

**CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ TẠI PTF****ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

- Hệ thống giao dịch điện tử của PTF: hệ thống giao dịch điện tử theo thông báo từng thời kỳ của PTF.
- Khách hàng/ KH: là cá nhân có thông tin kê khai vào hệ thống giao dịch điện tử của PTF tại thời điểm ứng dụng được tải và cài đặt vào phương tiện điện tử của cá nhân đó.
- “Phương tiện điện tử”: là các thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, hoặc công nghệ tương tự mà bằng việc sử dụng phương tiện này, KH có thể kết nối đến Hệ thống giao dịch điện tử của PTF để sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử do PTF cung cấp. Phương tiện điện tử bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại thông minh, ....
- Các yếu tố xác thực Khách hàng: Bao gồm tên đăng nhập, (các) mật khẩu dịch vụ, mã bảo mật dùng một lần (OTP), Mobile Token, Hard Token, SMS Token, câu hỏi bảo mật, phương tiện điện tử kết nối và thực hiện giao dịch điện tử; các yếu tố bảo mật thẻ (PIN, số thẻ, thông tin thẻ), chữ ký số được chứng thực do nhà cung cấp dịch vụ do PTF chỉ định.
- “Tên đăng nhập”: là nhận dạng duy nhất, dưới bất kỳ tên nào mà KH chọn và đăng ký với PTF để đăng nhập vào Hệ thống giao dịch điện tử của PTF
- “Mật khẩu”: là bao gồm tất cả các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác được bảo mật và được cung cấp cho KH/ hoặc được KH đăng ký với PTF mà cụm từ mật mã, chữ số hoặc các hình thức nhận dạng khác đó được sử dụng để kết nối với Hệ thống giao dịch điện tử của PTF khi KH sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử của PTF.
- “Mã bảo mật dùng một lần (OTP)”: Là mật khẩu truy cập sử dụng một lần cho mỗi giao dịch trên phương tiện điện tử, phát sinh và chỉ có giá trị trong 1 khoảng thời gian nhất định. Tùy từng giao dịch PTF sẽ cung cấp cho KH mã OTP bằng các phương thức phù hợp với từng giao dịch và theo quy định của PTF từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như gửi qua địa chỉ thư điện tử, hoặc tin nhắn SMS tới số điện thoại di động mà KH đã đăng ký với PTF, hoặc hình thức hợp pháp khác theo thông báo của PTF từng thời kỳ.
- “Mobile token”: Phần mềm cài đặt trên các thiết bị di động (điện thoại di động/máy tính bảng) chạy các hệ điều hành phổ biến hiện nay như iOS (iPhone, iPad, ...), Android, Windows Mobile, các điện thoại hỗ trợ java, có chức năng tạo OTP.
- “Hard Token”: là thiết bị tách rời có chức năng tạo OTP.
- “SMS Token”: hệ thống tự động gửi OTP đến số điện thoại di động đăng ký sử dụng của Khách hàng khi Khách hàng thực hiện các lệnh/chỉ thị giao dịch/thanh toán.
- Các điểm giao dịch của PTF: Là trụ sở chính, chi nhánh và các điểm giới thiệu dịch vụ của PTF.
- Sự kiện bất khả kháng: là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước 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 bởi động đất, lũ, lụt, hạn hán, cháy, nổ, dịch bệnh, thiên tai, thảm họa, chiến tranh, khủng bố, sự thay đổi của pháp luật, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, việc hỏng, lỗi, gián đoạn của Hệ thống giao dịch điện tử, hệ thống máy tính, việc mất dữ liệu do sự cố về nguồn điện hoặc các trục trặc về máy móc đối với hệ thống lưu trữ và/hoặc truy xuất thông tin.... không thể lường trước được và (các) bên không có nghĩa vụ phải biết trước.

**ĐIỀU 2: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

- Khách hàng được quyền đăng nhập Hệ thống giao dịch điện tử của PTF để sử dụng các dịch vụ điện tử do PTF cung cấp.
- Khách hàng có quyền tra soát/ khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định pháp luật và theo hướng dẫn của PTF từng thời kỳ. Đề tra soát/ khiếu nại, khách hàng gửi văn bản đề nghị tra soát/ khiếu nại về địa chỉ của PTF hoặc gọi điện tới Hotline 1900232356 để được hỗ trợ. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của PTF, Khách hàng đồng ý chi trả các chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của PTF từng thời kỳ.
- Khách hàng có quyền yêu cầu PTF cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu đăng nhập theo hướng dẫn của PTF từng thời kỳ.

4. Khách hàng có trách nhiệm đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định và hướng dẫn liên quan đến Hợp đồng này trước khi sử dụng dịch vụ.
5. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các chứng từ, thông tin cần thiết theo yêu cầu của PTF khi đăng ký sử dụng dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử; cam kết chịu mọi trách nhiệm đối với tính xác thực và đầy đủ của các thông tin này.
6. Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho PTF qua hotline 1900232356 hoặc bằng cách khác theo hướng dẫn của PTF từng thời kỳ nếu Khách hàng có bất kỳ sự thay đổi nào về các thông tin đã cung cấp/đăng ký tại Hợp đồng này (bao gồm cả trường hợp chuyển đổi thuê bao điện thoại hoặc khóa sim) trong quá trình thực hiện của Hợp đồng này và các hợp đồng cấp tín dụng điện tử cụ thể.
7. Khách hàng có trách nhiệm quản lý, bảo đảm an toàn và bí mật các yếu tố xác thực của Khách hàng. Khách hàng thực hiện các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm kiểm soát, ngăn chặn, phòng chống việc sử dụng trái phép các yếu tố xác thực này. Khách hàng không rời khỏi thiết bị dùng để truy cập, thực hiện giao dịch cho đến khi đăng xuất khỏi dịch vụ.
8. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo tính an toàn, tính bảo mật, tính tương thích cho máy tính và/hoặc điện thoại và/hoặc các thiết bị di động khác... mà khách hàng sử dụng để kết nối và truy cập vào Hệ thống giao dịch điện tử của PTF; cài đặt và thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên các thiết bị cá nhân đảm bảo cài đặt đúng và cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép thông tin Đăng nhập của Khách hàng và Hệ thống giao dịch điện tử của PTF.
9. Khi phát hiện hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập trái phép bằng thông tin Đăng nhập của Khách hàng hoặc nghi ngờ thông tin đăng nhập của Khách hàng không còn bảo mật hoặc Khách hàng làm mất thiết bị xác thực (nếu có), Khách hàng cần thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho PTF hoặc qua Hotline 1900232356.
10. Trường hợp Khách hàng được PTF cấp tín dụng điện tử, (i) Khách hàng phải bảo đảm sử dụng vốn đúng mục đích, duy trì các điều kiện cấp tín dụng theo yêu cầu của PTF trong suốt thời hạn của hợp đồng cấp tín dụng điện tử và cung cấp các thông tin, tài liệu khi PTF có yêu cầu; (ii) Khách hàng đồng ý Mục đích sử dụng khoản tín dụng, mức lãi suất, phí, phạt, phương pháp tính lãi, đồng tiền nhận nợ và đồng tiền trả nợ thực hiện theo quy định của PTF từng thời kỳ và các hợp đồng cấp tín dụng điện tử có liên quan; (iii) Khách hàng cam kết sử dụng mọi nguồn thu hợp pháp để trả nợ khoản tín dụng cho PTF, PTF có quyền thu nợ từ mọi nguồn trả nợ của Khách hàng hoặc yêu cầu bên thứ ba có liên quan phối hợp xử lý nguồn trả nợ của Khách hàng để thu hồi nợ.
11. Khách hàng chịu trách nhiệm với các thiệt hại, mất mát do Khách hàng không thực hiện đúng các quy định, hướng dẫn của PTF, Hợp đồng này hoặc vi phạm bất kỳ cam kết, thỏa thuận nào với PTF.
12. Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng này và quy định của pháp luật có liên quan.

### ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA PTF

1. PTF có quyền thực hiện các biện pháp để khóa dịch vụ sau khi nhận được thông báo khóa dịch vụ của Khách hàng hoặc chủ động khóa/tạm khóa dịch vụ trong trường hợp đánh giá có nguy cơ phát sinh rủi ro.
2. Khách hàng đồng ý rằng PTF được phép sử dụng tất cả các thông tin liên quan đến Hợp đồng hoặc đến Khách hàng (trừ thông tin về các yếu tố xác thực Khách hàng (không bao gồm Tên đăng nhập của Khách hàng)) trong các trường hợp sau:
  - 1.1. Cung cấp cho nhân viên của PTF và/hoặc bên thứ ba khi các nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để (i) thực thi các yêu cầu của khách hàng, (ii) thực hiện các thỏa thuận giữa PTF và Khách hàng, (iii) khuyến mại/cung cấp ưu đãi đặc quyền cho Khách hàng, (iv) cải thiện sản phẩm/dịch vụ của PTF, và (v) sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa PTF, Khách hàng và các bên liên quan.
  - 1.2. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật
  - 1.3. Cung cấp thông tin khi PTF cho rằng việc tiết lộ thông tin là cần thiết hoặc hợp lý để ngăn chặn, phát hiện các giao dịch bất hợp pháp hoặc nghi ngờ là bất hợp pháp, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố.
3. PTF không chịu trách nhiệm về những rủi ro, mất mát, thiệt hại của Khách hàng phát sinh khi sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử trừ khi các thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh do lỗi chủ quan của PTF.

4. PTF có quyền tạm ngưng dịch vụ để bảo trì Hệ thống giao dịch điện tử của PTF sau khi đã thông báo cho Khách hàng qua tin nhắn tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký hoặc trên website của PTF hoặc tại các địa điểm giao dịch của PTF hoặc qua các hình thức hợp pháp khác.
5. PTF có quyền trì hoãn, và/hoặc tạm ngừng, và/hoặc từ chối cung cấp dịch vụ mà không cần báo trước khi xảy ra một hoặc các trường hợp sau:
  - 5.1. PTF nghi ngờ và/hoặc nhận được thông báo từ bên thứ ba về: (i) Giao dịch có dấu hiệu vi phạm pháp luật hay quy định nội bộ của PTF; (ii) Giao dịch có thể trực tiếp hoặc gián tiếp được sử dụng vì mục đích hoặc cho hành vi bất hợp pháp.
  - 5.2. PTF yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu có liên quan trước khi thực hiện dịch vụ giao dịch điện tử và Khách hàng từ chối thực hiện theo yêu cầu.
  - 5.3. Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - 5.4. Các trường hợp mà PTF xác định rằng có yếu tố giả mạo, rủi ro, và/hoặc dấu hiệu gian lận.
  - 5.5. Khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào tại Hợp đồng này hoặc bất kỳ cam kết, thỏa thuận hay Hợp đồng nào đã ký với PTF.
  - 5.6. Khách hàng không đáp ứng các điều kiện tham gia vào giao dịch điện tử của PTF.
  - 5.7. Các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của PTF.
6. PTF có trách nhiệm bảo mật thông tin liên quan đến Khách hàng bao gồm cả các giao dịch Khách hàng theo quy định Pháp luật.
7. PTF có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử theo quy định pháp luật và quy định của PTF từng thời kỳ.
8. Ngoại trừ các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng và các trường hợp đã thỏa thuận khác theo Hợp đồng này, PTF sẽ nỗ lực để cung cấp ổn định, thuận tiện và an toàn các dịch vụ giao dịch điện tử cho Khách hàng.
9. PTF có các quyền và trách nhiệm khác theo Hợp đồng này và các quy định có liên quan Pháp luật.

#### **ĐIỀU 4: RỦI RO PHÁT SINH TỪ GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ:**

Khi thực hiện các giao dịch điện tử, Khách hàng hiểu và thừa nhận rằng việc thực hiện các giao dịch điện tử luôn tồn tại những rủi ro tiềm tàng và cam kết chấp nhận mọi rủi ro, mất mát hoặc thiệt hại do những rủi ro tiềm tàng gây ra, trừ trường hợp có lỗi chủ quan của PTF. Những rủi ro tiềm tàng của các giao dịch điện tử bao gồm nhưng không giới hạn:

- Những sự cố liên quan đến đường truyền Internet do nhà cung cấp dịch vụ gây ra như: Đứt đường truyền, dung lượng đường truyền bị hạn chế hoặc những sự cố tương tự có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện các giao dịch điện tử của Khách hàng;
- Hệ thống giao dịch điện tử của PTF gặp sự cố do bị mất nguồn điện, bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn dẫn đến việc không thể xử lý hoặc thực hiện các giao dịch điện tử của Khách hàng;
- Máy tính, điện thoại và thiết bị di động khác của Khách hàng bị hỏng, bị virus, bị tấn công dẫn đến việc làm lộ hoặc bị đánh cắp các thông tin về giao dịch của Khách hàng hoặc Tên đăng nhập của Khách hàng bị sử dụng một cách trái phép bởi một bên thứ ba;
- Giao dịch điện tử do Khách hàng thực hiện sẽ được xử lý và thực hiện một cách tự động ngay khi truyền đến Hệ thống giao dịch điện tử của PTF. PTF mặc nhiên xác nhận mọi giao dịch điện tử của Khách hàng thực hiện bằng Hệ thống giao dịch điện tử của PTF đều là đúng và do chính Khách hàng thực hiện. Vì vậy, mọi ý kiến cho rằng đó là nhầm lẫn hoặc sai sót liên quan đến giao dịch điện tử của Khách hàng đều không được chấp nhận.