tại các điểm giao dịch của PG Bank và/hoặc các đối tác của PG Bank cung cấp.
2. Thời hạn sử dụng thẻ: 10 năm kể từ ngày phát hành thẻ. Khi thẻ hết hạn, Chủ thẻ cần chủ động liên hệ với PG Bank làm thủ tục phát hành Thẻ mới nếu có nhu cầu.
3. Hạn mức sử dụng Thẻ:
 - a) Là hạn mức giao dịch thanh toán tiền mua xăng dầu của Thẻ, được thiết lập theo yêu cầu của Chủ thẻ. Chi tiết hạn mức sử dụng Thẻ theo Giấy đề nghị phát hành thẻ đính kèm hợp đồng này.
 - b) Trường hợp có nhu cầu thay đổi về hạn mức giao dịch, Chủ thẻ gửi yêu cầu tới PG Bank hoặc sử dụng dịch vụ Internet banking để điều chỉnh hạn mức sử dụng Thẻ. Các kênh hỗ trợ khách hàng của PG Bank tiếp nhận yêu cầu điều chỉnh hạn mức sử dụng

Thẻ: Chi nhánh, Phòng giao dịch hoặc tổng đài Dịch vụ Khách hàng.

4. Tài khoản liên kết Thẻ: Là tài khoản thanh toán hoặc tài khoản thấu chi (trường hợp Chủ thẻ được cấp hạn mức thấu chi) của Chủ thẻ mở tại PG Bank và được sử dụng để phát hành Thẻ. Khi Thẻ phát sinh dư nợ thanh toán tiền mua xăng dầu qua POS đặt tại ĐVCNT, hệ thống của PG Bank sẽ lập tức ghi nợ khoản tiền tương ứng tại tài khoản liên kết của Chủ thẻ. Tại hệ thống PG Bank, Chủ thẻ có thể truy cập và sử dụng toàn bộ số dư tài khoản được liên kết tới Thẻ.
5. Truy vấn thông tin Thẻ và giao dịch Thẻ:
 - a) Chủ thẻ có thể quản lý và theo dõi thông tin về số dư Tài khoản liên kết Thẻ, lịch sử giao dịch của Thẻ và các thông tin cần thiết khác thông qua việc PG Bank cung cấp sao kê Tài khoản liên kết Thẻ cho Chủ thẻ theo yêu cầu bằng văn bản của Chủ thẻ. Phí dịch vụ sao kê tài khoản áp dụng theo quy định hiện hành của PG Bank.
 - b) PG Bank cung cấp tên truy cập và mật mã vào hệ thống của PG Bank cho Chủ thẻ để xem và truy vấn các giao dịch liên quan đến giao dịch thẻ của Chủ thẻ thông qua dịch vụ Internet banking của PG Bank.
 - c) Chủ thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch hoặc các thông tin khác qua các kênh tại PG Bank như: Tại Chi nhánh/Phòng Giao dịch PG Bank trong giờ làm việc.
6. Phí sử dụng Thẻ: Chủ thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ Thẻ. Loại phí và mức phí do PG Bank quy định trong từng thời kỳ. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của pháp luật và được PG Bank công bố công khai trên website của PG Bank, tại các điểm giao dịch và/hoặc cung cấp cho Chủ thẻ khi mở Thẻ. Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí, PG Bank sẽ thông báo cho Chủ thẻ trước 07 ngày qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với PG Bank hoặc bằng văn bản và công bố trên website hoặc tại các điểm giao dịch của PG Bank. Việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ được coi là Chủ thẻ đã đồng ý với các khoản phí sử dụng thẻ. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ thông báo tới PG Bank về việc chấm dứt dịch vụ.
7. Tất cả các giao dịch Thẻ đã thành công được PG Bank coi là có giá trị và Chủ thẻ không thể thay đổi hoặc hủy ngang. Hồ sơ liên quan đến giao dịch qua Thẻ là có giá trị và bắt buộc chấp nhận.
8. Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ (theo quy định của PG Bank) sẽ hạch toán vào cùng ngày làm việc. Nếu giao dịch Thẻ được thực hiện sau thời điểm PG Bank khoá sổ hằng ngày sẽ được hạch toán vào ngày làm việc tiếp theo.
9. Chủ thẻ ủy quyền cho PG Bank tự động trích nợ Tài khoản liên kết Thẻ và/hoặc bất kỳ tài khoản thanh toán nào khác của Chủ thẻ tại PG Bank để (i) Thanh toán các giao dịch và các khoản lãi, phí, chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng Dịch vụ; (ii) Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền; (iii) PG Bank trích để thu hồi các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản; (iv) bù trừ các nghĩa vụ của Chủ thẻ tại PG Bank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa PG Bank và Chủ thẻ hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Các trường hợp từ chối thanh toán thẻ

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

1. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật;
2. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất;
3. Thẻ hết hạn sử dụng;
4. Thẻ bị khóa;
5. Số dư tài khoản thanh toán, hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
6. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi (nếu có), lãi, phí, phạt hoặc các

khoản bồi thường thiệt hại (nếu có) theo các văn bản thỏa thuận giữa PG Bank với Chủ thẻ và theo quy định của pháp luật;

7. Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch theo quy định tại Khoản 3 Điều 3 Hợp đồng này;
8. Thẻ chưa kích hoạt;
9. Chủ thẻ nhập sai mã PIN;
10. Thiết bị chấp nhận Thẻ không kết nối thành công được với PG Bank;
11. Chủ thẻ vi phạm quy định của Pháp luật, các thỏa thuận khác giữa Chủ thẻ với PG Bank.

Điều 5. Các trường hợp PG Bank tạm khóa Thẻ

PG Bank có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:

1. Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
2. Thẻ chưa đóng phí;
3. Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
4. Các trường hợp khác nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc PG Bank hoặc theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 6. Các trường hợp thu giữ Thẻ hoặc hủy hiệu lực của Thẻ trong quá trình sử dụng

Thẻ bị thu giữ trong các trường hợp sau:

1. Thẻ giả;
2. Thẻ sử dụng trái phép;
3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
4. Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ;
5. Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng theo thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản của PG Bank với Chủ thẻ hoặc theo quy định của Pháp luật;
6. Thẻ đã bị khóa vĩnh viễn trên hệ thống;
7. Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
8. Chủ thẻ vi phạm các quy định của Pháp luật, vi phạm các nội dung của Hợp đồng này;
9. Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của PG Bank;
10. Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
11. Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

Điều 7. Đảm bảo an toàn trong sử dụng Thẻ

1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật Thẻ, thông tin liên quan đến việc phát hành và thanh toán Thẻ của mình; Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc thế chấp Thẻ.
2. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ vật lý và các thông tin được mã hóa, in trên Thẻ và xác thực các giao dịch thực hiện bằng Thẻ.
3. Khi phát hiện Thẻ bị mất/thất lạc hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép, lộ PIN, hoặc các trường hợp khác phát hiện hoặc nghi ngờ Thẻ bị gian lận, lợi dụng, Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo với PG Bank qua tổng đài Dịch vụ khách hàng để khóa Thẻ tạm thời, sau đó xác nhận chính thức với PG Bank bằng văn bản. Việc khóa thẻ tạm thời theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ được PG Bank thực hiện trong vòng 30 phút từ khi tiếp nhận thông báo từ Chủ thẻ. PG Bank không chịu trách nhiệm về: những tổn thất, rủi ro phát sinh từ sử dụng Thẻ nếu Chủ thẻ không thông báo với PG Bank; và/hoặc các tổn thất, rủi ro phát sinh từ sử dụng Thẻ xảy ra trước thời điểm PG Bank khóa Thẻ.
4. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trong giao dịch thẻ do lỗi của mình. Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào tài khoản do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các phí hoàn trả/hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được

chuyển vào tài khoản của Chủ thẻ khi PG Bank nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT. Nếu trong tài khoản không ghi nhận khoản tiền đó trong vòng 15 ngày kể từ ngày hoàn trả lại hàng, Chủ thẻ cần thông báo với PG Bank cùng với bản sao chứng từ hoàn trả tiền của ĐVCNT.

5. PG Bank được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều 11 Hợp đồng này.
6. PG Bank không đảm bảo rằng ĐVCNT sẽ luôn đồng ý chấp nhận thẻ của Chủ thẻ làm phương tiện thanh toán. PG Bank không chịu trách nhiệm nếu bất kỳ ĐVCNT nào không chấp nhận Thẻ làm phương tiện thanh toán.
7. PG Bank có quyền khóa Thẻ ngay trong trường hợp nhận được thông tin hoặc nghi ngờ Thẻ, dữ liệu Thẻ của Chủ thẻ bị hoặc có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin.

Điều 8. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ, Chủ thẻ có quyền đề nghị PG Bank tra soát, khiếu nại (thông qua tổng đài Dịch vụ Khách hàng có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần và qua các Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank) trong thời hạn tối đa không quá 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch cần tra soát, khiếu nại.
2. Đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ phải được lập thành văn bản theo mẫu Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại của PG Bank. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại thông qua tổng đài Dịch vụ Khách hàng của PG Bank thì phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày có đề nghị tra soát, khiếu nại để PG Bank làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
3. PG Bank có trách nhiệm thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại
 - a) Trong thời hạn tối đa 07 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, PG Bank thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT,...), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho PG Bank theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;
 - b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp đồng này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận yêu cầu tra soát lần 2, PG Bank sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
5. Trường hợp PG Bank, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

1. Quyền của Chủ thẻ
 - a) Yêu cầu PG Bank: Thực hiện kích hoạt Thẻ; thực hiện các yêu cầu về mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, tăng/giảm hạn mức giao dịch, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ (trong thời gian quy định tại Hợp đồng này),... bằng cách gọi điện thoại đến tổng đài Dịch vụ Khách hàng, thông qua các Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank và cung cấp chứng từ, hoàn thiện các thủ tục theo yêu cầu của PG Bank (nếu cần);
 - b) Quyền chấm dứt sử dụng Thẻ bằng cách thông báo bằng văn bản cho PG Bank;
 - c) Được quyền hưởng ưu đãi hoặc giảm giá cũng như các chương trình do PG Bank

hoặc ĐVCNT của PG Bank triển khai khi sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua xăng dầu qua POS;

- d) Đề nghị PG Bank cung cấp sao kê liên quan việc sử dụng thẻ hàng tháng;
- e) Đề nghị PG Bank giải đáp các thông tin đến giao dịch thẻ cũng như các sự cố kỹ thuật liên quan khi có nhu cầu.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- a) Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo cho cán bộ, nhân viên (người sử dụng thẻ) về việc tuân thủ các thỏa thuận tại Hợp đồng này cũng như Quy định của ĐVCNT khi thanh toán tiền mua xăng dầu;
- b) Thanh toán đầy đủ cho PG Bank các khoản phí theo quy định tại Hợp đồng này;
- c) Chịu trách nhiệm về những sai sót phát sinh từ các dữ liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp gây ra;
- d) Trong vòng 30 ngày kể từ khi phát hành thẻ, Chủ thẻ phải tiến hành sử dụng thẻ theo Hợp đồng này. Trường hợp chưa sử dụng phải có thông báo bằng văn bản gửi cho PG Bank nêu rõ lý do. Nếu lý do không phù hợp với Hợp đồng này, PG Bank có quyền truy thu phí phát hành và Chủ thẻ phải thanh toán phí này cho PG Bank theo biểu phí phát hành lại thẻ F-card ban hành trong từng thời kỳ;
- e) Cam kết bảo mật thông tin trong Hợp đồng này;
- f) Cung cấp đầy đủ và chính xác bằng văn bản các thông tin theo yêu cầu của PG Bank khi yêu cầu phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp;
- g) Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ và PIN theo thỏa thuận tại Hợp đồng này;
- h) Chủ thẻ có trách nhiệm tự bảo mật các thiết bị (máy điện thoại, sim điện thoại, máy tính cá nhân, máy tính bảng, ..), mật khẩu truy cập vào kênh giao dịch (internet banking, email,...) đã đăng ký sử dụng để nhận các thông báo của PG Bank liên quan đến Thẻ và giao dịch Thẻ;
- i) Hoàn trả Thẻ vật lý cho PG Bank trong mọi trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ. Khi chấm dứt sử dụng thẻ, số tiền trên tài khoản thanh toán (tài khoản liên kết thẻ) nếu có số dư, Chủ thẻ vẫn được sử dụng theo thỏa thuận về sử dụng tài khoản;
- j) Các quyền và nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của Pháp luật.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của PG Bank

1. Quyền của PG Bank

- a) Từ chối phát hành Thẻ nếu Chủ thẻ không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để được phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của Pháp luật và PG Bank;
- b) Từ chối thực hiện các yêu cầu về dịch vụ cho Chủ thẻ nếu Chủ thẻ cung cấp các chứng từ không đầy đủ, không hợp lệ và không chính xác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này hoặc có nghi ngờ phát sinh giao dịch thẻ không tuân thủ Quy định của PG Bank, có hành vi gian lận, thẻ không phải do PG Bank phát hành;
- c) Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị được phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ;
- d) Thẻ dù đã được cấp cho Chủ thẻ sử dụng nhưng vẫn thuộc quyền sở hữu của PG Bank và PG Bank có toàn quyền quyết định tạm khóa, thu hồi Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ và dịch vụ cung cấp cho Chủ thẻ tại bất cứ thời điểm nào trong các trường hợp theo quy định tại Điều 5 và Điều 6 Hợp đồng này mà không cần báo trước. Các trường hợp khác theo quy định tại Khoản 4 Điều 5 Hợp đồng này PG Bank sẽ thông báo trước tối thiểu 03 giờ cho Chủ thẻ qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với PG Bank hoặc bằng văn bản và các hình thức khác theo quy

định của pháp luật;

- e) Có quyền đề xuất với ĐVCNT từ chối cho Chủ thẻ thanh toán tiền mua xăng dầu bằng Thẻ F-card tại hệ thống ĐVCNT trong trường hợp Chủ thẻ không tuân thủ việc sử dụng Thẻ F-card theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và theo quy định của PG Bank;
- f) Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của PG Bank

- a) Tuân thủ các quy định của pháp luật về phát hành, thanh toán Thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến Chủ thẻ;
- b) Hướng dẫn Chủ thẻ sử dụng các chức năng thẻ cũng như giới thiệu các chương trình khuyến mãi do PG Bank hoặc đối tác của PG Bank thực hiện (nếu có);
- c) Giải đáp các yêu cầu tra soát và/hoặc khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ;
- d) Khóa Thẻ/mở Thẻ, phát hành lại Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ. PG Bank chỉ thực hiện khóa thẻ nếu Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện khóa thẻ của PG Bank. Việc khóa thẻ thực hiện khi thỏa mãn một trong các điều kiện sau:
 - Khóa thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ, thực hiện bằng gửi bản yêu cầu (có chữ ký và dấu) là bản gốc chuyển đến PG Bank;
 - Chủ tài khoản gọi điện đến PG Bank, thỏa mãn các điều kiện xác thực khách hàng bằng các thông tin của chính Chủ tài khoản;
 - Cá nhân người dùng thẻ (lái xe, người phụ trách ...) gọi điện cho PG Bank (số máy Dịch vụ Khách hàng 1900 555 574) và thỏa mãn các thông tin xác thực: Nêu số thẻ cần khóa, số xe gắn theo thẻ, nêu tên và số điện thoại người thông báo;
 - Cá nhân dùng thẻ, người phụ trách thẻ trực tiếp đến Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank, mang theo Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu/Căn cước công dân gốc thực hiện báo khóa thẻ với các thông tin xác thực như nêu số thẻ cần khóa, số xe gắn theo thẻ, nêu tên và số điện thoại người thông báo.
- e) Trong quá trình Chủ thẻ sử dụng Thẻ F-card để thanh toán tiền mua xăng dầu, nếu xảy ra sự cố (mất kết nối đường truyền, thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ bị hỏng...) thì PG Bank có trách nhiệm phối hợp ĐVCNT đưa ra hướng hỗ trợ xử lý thanh toán về dòng tiền nhằm giúp Chủ thẻ đảm bảo quyền lợi và thuận lợi trong hoạt động thanh toán;
- f) PG Bank không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. PG Bank được quyền ghi nợ vào tài khoản hoặc tiến hành truy thu giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không;
- g) 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 hoặc không được ĐVCNT chấp nhận việc huỷ bỏ dịch vụ, Chủ thẻ 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 ĐVCNT. PG Bank có quyền ghi nợ tài khoản của Chủ thẻ đối với các trường hợp này;
- h) PG Bank có trách nhiệm 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 qua số điện thoại 1900 555 574;
- i) PG Bank chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ do lỗi của mình;
- j) PG Bank chịu trách nhiệm bảo mật thông tin do Chủ thẻ cung cấp. Thông tin Chủ thẻ sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
 - PG Bank buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- Theo quyết định của PG Bank nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với PG Bank để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa PG Bank và Chủ thẻ liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này;
- Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Chủ thẻ.

k) Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của Pháp luật.

Điều 11. Trường hợp bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng được hiểu là bất kỳ các sự kiện nào xảy ra ngoài khả năng kiểm soát của các bên, những sự kiện khách quan không lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép bao gồm nhưng không giới hạn động đất, bão, lũ lụt, hỏa hoạn, chiến tranh, thay đổi chính sách hoặc quyết định khác của cơ quan nhà nước và làm cản trở việc thực hiện toàn bộ hay một phần nghĩa vụ theo Hợp Đồng này của mỗi bên.
2. Khi xảy ra sự cố bất khả kháng cho một bên thì trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên kia và trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày chấm dứt sự cố phải gửi văn bản cho bên kia mô tả về nguyên nhân của sự cố, ảnh hưởng của sự cố đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng này, và gửi kèm các chứng nhận về việc xảy ra sự cố có chính quyền địa phương xác nhận. Ngay sau khi sự cố bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực tiếp tục thực hiện Hợp đồng này.
3. Nếu các tình huống do trường hợp bất khả kháng gây ra kéo dài hơn 06 (sáu) tháng, các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này sẽ được xem xét một cách hợp lý và thống nhất giữa hai bên.

Điều 12. Cam kết khác của Chủ thẻ

1. Bảo đảm an toàn trong sử dụng Thẻ theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.
2. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro (nếu có) xảy ra cho Chủ thẻ phát sinh từ chính lỗi (vô ý hay cố ý) của Chủ Thẻ.
3. Nhận biết và Cam kết của Chủ thẻ:
 - a) Các giao dịch Thẻ có thể có rủi ro như đã nêu tại khoản 2 Điều này.
 - b) Chủ thẻ xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh khi sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm cẩn trọng trong việc thực hiện giao dịch; đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ; kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi lệnh đến PG Bank. PG Bank không chịu trách nhiệm đối với các rủi ro, thiệt hại phát sinh từ các thông tin đã được PG Bank xử lý khỏi hệ thống sau khi hết thời hạn lưu trữ dữ liệu.
 - c) Chủ thẻ cam kết các hoạt động diễn ra do chúng từ 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 thông tin và các thiết bị bảo mật khác, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
 - d) Trong quá trình thực hiện dịch vụ, PG Bank có quyền ban hành, sửa đổi, bổ sung quy định về cơ chế giao dịch, quy trình, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện giao dịch thẻ trên cơ sở phù hợp với các quy định của pháp luật và thông báo cho Chủ thẻ trước 07 ngày qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với PG Bank hoặc bằng văn bản và công bố trên website hoặc tại các điểm giao dịch của PG Bank. Việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi hết thời hạn 07 ngày kể từ ngày được thông báo về các thay đổi được hiểu là Chủ thẻ đồng ý với các điều chỉnh của PG Bank. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ thông báo tới PG Bank về việc chấm dứt dịch vụ. Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ đến thời điểm dừng dịch vụ.

Điều 13. Giải quyết tranh chấp

Hai Bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng này, trường hợp có tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng, hai Bên sẽ cùng thương lượng giải quyết trên tinh thần hợp tác. Trong trường hợp không tự giải quyết được, các Bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền giải quyết. Mọi chi phí giải quyết tranh chấp sẽ do bên thua kiện gánh chịu.

Điều 14. Điều khoản thi hành

1. Hợp đồng này là cơ sở pháp lý để hai Bên tiến hành thực hiện các nội dung như đã nêu trên. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký cho đến khi hai bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng bằng văn bản.
2. PG Bank có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng khi Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ được quy định trong Hợp đồng này và chỉ cần báo trước 05 ngày làm việc kể từ ngày dự định chấm dứt.
3. Trong trường hợp một trong hai Bên có sự phân chia, hợp nhất, đổi tên, chuyển địa điểm hay thay đổi người đại diện, Hợp đồng này vẫn tiếp tục có hiệu lực thực hiện.
4. Cam kết bảo mật thông tin vẫn được thực hiện ngay cả sau khi Hợp đồng này chấm dứt hiệu lực.
5. Hợp đồng này được lập thành 04 (bốn) bản, Bên A giữ 02 (hai) bản và PG Bank giữ 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau.

Đại diện Bên A

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Đại diện PG Bank

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC 01
MẪU SẢN PHẨM THẺ

(Phụ lục này là một phần của Hợp đồng số ký ngày.....)

Mẫu 01: Dành cho khách hàng đăng ký phát hành Thẻ nhận hóa đơn GTGT ngay



Mẫu 02: Dành cho khách hàng đăng ký phát hành Thẻ nhận hóa đơn GTGT định kỳ



Chủ thẻ lựa chọn phát hành thẻ theo mẫu ...

Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày và là một phần không thể tách rời của Hợp đồng số..... ký ngày .../.../20.... giữa PG Bank và Công ty

Phụ lục này được lập thành 04 (bốn) bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi Bên giữ 02 (hai) bản để thực hiện.

Đại diện Bên A

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Đại diện PG Bank

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)