**ĐIỀU KIỆN ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TRẢ TRƯỚC ONLINE**

**(sau đây gọi tắt là “ĐKĐK”)**

(*Là một phần không tách rời của Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Trả trước Online số …………. ký/giao kết ngày ……………)*

**ĐKĐK dưới đây cùng với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Trả trước Online tạo thành một hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Trả trước Online (sau đây gọi là “Hợp đồng”) và có giá trị pháp lý ràng buộc giữa Chủ thẻ và Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex. Khi Chủ thẻ giao kết trên Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Trả trước Online có nghĩa là Chủ thẻ đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và chịu sự ràng buộc với toàn bộ nội dung tại ĐKĐK này.**

1. **Giải thích từ ngữ**
2. **PG Bank:** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xăng dầu Petrolimex, là tổ chức phát hành thẻ theo quy định của pháp luật.
3. **Chủ thẻ**: Là cá nhân hoặc tổ chức được PG Bank cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
4. **Dịch vụ Flexiapp:** Là một trong những Dịch vụ Ngân hàng điện tử của PG Bank cho phép Chủ thẻ đăng nhập vào ứng dụng dịch vụ (app) được cài đặt trên thiết bị di động để sử dụng các tính năng do PG Bank cung cấp.
5. **Dịch vụ Ngân hàng điện tử:**Là các Dịch vụ Ngân hàng do PG Bank cung cấp cho Chủ thẻ thông qua mạng Internet, bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ/kênh giao dịch SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking và các dịch vụ/kênh giao dịch khác được PG Bank triển khai từng thời kỳ.
6. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
7. **Giao dịch Thẻ:** Là việc sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch, dịch vụ do PG Bank và tổ chức thanh toán thẻ cung ứng trong từng thời kỳ phù hợp quy định của pháp luật.
8. **Hạn mức sử dụng Thẻ:** Là số tiền tối đa Chủ thẻ được sử dụng để thực hiện các giao dịch nạp/rút tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, mua hàng hóa dịch vụ, …theo quy định của PG Bank phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
9. **Mã số xác định Chủ thẻ (Personal Identification Number – PIN):** Là mã số mật được PG Bank cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình của PG Bank trong từng thời kỳ để sử dụng trong các giao dịch Thẻ.
10. **Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine - ATM):** Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của PG Bank ban hành trong từng thời ký phù hợp với quy định của Pháp luật.
11. **Thẻ trả trước**: Là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho PG Bank. Thẻ trả trước bao gồm: Thẻ trả trước định danh (có các thông tin định danh Chủ thẻ) và thẻ trả trước vô danh (không có các thông tin định danh Chủ thẻ).

Trong đó, thẻ Trả trước Onlinelà thẻ trả trước do PG Bank phát hành dưới hình thức thẻ vật lý, do PG Bank phát hành trực tiếp (không bao gồm việc phát hành bằng phương thức điện tử) và được phát hành tại lãnh thổ Việt Nam để thực hiện giao dịch thẻ trong nước, cho phép Chủ thẻ thực hiện các tính năng theo quy định của PG Bank ban hành trong từng thời kỳ. Thẻ Trả trước Online sau đây gọi tắt là Thẻ.

1. **Thẻ vật lý:** Là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu Thẻ.
2. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán bao gồm Point of Sale (POS), Mobile Point of Sale (mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác**: Là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các Đơn vị chấp nhận thẻ mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và PG Bank.
3. **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.
4. **Tổng đài Dịch vụ khách hàng**: Là Tổng đài điện thoại của Phòng Dịch vụ khách hàng, được sử dụng để tiếp nhận các thông tin từ Chủ thẻ qua số liên lạc là 1900555574 và (+84 24) 62 555 999 và/hoặc các số điện thoại khác do PG Bank thông báo trong từng thời kỳ.
5. **Phát hành và bàn giao Thẻ**
6. Mẫu Thẻ được áp dụng theo mẫu thẻ Trả trước Online của PG Bank quy định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
7. Chủ thẻ nhận Thẻ/PIN trực tiếp tại PG Bank hoặc tại địa chỉ Chủ thẻ yêu cầu và ký Biên bản bàn giao. Chủ thẻ phải đến nhận Thẻ trong vòng 30 ngày kể từ ngày đề nghị PG Bank phát hành Thẻ. Sau thời hạn này, nếu Chủ thẻ không đến nhận Thẻ và không có thông báo gì khác cho PG Bank thì PG Bank sẽ tự động hủy hiệu lực của Thẻ.
8. Ngay sau khi nhận Thẻ, Chủ thẻ phải thực hiện ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ phải ký hoá đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.
9. Trường hợp Chủ thẻ có nhu cầu phát hành thêm/phát hành lại thẻ, Chủ thẻ gửi yêu cầu cho PG Bank bằng văn bản theo mẫu của PG Bank ban hành trong từng thời kỳ.
10. **Sử dụng Thẻ**
11. Phạm vi sử dụng Thẻ

### Thẻ Trả trước Online định danh được sử dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do PG Bank và TCTTT cung ứng (Sau đây gọi tắt là Dịch vụ) trên các kênh giao dịch do PG Bank cung cấp trong từng thời kỳ, bao gồm: Kênh giao dịch trực tiếp và/hoặc Kênh giao dịch trực tuyến theo quy định của PG Bank trong từng thời kỳ (Bao gồm nhưng không giới hạn kênh Mobile Banking, Internet Banking, App hoặc các kênh trực tuyến khác được PG Bank triển khai trong từng thời kỳ).

### Thẻ Trả trước Online vô danh chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận Thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng để thực hiện giao dịch Thẻ trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động và không được rút tiền mặt.

### Các tính năng/giao dịch Thẻ cụ thể được PG Bank triển khai áp dụng trên thực tế theo quy định của PG Bank trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.

### Chủ thẻ được đăng ký, sử dụng tính năng của Thẻ, thực hiện giao dịch Thẻ phù hợp với quy định tại Điểm a Khoản này và theo nội dung đăng ký của Chủ thẻ về Phạm vi sử dụng Thẻ tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Trả trước Online.

### Chủ thẻ sử dụng Thẻ được đăng ký, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác liên quan theo quy định của PG Bank trong từng thời kỳ và khi Chủ thẻ sử dụng sản phẩm, dịch vụ nào sẽ phải tuân thủ, đáp ứng theo quy định của sản phẩm, dịch vụ đó.

1. Thời hạn hiệu hoặc thời điểm bắt đầu có hiệu lực của Thẻ: Xác định theo thông tin trên 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.
2. Hạn mức Thẻ
3. Thẻ Trả trước Online vô danh: Số dư trên một Thẻ tại mọi thời điểm không được quá 5 (năm) triệu đồng Việt Nam.
4. Thẻ Trả trước Online định danh: Hạn mức Thẻ theo quy định của PG Bank ban hành trong từng thời kỳ phù hợp với Điểm c Khoản này.
5. Hạn mức số dư trong Thẻ, hạn mức sử dụng Thẻ và hạn mức nạp thêm tiền vào Thẻ có thể thay đổi theo quy định của PG Bank ban hành trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật. Quy định về hạn mức trên được công bố bằng văn bản hoặc email hoặc trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên website: www.pgbank.com.vn của PG Bank hoặc tại các điểm giao dịch của PG Bank hoặc dưới bất cứ hình thức nào khác mà PG Bank cho là phù hợp.
6. Truy vấn thông tin Thẻ và giao dịch Thẻ: Chủ thẻ có thể quản lý, theo dõi thông tin về số dư Thẻ, lịch sử giao dịch của Thẻ và các thông tin cần thiết khác thông qua việc PG Bank cung cấp sao kê liên quan đến việc sử dụng Thẻ tại Chi nhánh/Phòng Giao dịch của PG Bank trong giờ làm việc và trên các kênh giao dịch khác do PG Bank triển khai trong từng thời kỳ.
7. Phí sử dụng Thẻ: Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ cho PG Bank theo biểu phí do PG Bank ban hành từng thời kỳ. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của pháp luật và được PG Bank niêm yết 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 tính đến ngày áp dụng các nội dung thay đổi bằng văn bản hoặc email hoặc trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên website: [www.pgbank.com.vn](http://www.pgbank.com.vn) của PG Bank hoặc tại các điểm giao dịch của PG Bank hoặc dưới bất cứ hình thức nào khác mà PG Bank cho là phù hợp. 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 theo quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 9 của ĐKĐK này.
8. 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 Thẻ là có giá trị và bắt buộc chấp nhận.
9. Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ PG Bank khoá sổ hằng ngày (theo quy định của PG Bank trong từng thời kỳ) sẽ hạch toán vào cùng ngày làm việc, 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.
10. Bằng văn bản này, Chủ thẻ đồng ý ủy quyền cho PG Bank (mà không cần thêm bất kỳ sự đồng ý dưới bất cứ hình thức nào) tự động trích nợ theo thông tin Thẻ và/hoặc trích nợ bất kỳ tài khoản 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 sử dụng Thẻ 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) Thu hồi các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Thẻ; (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.
11. **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 bị tạm khóa/khóa, Thẻ hết hạn sử dụng, Thẻ không đủ số dư để thực hiện giao dịch.
4. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản phí, phí phạt hoặc các khoản bồi thường thiệt hại (nếu có) theo các văn bản thỏa thuận giữa PG Bank với Chủ thẻ và phù hợp với quy định của pháp luật.
5. Giao dịch vượt quá hạn mức theo quy định tại Khoản 3 Điều 3 ĐKĐK này.
6. Thẻ chưa kích hoạt.
7. Chủ thẻ nhập sai mã PIN.
8. Thiết bị chấp nhận Thẻ không kết nối thành công với PG Bank.
9. Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
10. Chủ thẻ vi phạm quy định của pháp luật, các thoả thuận khác giữa Chủ thẻ với PG Bank.
11. **Các trường hợp PG Bank tạm khóa Thẻ**

PG Bank có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau mà không cần có sự đồng ý của Chủ thẻ tại thời điểm tạm khóa Thẻ:

1. Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, tài trợ khủng bố, 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.
5. **Các trường hợp thu giữ Thẻ hoặc hủy hiệu lực của Thẻ trong quá trình sử dụng**
6. Hồ sơ phát hành Thẻ có dấu hiệu gian lận, giả mạo.
7. Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin trong quá trình sử dụng.
8. Thẻ giả.
9. Thẻ sử dụng trái phép, Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo.
10. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
11. Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ.
12. Thẻ đã bị khóa vĩnh viễn trên hệ thống PG Bank.
13. Thẻ hết hạn.
14. Chủ thẻ vi phạm các quy định của pháp luật, vi phạm các nội dung của ĐKĐK này, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Trả trước Online và/hoặc các thỏa thuận khác có liên quan đã ký/giao kết với PG Bank.
15. Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của PG Bank.
16. Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
17. Các trường hợp khác theo ĐKĐK này và theo quy định của pháp luật.
18. **Đảm bảo an toàn trong sử dụng Thẻ**
19. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật Thẻ, thông tin liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ của mình. Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc thế chấp Thẻ. Chủ thẻ là tổ chức được ủy quyền bằng văn bản cho cá nhân sử dụng Thẻ của tổ chức đó theo quy định của pháp luật.
20. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ vật lý, mã PIN và các thông tin được mã hóa, in trên Thẻ và xác thực giao dịch thực hiện bằng Thẻ.
21. Khi Chủ thẻ phát hiện bị mất/thất lạc Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ, phát hiện 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 hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank). Để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, Chủ thẻ đồng ý cho PG Bank thực hiện việc khóa Thẻ tạm thời và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra đồng thời thông báo lại cho 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 và/hoặc thông báo không kịp thời cho PG Bank và/hoặc các tổn thất, rủi ro phát sinh từ sử dụng Thẻ xảy ra trước thời điểm PG Bank khóa Thẻ.
22. 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 Chủ thẻ. Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào Thẻ do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả chỉ được chuyển vào Thẻ khi PG Bank nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT.
23. PG Bank được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều 11 ĐKĐK này.
24. 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.
25. Bằng ĐKĐK này, Chủ thẻ đồng ý rằng PG Bank có quyền khóa Thẻ ngay (mà không cần thêm bất kỳ văn bản, chứng từ nào khác) trong trường hợp PG Bank 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.
26. **Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ**
27. PG Bank áp dụng các hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ bao gồm: Gọi điện thoại đến Tổng đài Dịch vụ khách hàng, trực tiếp bằng văn bản tại Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank và các hình thức khác theo quy định của PG Bank trong từng thời kỳ phù hợp quy định của pháp luật.
28. 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 (bằng các hình thức tiếp nhận thông tin quy định tại Khoản 1 Điều này) trong thời hạn tối đa không quá 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch cần tra soát, khiếu nại.
29. PG Bank có trách nhiệm thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ theo các hình thức tiếp nhận quy định tại Khoản 1 Điều này.
30. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại
31. Trong thời hạn tối đa 05 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 thỏa thuận và quy định của pháp luật 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 Khoản 1 Điều 11 ĐKĐK này.
32. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại ĐKĐK này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, PG Bank 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.
33. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, PG Bank 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 (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); Đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. 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, PG Bank thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
34. 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.
35. **Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**
36. Quyền của Chủ thẻ
37. Yêu cầu PG Bank: Thực hiện kích hoạt Thẻ; Cung cấp mã số PIN hoặc các phương thức để tạo mã số PIN; thực hiện các yêu cầu về mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, cấp lại PIN, giải quyết khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ (trong thời gian quy định tại ĐKĐK này),… tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank và/hoặc cách thức khác do PG Bank cung cấp trong từng thời kỳ phù hợp quy định của pháp luật và cung cấp chứng từ, hoàn thiện các thủ tục theo yêu cầu của PG Bank (nếu cần).
38. Yêu cầu cập nhật các thay đổi thông tin cá nhân liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ phù hợp với thông tin hồ sơ Chủ thẻ cung cấp cho PG Bank.
39. Thực hiện 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 tại Điều 8 ĐKĐK này.
40. Chấm dứt sử dụng Thẻ sau khi đã gửi văn bản yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ theo mẫu của PG Bank tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank và được PG Bank chấp thuận và/hoặc thực hiện các thủ tục khác theo quy định của PG Bank ban hành trong từng thời kỳ.
41. Được quyền hưởng ưu đãi hoặc giảm giá hoặc tham gia các chương trình khuyến mại theo quy định của PG Bank ban hành trong từng thời kỳ.
42. Yêu cầu PG Bank cung cấp thông tin về số dư Thẻ, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ bằng các hình thức theo quy định của PG Bank trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định của pháp luật.
43. Đề nghị PG Bank giải đáp các thông tin giao dịch Thẻ cũng như các sự cố kỹ thuật liên quan khi có nhu cầu.
44. Chủ thẻ được hoàn trả lại số tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết trong trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ theo quy định của ĐKĐK này (chỉ áp dụng với Thẻ định danh). Chính sách và phí hoàn trả theo quy định của PG Bank ban hành trong từng thời kỳ.
45. Nghĩa vụ của Chủ thẻ
46. Chủ thẻ là tổ chức có trách nhiệm thông báo cho người được tổ chức ủy quyền sử dụng Thẻ về việc tuân thủ các thỏa thuận tại ĐKĐK này cũng như Quy định của ĐVCNT và của PG Bank phù hợp với quy định của pháp luật.
47. Thanh toán đầy đủ cho PG Bank các khoản phí theo quy định tại ĐKĐK này.
48. Chủ thẻ phải cung cấp đầy đủ, chính xác và chịu trách nhiệm về tính trung thực của tất cả các thông tin, hồ sơ cần thiết theo yêu cầu của PG Bank; tuân thủ theo hướng dẫn của PG Bank về việc sử dụng Thẻ. Trường hợp vi phạm quy định này dẫn đến thiệt hại, Chủ thẻ có trách nhiệm bồi thường cho PG Bank hoặc bên thứ ba toàn bộ các thiệt hại đó.
49. Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho PG Bank về (i) bất kỳ sự thay đổi nào về những thông tin của Chủ thẻ, bao gồm cả những thay đổi về địa chỉ và/hoặc các chi tiết liên lạc khác; và/hoặc (ii) về bất kỳ thông tin nào khác mà PG Bank có thể yêu cầu trong từng thời điểm. Trường hợp Chủ thẻ không thông báo theo quy định này, Chủ thẻ tự chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra và phải bồi thường cho PG Bank nếu gây thiệt hại cho PG Bank.
50. Chủ thẻ đồng ý để PG Bank có quyền quyết định cung cấp thông tin giao dịch Thẻ, thông tin Chủ thẻ cho bên thứ ba theo quy định tại Điểm g Khoản 2 Điều 10 của ĐKĐK này.
51. Trong vòng 30 ngày kể từ khi phát hành Thẻ, Chủ thẻ phải tiến hành sử dụng Thẻ theo ĐKĐK 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 ĐKĐK này, PG Bank có quyền hủy hiệu lực của Thẻ.
52. Cam kết bảo mật thông tin trong ĐKĐK này.
53. 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. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà Chủ thẻ cung cấp.
54. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ và PIN theo thỏa thuận tại ĐKĐK này.
55. 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.
56. Hoàn trả Thẻ vật lý (nếu có) cho PG Bank trong trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ.
57. 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 trừ tiền trong Thẻ của Chủ thẻ để thanh toán đối với các trường hợp này.
58. Các quyền và nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại ĐKĐK này và quy định của pháp luật.
59. **Quyền và nghĩa vụ của PG Bank**
60. Quyền của PG Bank
	1. 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.
	2. 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 ĐKĐK 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.
	3. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ, kịp thời 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.
	4. Thẻ dù đã được cấp cho Chủ thẻ sử dụng nhưng PG Bank có toàn quyền quyết định tạm khóa, thu hồi Thẻ, chấm dứt hiệu lực của Thẻ và dừng cung cấp dịch vụ cho Chủ thẻ tại bất cứ thời điểm nào trong các trường hợp theo quy định tại Điều 5 và Điều 6 ĐKĐK này mà không cần báo trước. Các trường hợp khác theo quy định tại Khoản 4 Điều 5 ĐKĐK này, PG Bank sẽ thông báo cho Chủ thẻ qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với PG Bank hoặc dưới bất cứ hình thức nào khác mà PG Bank cho là phù hợp.
	5. Có quyền đề xuất với các ĐVCNT từ chối cho Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ không tuân thủ việc sử dụng Thẻ theo thỏa thuận tại ĐKĐK này và/hoặc theo quy định của PG Bank.
	6. PG Bank có quyền thực hiện khấu trừ, bù trừ và/hoặc sử dụng bất kỳ khoản tiền nào trong bất cứ hoặc tất cả các tài khoản của Chủ thẻ mở tại PG Bank để thu hồi tất cả các khoản nợ đến hạn thanh toán theo ĐKĐK này và/hoặc Hợp đồng/Điều kiện điều khoản khác có liên quan mà Chủ thẻ đã giao kết với PG Bank.
	7. Được phép sử dụng thông tin Chủ thẻ trong các trường hợp nêu tại Điểm g Khoản 2 Điều 10 của ĐKĐK này.
	8. Có quyền đơn phương chấm dứt ĐKĐK khi Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ được quy định trong ĐKĐK này.
	9. PG Bank được quyền miễn trách nhiệm trong trường hợp Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ mã PIN, lộ thông tin Thẻ, lộ phương thức xác thực giao dịch thẻ do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ và/hoặc bên thứ ba.
	10. PG Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm và rủi ro nào (nếu có phát sinh) trong các trường hợp sau:
* Trường hợp bất khả kháng và các trường hợp không phải do lỗi của PG Bank theo quy định của pháp luật.
* Trường hợp liên quan đến các giao dịch Chủ thẻ tự thực hiện các giao dịch qua ATM, Internet, mobile hoặc các phương thức giao dịch khác bằng Thẻ của Chủ thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ PG Bank.
* Đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi cho Chủ thẻ được cung cấp bởi bên thứ ba, trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ PG Bank.
* Những trường hợp đã có hướng dẫn/cảnh báo cho Chủ thẻ trong quá trình thực hiện nhưng Chủ thẻ không thực hiện và/hoặc thực hiện không đúng và/hoặc thực hiện không đầy đủ theo hướng dẫn/cảnh báo dẫn đến sai sót.
	1. PG Bank không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. PG Bank được quyền 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.
	2. Các quyền khác theo thỏa thuận tại ĐKĐK này và quy định của pháp luật.
1. Nghĩa vụ của PG Bank
2. Tuân thủ các quy định của pháp luật về phát hành, thanh toán Thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến Chủ thẻ.
3. Hướng dẫn Chủ thẻ sử dụng các chức năng Thẻ cũng như giới thiệu các chương trình khuyến mãi theo quy định của PG Bank ban hành trong từng thời kỳ.
4. Giải đáp các yêu cầu tra soát và/hoặc khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
5. Khoá 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:
* Chủ thẻ hoặc cá nhân được Chủ thẻ là tổ chức ủy quyền sử dụng Thẻ (lái xe, người phụ trách…) gọi điện cho Tổng đài Dịch vụ khách hàng của PG Bank và thỏa mãn các điều kiện xác thực Chủ thẻ bằng các thông tin của chính Chủ thẻ do PG Bank yêu cầu.
* Cá nhân dùng Thẻ, cá nhân được tổ chức ủy quyền sử dụng 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 còn giá trị hiệu lực thực hiện báo khóa Thẻ theo quy định của PG Bank ban hành trong từng thời kỳ.
1. Trong quá trình Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa/sử dụng dịch vụ, 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.
2. 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 Tổng đài Dịch vụ khách hàng.
3. PG Bank chịu trách nhiệm bảo mật thông tin do Chủ thẻ cung cấp. Thông tin giao dịch Thẻ, 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; Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ (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 ĐKĐK này; (iii) Chia sẻ thông tin cho bên thứ ba cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ hoặc bên thứ ba có hợp tác với PG Bank nhằm cung cấp dịch vụ Thẻ, mở rộng, gia tăng thêm giá trị sử dụng Thẻ cho Chủ thẻ và nâng cao chất lượng phục vụ, lợi ích của Chủ thẻ.
* PG Bank sử dụng thông tin Chủ thẻ trong trường hợp: Thực thi các yêu cầu giao dịch, phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ, … giữa PG Bank với Chủ thẻ và/hoặc sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của PG Bank cho Chủ thẻ.
* Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Chủ thẻ.
1. Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại ĐKĐK này và quy định của pháp luật.
2. **Trường hợp Bất khả kháng**
3. 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 ĐKĐK này của mỗi bên.
4. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một bên thì trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ thời điểm xảy ra sự kiện bất khả kháng 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 kiện bất khả kháng phải gửi văn bản cho bên kia mô tả về nguyên nhân của sự kiện bất khả kháng, ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng đối với việc thực hiện nghĩa vụ theo ĐKĐK này, và gửi kèm các chứng nhận về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng có chính quyền địa phương xác nhận. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực tiếp tục thực hiện ĐKĐK này.
5. 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 ĐKĐK này sẽ được xem xét một cách hợp lý và thống nhất giữa hai bên.
6. **Cam kết khác của Chủ thẻ**
7. Bảo đảm an toàn trong sử dụng Thẻ theo thỏa thuận tại ĐKĐK này.
8. 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.
9. Nhận biết và Cam kết của Chủ thẻ:
10. Các giao dịch Thẻ có thể có rủi ro như đã nêu tại Khoản 2 Điều này và các rủi ro khác liên quan đến sử dụng Thẻ thông qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử.
11. 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.
12. Chủ thẻ cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ giao dịch của mình 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.
13. Ngoài việc cam kết tuân thủ theo ĐKĐK này, thì Chủ thẻ cũng đồng ý rằng, khi Chủ thẻ đăng ký, sử dụng Dịch vụ thông qua kênh đăng ký trực tuyến như quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 3 ĐKĐK này (Bằng việc Chủ thẻ đồng ý/thực hiện theo các yêu cầu/thao tác/chỉ dẫn/hướng dẫn và/hoặc các hình thức khác của PG Bank thể hiện trên Kênh giao dịch trực tuyến đó), đồng nghĩa với việc Chủ thẻ phải chịu thêm sự điều chỉnh, ràng buộc về mặt pháp lý theo các Điều khoản, điều kiện, yêu cầu, quy định về Dịch vụ tương ứng do PG Bank quy định trong từng thời kỳ không phụ thuộc vào việc các Điều khoản, điều kiện, yêu cầu, quy định về Dịch vụ tương ứng đó được PG Bank công bố thông qua bất kỳ hình thức nào (Bao gồm nhưng không giới hạn những hình thức như sau: Công bố trên website của PG Bank và/hoặc thông báo tại các Điểm giao dịch và/hoặc bất cứ phương thức nào khác phù hợp với quy định của Pháp luật và/hoặc theo quyết định của PG Bank). Chủ thẻ cũng đồng ý và hiểu rằng, các Điều khoản, điều kiện, yêu cầu, quy định về Dịch vụ tương ứng được PG Bank công bố thông qua bất kỳ hình thức nào nêu tại Điểm này có giá trị áp dụng như khi được thể hiện dưới hình thức văn bản giấy. Trong trường hợp này, các Bên có trách nhiệm thực hiện mà không cần phải lập, ký kết thêm dưới hình thức văn bản giấy. Các Điều khoản, điều kiện, yêu cầu, quy định về Dịch vụ tương ứng liên quan đến Dịch vụ mà Chủ thẻ đăng ký, sử dụng cùng với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Trả trước Online và ĐKĐK này tạo thành một bộ thỏa thuận hoàn chỉnh có giá trị pháp lý ràng buộc với Chủ thẻ.
14. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, PG Bank có quyền sửa đổi, bổ sung quy định về biểu phí dịch vụ, cơ chế giao dịch, quy trình, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ trên cơ sở phù hợp với các quy định của pháp luật và thông báo cho Chủ thẻ trước khi áp dụng các sửa đổi, bổ sung này với thời hạn thông báo do PG Bank quyết định và phương thức thông báo cụ thể như sau:
* Trên website: [www.pgbank.com.vn](http://www.pgbank.com.vn) của PG Bank; và
* Bằng văn bản hoặc email hoặc trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc tại các điểm giao dịch của PG Bank hoặc dưới bất cứ hình thức nào khác mà PG Bank cho là phù hợp.

Riêng đối với trường hợp thay đổi phí dịch vụ Thẻ, PG Bank thực hiện thông báo cho Chủ thẻ theo quy định tại Khoản 5 Điều 3 ĐKĐK này.

Việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ sau thời điểm PG Bank sửa đổi, bổ sung được hiểu là Chủ thẻ đồng ý với các điều chỉnh của PG Bank. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ thông báo bằng văn bản tới PG Bank về việc chấm dứt sử dụng Thẻ. Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ đến thời điểm chấm dứt sử dụng Thẻ.

1. **Giải quyết tranh chấp**

Chủ thẻ và PG Bank cam kết thực hiện đúng các điều khoản của ĐKĐK này, trường hợp có tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện, 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.

1. **Gia hạn, chấm dứt ĐKĐK**
2. Việc Chủ thẻ đề nghị gia hạn Thẻ đồng nghĩa với việc Chủ thẻ chấp nhận gia hạn ĐKĐK này.
3. ĐKĐK chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
4. Một trong các bên có quyền đơn phương chấm dứt ĐKĐK và thông báo bằng văn bản trước 30 ngày ngày theo lịch cho bên còn lại.
5. Ngay sau khi đóng Thẻ.
6. Theo yêu cầu/Quyết định của cơ quan Nhà nước có thầm quyền.
7. Các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên và theo quy định của pháp luật.
8. **Điều khoản thi hành**
9. ĐKĐK này có hiệu lực kể từ ngày Chủ thẻ giao kết/ký vào Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Trả trước Online cho đến khi chấm dứt theo quy định tại Khoản 2 Điều 14 của ĐKĐK này.
10. ĐKĐK này được lập và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
11. Nghĩa vụ của Chủ thẻ không bị giảm trừ bởi việc hết hiệu lực của ĐKĐK và chỉ chấm dứt khi Chủ thẻ hoàn thành nghĩa vụ theo ĐKĐK.