

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC

### (Dành cho khách hàng cá nhân)

Bản ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC này (sau đây viết tắt là “Điều Khoản Ví”) được Công ty TNHH Thu Phí Tự Động VETC công khai tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên website tại địa chỉ <https://vetc.com.vn/> (sau đây viết tắt là “Website VETC”) và Ứng Dụng VETC (như định nghĩa dưới đây). Điều Khoản Ví này điều chỉnh việc cung cấp và sử dụng Dịch Vụ Ví VETC dành cho khách hàng cá nhân, có hiệu lực kể từ ngày 29 tháng 12 năm 2025, thay thế Điều Khoản Và Điều Kiện Của Dịch Vụ Ví VETC đã ban hành trước đó.

Khách Hàng (như định nghĩa dưới đây) cần đọc toàn bộ, hiểu rõ và đồng ý với Điều Khoản Ví này trước khi sử dụng Dịch Vụ Ví VETC (như định nghĩa dưới đây).

### ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các từ và thuật ngữ in đậm, nghiêng sau đây sẽ có ý nghĩa như quy định dưới đây:

- VETC:** là Công Ty TNHH Thu Phí Tự Động VETC, được thành lập hợp lệ và hoạt động theo pháp luật của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam, mã số doanh nghiệp 0107500414, trụ sở chính tại Tầng 11 và Tầng 14, Tòa nhà Tasco, Lô HH2-2, Phường Từ Liêm, thành phố Hà Nội, được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán số 23/GP-NHNN ngày 27/04/2023 (“Giấy phép”) để cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán bao gồm: dịch vụ công thanh toán điện tử, dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ và dịch vụ ví điện tử.
- Khách Hàng:** là cá nhân có tài khoản đồng Việt Nam mở tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (trừ Tài khoản thanh toán chung - tài khoản thanh toán mở tại ngân hàng có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản) có nhu cầu đăng ký mở và sử dụng Ví VETC.
- Bên:** có nghĩa là VETC hoặc Khách Hàng; và **Các Bên/ Hai Bên** có nghĩa là VETC và Khách Hàng.
- Ứng Dụng VETC:** là giải pháp phần mềm ứng dụng trên thiết bị di động được quản lý và vận hành bởi VETC để cung cấp Dịch Vụ Ví VETC và các sản phẩm, dịch vụ khác theo chính sách của VETC trong từng thời kỳ.
- Dịch Vụ Ví VETC:** là dịch vụ do VETC cung ứng cho Khách Hàng để nạp tiền vào ví điện tử, rút tiền ra khỏi ví điện tử và thực hiện giao dịch thanh toán.
- Ví VETC:** là ví điện tử do VETC cung ứng, lưu trữ tiền điện tử và là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.
- Giao Dịch:** là bất kỳ giao dịch nào của Khách Hàng liên quan đến việc sử dụng Ví VETC, bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch sau: nạp tiền vào Ví VETC; chuyển tiền trên Ví VETC; rút tiền từ Ví VETC; thanh toán các hàng hóa, dịch vụ trực tuyến của Nhà Cung Cấp; các dịch vụ khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
- Điểm Dịch Vụ VETC:** là các địa điểm do VETC quản lý, có chức năng tiếp nhận đề nghị đăng ký sử dụng Dịch Vụ Ví VETC, thu thập, thay đổi Thông Tin Khách Hàng, tiếp nhận các yêu cầu tra soát/ khiếu nại của Khách Hàng trong quá trình sử dụng Dịch Vụ Ví VETC.
- Hạn Mức Giao Dịch:** là các giới hạn về giá trị giao dịch và/hoặc số lượng giao dịch mà Khách Hàng được thực hiện khi sử dụng Dịch Vụ Ví VETC do VETC/Ngân Hàng Hợp Tác/

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

Ngân Hàng Liên Kết/tổ chức chuyển mạch tài chính và bù trừ điện tử quy định trên cơ sở phù hợp với Quy Định Pháp Luật.

10. **Thông Tin Xác Thực:** là các thông tin, dữ liệu mà VETC sử dụng để xác minh thông tin nhận biết Khách Hàng và xác nhận sự chấp thuận của Khách Hàng đối với Giao Dịch theo quy định về các hình thức xác nhận giao dịch điện tử đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng.

11. **Hồ Sơ Mở Ví VETC:** là các tài liệu, thông tin, dữ liệu (bằng văn bản giấy hoặc dữ liệu điện tử) mà Khách Hàng phải cung cấp cho VETC theo Quy Định Pháp Luật và quy định của VETC, cụ thể bao gồm:

- a) Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng ví điện tử VETC theo mẫu do VETC quy định, được giao kết giữa VETC và Khách Hàng.
- b) Tài liệu, thông tin, dữ liệu của Khách hàng còn hiệu lực tại thời điểm mở Ví VETC:
  - Trường hợp Khách Hàng là công dân Việt Nam: Thẻ căn cước công dân, thẻ căn cước hoặc căn cước điện tử hoặc giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi chưa có thẻ căn cước;
  - Trường hợp Khách Hàng là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: giấy chứng nhận căn cước;
  - Trường hợp Khách Hàng là người nước ngoài: (i) Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc (ii) Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02).
- c) Trường hợp Khách Hàng mở Ví VETC thông qua người đại diện theo pháp luật, người giám hộ (sau đây gọi là người đại diện) thì ngoài các tài liệu, thông tin, dữ liệu nêu tại khoản 11.b Điều này, Hồ Sơ Mở Ví VETC phải có:
  - Trường hợp người đại diện là cá nhân: Tài liệu, thông tin, dữ liệu phục vụ việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết của người đại diện theo quy định tại khoản 11.b Điều này; Giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của người đại diện đối với Khách Hàng;
  - Trường hợp người đại diện là pháp nhân: Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định tại Luật Phòng, chống rửa tiền kèm theo các tài liệu, thông tin, dữ liệu của người đại diện hợp pháp, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) theo quy định tại khoản 11.b Điều này. Trường hợp pháp nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử, không yêu cầu cung cấp các tài liệu, thông tin, dữ liệu đã có trong tài khoản định danh điện tử của pháp nhân. Và giấy tờ chứng minh tư cách người đại diện hợp pháp của pháp nhân đó đối với Khách Hàng cá nhân mở Ví VETC.
- d) Thông tin sinh trắc học của Khách Hàng.

12. **Thông Tin Khách Hàng:** là các thông tin về Khách Hàng mà Khách Hàng phải cung cấp cho VETC theo Quy Định Pháp Luật và quy định của VETC khi đăng ký mở Ví VETC, cụ thể bao gồm:

- a) Nếu Khách Hàng là công dân Việt Nam hoặc người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; nghề nghiệp, chức vụ; số điện

|                           |  |            |
|---------------------------|--|------------|
| Ngày hiệu lực: 29/12/2025 |  | Trang 2/18 |
|---------------------------|--|------------|

thoại; số định danh cá nhân hoặc số chứng minh nhân dân; ngày cấp, nơi cấp, ngày hết hạn hiệu lực của giấy tờ tùy thân; mã số thuế (nếu có); địa chỉ đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại khác (nếu có); thuộc đối tượng người cư trú hay người không cư trú;

- b) Nếu Khách Hàng là người nước ngoài: họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; nghề nghiệp, chức vụ; số điện thoại; số hộ chiếu còn thời hạn hoặc thông tin định danh do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, ngày cấp, nơi cấp, ngày hết hạn hiệu lực của hộ chiếu; số định danh của người nước ngoài (nếu có); số thị thực nhập cảnh hoặc số giấy tờ thay thị thực nhập cảnh (đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam), trừ trường hợp được miễn thị thực theo quy định pháp luật; địa chỉ nơi đăng ký cư trú ở nước ngoài và nơi đăng ký cư trú tại Việt Nam (trường hợp người nước ngoài cư trú tại Việt Nam); thuộc đối tượng người cư trú hay người không cư trú;
- c) Nếu Khách Hàng là người có từ hai quốc tịch trở lên, bao gồm các thông tin tương ứng tại Khoản 12.a và 12.b Điều này; số hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp, ngày hết hạn hiệu lực của hộ chiếu; quốc tịch, địa chỉ cư trú ở quốc gia mang quốc tịch còn lại.
- d) Trường hợp Khách Hàng đăng ký mở Ví VETC thông qua người đại diện:
- Nếu người đại diện là cá nhân: thông tin về cá nhân là người đại diện gồm các thông tin tương ứng tại khoản 12.a, 12.b và 12.c Điều này;
  - Người đại diện là pháp nhân, thông tin về pháp nhân gồm: (i) Thông tin về pháp nhân: tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; địa chỉ đặt trụ sở chính; địa chỉ giao dịch; số giấy phép thành lập hoặc số giấy tờ chứng minh tổ chức được thành lập, hoạt động hợp pháp; mã số doanh nghiệp hoặc mã số thuế (nếu có); mẫu dấu (nếu có); số định danh của tổ chức (nếu có); số điện thoại; số fax, trang thông tin điện tử (nếu có); lĩnh vực hoạt động, kinh doanh; và (ii) Thông tin về người đại diện hợp pháp của tổ chức mở ví điện tử và người được ủy quyền (nếu có) theo quy định tại khoản 12.a, 12.b và 12.c Điều này; và (iii) Thông tin về kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) của tổ chức mở ví điện tử theo quy định tại khoản 12.a, 12.b và 12.c Điều này.

13. **Ngân Hàng Hợp Tác:** là ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài có ký hợp đồng hoặc thỏa thuận với VETC về việc hợp tác cung ứng dịch vụ ví điện tử theo Quy Định Pháp Luật.

14. **Ngân Hàng Liên Kết:** là ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nơi Khách Hàng mở tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ và tài khoản đồng Việt Nam, thẻ ghi nợ này được Khách Hàng sử dụng để liên kết với Ví VETC của chính Khách Hàng.

15. **Ngày Làm Việc:** là các ngày từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, không bao gồm ngày nghỉ, lễ, Tết theo Quy Định Pháp Luật.

16. **Tài Khoản Giao Thông:** là tài khoản giao thông do VETC mở cho Khách Hàng theo quy định tại Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ.

17. **Phí Dịch Vụ:** là khoản phí mà Khách Hàng phải thanh toán cho VETC khi sử dụng Dịch Vụ Ví VETC mà VETC cung cấp theo quy định tại Điều Khoản Ví này.

18. **Nhà Cung Cấp:** là các tổ chức ký kết hợp đồng/thỏa thuận hợp tác với VETC để cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách Hàng trên Ứng Dụng VETC, đồng ý sử dụng dịch vụ chấp nhận thanh toán qua Dịch Vụ Ví VETC để thanh toán cho các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ trực tuyến và/hoặc các giao dịch chi trả giữa Nhà cung cấp và Khách Hàng.

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

19. **Quy Định Pháp Luật:** bao gồm toàn bộ các quy định pháp luật của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam như Bộ luật, Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Nghị quyết, Quyết định, Thông tư, và các văn bản quy phạm pháp luật khác hiện hành.

## **ĐIỀU 2. HIỆU LỰC CỦA ĐIỀU KHOẢN VÍ VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

- Bằng việc ký kết Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở và sử dụng Ví điện tử VETC, Khách Hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ Điều Khoản Ví này và đồng ý rằng việc mở và sử dụng Ví VETC của Khách Hàng sẽ chịu sự điều chỉnh của Điều Khoản Ví này và chấp nhận tuân thủ tất cả các quy định trong Điều Khoản Ví này.
- Khách Hàng hiểu và đồng ý rằng Điều Khoản Ví này có thể được sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ. Điều Khoản Ví này và các sửa đổi, bổ sung (nếu có) sẽ được thông báo tới Khách Hàng thông qua Website VETC và/hoặc Ứng Dụng VETC và được niêm yết công khai tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên Website VETC và Ứng Dụng VETC. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ Ví VETC sau thời điểm việc sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều Khoản Ví có hiệu lực được hiểu là Khách Hàng đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế của Điều Khoản Ví này. Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung, thay thế của Điều Khoản Ví này, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ Ví VETC theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
- Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào của Điều Khoản Ví này bị tuyên là vô hiệu hoặc không có khả năng thực hiện theo pháp luật Việt Nam thì chỉ điều khoản đó bị vô hiệu mà không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản khác trong Điều Khoản Ví này.
- Những vấn đề liên quan đến việc cung cấp Dịch Vụ Ví VETC chưa được quy định tại hợp đồng/thỏa thuận giữa Hai Bên và Điều Khoản Ví này sẽ được điều chỉnh bởi Quy Định Pháp Luật.
- Điều Khoản Ví này sẽ được điều chỉnh theo Quy Định Pháp Luật. Bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều Khoản Ví này trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Nếu không đạt được thỏa thuận thông qua thương lượng, hòa giải, mỗi Bên có quyền đưa tranh chấp lên Tòa án có thẩm quyền để giải quyết. Quyết định của Tòa án có giá trị ràng buộc các Bên thi hành. Các chi phí liên quan đến việc giải quyết tranh chấp do Bên thua kiện theo phán quyết của Tòa án chịu.

## **ĐIỀU 3. ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ VÍ VETC**

- Để đăng ký và sử dụng Dịch Vụ Ví VETC, Khách Hàng cần tải Ứng dụng VETC hoặc thông qua Điểm Dịch Vụ VETC, cung cấp Hồ Sơ Mở Ví VETC, Thông Tin Khách Hàng và thực hiện đầy đủ các thủ tục theo đúng quy trình, hướng dẫn của VETC.
- Khách Hàng có nghĩa vụ cung cấp cho VETC đầy đủ, cập nhật, chính xác và trung thực các Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC và chịu toàn bộ trách nhiệm đối với các tài liệu, thông tin dữ liệu đã cung cấp cho VETC. Trường hợp việc cung cấp thông tin, tài liệu, dữ liệu không chính xác, không đầy đủ hoặc giả mạo dẫn đến thiệt hại cho VETC hoặc bất kỳ bên thứ ba nào, Khách Hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm và có nghĩa vụ bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh (bao gồm nhưng không giới hạn: thiệt hại thực tế, chi phí xử lý, tiền phạt, tổn thất uy tín và các chi phí khác mà VETC hoặc bên thứ ba phải gánh chịu). VETC được quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ trong trường hợp phát hiện Khách Hàng vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin theo quy định tại điều khoản này.
- Khách Hàng hiểu và đồng ý rằng các thông tin, dữ liệu, tài liệu do Khách Hàng cung cấp cho VETC sẽ được xử lý theo quy định tại Điều 16 của Điều Khoản Ví này.

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

4. Thời hạn cung cấp Dịch Vụ Ví VETC: Kể từ thời điểm Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở và sử dụng ví điện tử VETC có hiệu lực cho đến khi Dịch Vụ Ví VETC chấm dứt theo quy định tại Điều Khoản Ví này.

#### **ĐIỀU 4. SỬ DỤNG VÍ VETC**

1. Khi Ví VETC của Khách Hàng có liên kết với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của chính Khách Hàng mở tại Ngân Hàng Liên Kết theo quy định tại khoản 4 Điều này, Khách Hàng được sử dụng Ví VETC để thực hiện các giao dịch sau đây:

- Rút tiền ra khỏi Ví VETC về tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam của chính Khách Hàng (chủ ví điện tử) tại Ngân Hàng Liên Kết;
- Chuyển tiền đến tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam mở tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, trừ trường hợp quy định tại khoản a nêu trên;
- Chuyển tiền đến Ví điện tử khác trong cùng hệ thống VETC hoặc Ví điện tử khác ngoài hệ thống VETC trong trường hợp hạ tầng kỹ thuật của các bên liên quan đáp ứng yêu cầu kết nối liên thông;
- Thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp, nộp phí, lệ phí cho các dịch vụ công hợp pháp theo quy định của pháp luật, bao gồm dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ do VETC cung ứng.

2. Khách Hàng được sử dụng Ví VETC trên lãnh thổ Việt Nam và trong Hạn Mức Giao Dịch. Khách Hàng không được sử dụng Ví VETC để thực hiện các giao dịch cho mục đích và/hoặc liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

3. Khách Hàng đồng ý ủy quyền cho VETC được quyền tự động trích nợ Ví VETC của Khách Hàng trong các trường hợp sau:

- Để thu phí dịch vụ của Dịch Vụ Ví VETC; các khoản nợ đến hạn, quá hạn của Khách Hàng hoặc các khoản tiền khác theo các thỏa thuận giữa VETC và Khách Hàng, các Bên liên quan (nếu có);
- Để trả cho bên thứ ba có liên quan các chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch Vụ Ví VETC của Khách Hàng như giá trị của hóa đơn mua bán hàng hóa/sử dụng dịch vụ mà Khách Hàng đã thực hiện giao dịch thanh toán, số tiền mà Khách Hàng yêu cầu rút ra khỏi Ví VETC hoặc chuyển đến Ví VETC khác;
- Để thực hiện tiện ích thanh toán tự động theo quy định tại Điều 6 của Điều Khoản Ví này khi Khách Hàng đăng ký sử dụng;
- Để điều chỉnh khoản mục đã ghi có vào Ví VETC của Khách Hàng do sai sót, nhầm lẫn, lỗi hệ thống sau khi VETC thông báo đến Khách Hàng qua Ứng Dụng VETC/Email/số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký;
- Theo kết luận của cơ quan có thẩm quyền đối với các trường hợp Ví VETC của Khách Hàng có hành vi gian lận, lừa đảo.
- Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền;
- Các trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.

4. Về việc liên kết Ví VETC với tài khoản đồng Việt Nam, thẻ ghi nợ của chính khách hàng tại Ngân Hàng Liên Kết



- a) Khách Hàng hoàn thành việc liên kết Ví VETC với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam của chính Khách Hàng mở tại Ngân Hàng Liên Kết trước khi Khách Hàng sử dụng và duy trì việc liên kết trong suốt thời gian sử dụng ví điện tử.
- b) Tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ được Khách Hàng sử dụng để liên kết với Ví VETC phải được đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán bằng phương tiện điện tử tại Ngân Hàng Liên Kết.
- c) Khách Hàng được liên kết Ví VETC với một hoặc nhiều tài khoản đồng Việt Nam và/hoặc thẻ ghi nợ của chính Khách Hàng mở tại Ngân Hàng Liên Kết.
- d) Trong thời gian sử dụng Dịch Vụ Ví VETC, Khách Hàng có thể thay đổi tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ liên kết với Ví VETC tại bất kỳ thời điểm nào bằng cách thao tác trên Ứng Dụng VETC, dịch vụ Mobile Banking/Internet Banking của Ngân Hàng Liên Kết nhưng phải đảm bảo duy trì tối thiểu 01 (một) liên kết trong suốt thời gian sử dụng Ví VETC.
5. Khách Hàng chỉ được sử dụng Ví VETC để thực hiện các giao dịch theo quy định tại khoản 1 Điều này bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Khách Hàng hoặc người đại diện của Khách Hàng với:
- a) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
- b) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
- c) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
- d) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.
6. Khi tiếp nhận yêu cầu thực hiện Giao Dịch của Khách Hàng, VETC sẽ yêu cầu Khách Hàng cung cấp Thông Tin Xác Thực hợp lệ để kiểm tra, đối chiếu, xác thực Khách Hàng và xác nhận yêu cầu trước khi xử lý Giao Dịch. Mọi yêu cầu phát sinh từ Ví VETC của Khách Hàng sau khi cung cấp đúng Thông Tin Xác Thực sẽ luôn được coi là yêu cầu của chính Khách Hàng. Nếu bất kỳ một sai sót hay sự cố nào xảy ra trong quá trình sử dụng Ví VETC, Khách Hàng phải liên hệ ngay với VETC để được hướng dẫn.
7. Khách Hàng có trách nhiệm quản lý thiết bị, tài khoản đăng nhập, Thông Tin Xác Thực của mình; đồng thời chịu trách nhiệm đối với mọi Giao Dịch được thực hiện. Khách Hàng phải bảo mật thông tin đăng nhập Ứng Dụng VETC, Thông Tin Xác Thực và thông tin định danh của Khách Hàng, không để lộ, lọt cho bất kỳ bên thứ ba nào. Trường hợp phát hiện sai sót, sự cố kỹ thuật hoặc nghi ngờ thông tin bị lộ, lọt, Khách Hàng phải thay đổi ngay thông tin đăng nhập và thông báo ngay cho VETC để áp dụng biện pháp tạm dừng, kiểm tra và xử lý theo quy định. VETC không chịu trách nhiệm đối với các Giao Dịch phát sinh từ việc Khách Hàng quản lý không đầy đủ, không chặt chẽ thiết bị, thông tin đăng nhập hoặc phương thức truy cập. Khách

Hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm đối với mọi tổn thất phát sinh cho đến thời điểm VETC xác nhận việc tạm ngừng hoặc khóa Ví VETC theo yêu cầu của Khách Hàng.

8. VETC thực hiện hoàn trả tiền cho Khách Hàng trong các trường hợp sau:
- VETC chấm dứt cung ứng Dịch Vụ Ví VETC cho Khách Hàng.
  - VETC chấm dứt hoạt động, bị thu hồi Giấy phép, giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật.
  - Chi trả thừa kế theo quy định của pháp luật khi Khách Hàng là cá nhân chết hoặc bị tuyên bố là đã chết.
  - Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - Các trường hợp đóng Ví VETC và xử lý số dư còn lại khi đóng Ví VETC theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách Hàng và VETC theo quy định Điều Khoản Ví này.
  - Các trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
9. Khách Hàng không được nộp tiền mặt cho VETC để nạp tiền vào Ví VETC, không được phép rút tiền mặt từ Ví VETC tại VETC và không được trả lãi trên số dư Ví VETC.

## **ĐIỀU 5. KẾT NỐI VÍ VETC VỚI TÀI KHOẢN GIAO THÔNG**

1. Bằng việc ký kết Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng ví điện tử VETC, Khách Hàng đồng ý tự động kết nối Ví VETC của Khách Hàng với Tài Khoản Giao Thông của Khách Hàng để thực hiện thanh toán các loại phí, giá, tiền dịch vụ liên quan đến hoạt động giao thông của phương tiện đã được đăng ký gắn với Tài Khoản Giao Thông của Khách Hàng.
2. Khách hàng đồng ý rằng: Việc thanh toán hóa đơn các loại phí, giá, tiền dịch vụ liên quan đến hoạt động giao thông của phương tiện, phí kích hoạt/đổi thẻ Etag liên quan đến việc sử dụng Tài Khoản Giao Thông được áp dụng tiện ích thanh toán tự động (như mô tả tại Điều 6 của Điều Khoản Ví này) ngay từ thời điểm Ví VETC kết nối với Tài Khoản Giao Thông và chấm dứt khi Ví VETC của Khách Hàng được hủy kết nối với Tài Khoản Giao Thông.

## **ĐIỀU 6. THANH TOÁN TỰ ĐỘNG**

1. Thanh toán tự động là một tiện ích của Dịch Vụ Ví VETC do VETC cung cấp cho Khách Hàng, cho phép Khách Hàng chuyển một khoản tiền nhất định từ Ví VETC để thanh toán nhanh chóng, kịp thời, đúng hạn cho các hóa đơn hàng hóa, dịch vụ phát sinh định kỳ hoặc từng lần mà không cần thao tác thực hiện giao dịch.
2. Bằng việc đăng ký sử dụng tiện ích thanh toán tự động, Khách Hàng đồng ý:
- Ủy quyền toàn bộ cho VETC tự động trừ tiền từ Ví VETC của Khách Hàng để thanh toán cho các hóa đơn hàng hóa, dịch vụ tương ứng mà Khách Hàng đã đăng ký sử dụng khi đến hạn thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn thanh toán cho các loại phí, giá, tiền dịch vụ liên quan đến hoạt động giao thông của phương tiện đã được đăng ký gắn với Tài Khoản Giao Thông của Khách Hàng theo quy định tại Điều Khoản Ví này và thanh toán các hóa đơn hàng hóa, dịch vụ khác cho Nhà cung cấp mà Khách Hàng đăng ký tại từng thời điểm.
  - Đảm bảo Ví VETC luôn ở trạng thái hoạt động bình thường (không bị khóa, đóng) và có đủ số dư để thanh toán cho các hóa đơn phát sinh định kỳ hoặc phát sinh từng lần mà Khách Hàng đã đăng ký sử dụng tiện ích thanh toán tự động tại từng thời điểm, như: phí dịch vụ sử dụng đường bộ, phí bãi đỗ xe, phí kích hoạt/đổi thẻ Etag... tại thời điểm đến hạn thanh toán. Trong trường hợp Ví VETC của Khách Hàng không đáp ứng điều kiện về trạng thái hoạt động và số dư nêu trên, VETC có quyền, nhưng không có nghĩa vụ, thực hiện trích nợ tự động Ví VETC và/hoặc hủy việc sử dụng tiện ích thanh toán tự động đối với các hóa đơn phát sinh định kỳ mà không phát sinh bất kỳ trách nhiệm bồi

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

thường nào. Trong trường hợp này, Khách Hàng hoàn toàn tự chịu trách nhiệm về việc không thể thanh toán cho các hóa đơn hàng hóa, dịch vụ đến thời hạn thanh toán.

3. Tiện ích thanh toán tự động có thể bị hủy theo một trong những cách thức sau đây:
  - a) Khách Hàng hủy bỏ việc sử dụng tiện ích thanh toán tự động bằng cách đến các trụ sở của VETC, Điểm Dịch Vụ VETC hoặc thông báo cho VETC theo quy định tại Điều 20 dưới đây. Yêu cầu hủy phải được chính Khách Hàng thực hiện. Việc hủy sử dụng tiện ích thanh toán tự động có hiệu lực kể từ thời điểm VETC xác nhận yêu cầu hủy hợp lệ của Khách Hàng.
  - b) Khi VETC dừng cung ứng tiện ích thanh toán tự động đối với một hoặc một số hóa đơn hàng hóa, dịch vụ cụ thể theo thông báo của VETC trong từng thời kỳ;
  - c) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - d) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
4. Khách Hàng hiểu và đồng ý rằng, đối với các hóa đơn hàng hóa, dịch vụ đã được áp dụng tiện ích thanh toán tự động của VETC, việc thanh toán hoặc đăng ký thanh toán bằng phương thức khác (bao gồm nhưng không giới hạn việc thanh toán trực tiếp cho Nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ) có thể dẫn đến việc một hóa đơn được thanh toán nhiều lần. Trong trường hợp phát sinh thanh toán nhiều lần do lỗi của Khách Hàng, VETC được giới hạn trách nhiệm trong phạm vi hỗ trợ thông tin cho Khách Hàng đối với dịch vụ do VETC cung cấp.
5. VETC có trách nhiệm thực hiện lại giao dịch và bồi thường thiệt hại cho Khách Hàng nếu hóa đơn hàng hóa, dịch vụ đã đăng ký thanh toán tự động không được thực hiện do lỗi của VETC. VETC được miễn trừ trách nhiệm đối với thiệt hại Khách Hàng phải chịu, phát sinh từ hoặc liên quan đến việc (a) VETC không chủ động thanh toán hóa đơn đúng hạn hoặc trích nợ không đúng số tiền phải thanh toán không do lỗi của VETC; (b) giao dịch thanh toán chủ động cho các hóa đơn phát sinh định kỳ của Khách Hàng bị từ chối hoặc giao dịch thanh toán chủ động đã bị hủy đăng ký không do lỗi của VETC.
6. Khách Hàng có trách nhiệm phối hợp với VETC để giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại về giao dịch thanh toán tự động.

## **ĐIỀU 7. PHÍ DỊCH VỤ VÀ HẠN MỨC GIAO DỊCH**

1. Các loại phí và mức Phí Dịch Vụ của Dịch Vụ Ví VETC (đã bao gồm thuế giá trị gia tăng theo quy định của pháp luật) và Hạn Mức Giao Dịch được VETC niêm yết công khai tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên Ứng Dụng VETC, Website VETC.
2. Các quy định về loại phí, mức Phí Dịch Vụ của Dịch Vụ Ví VETC và Hạn Mức Giao Dịch của VETC (bao gồm các bản điều chỉnh, thay đổi) là một phần không thể tách rời của Điều Khoản Ví này và Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở và sử dụng ví điện tử VETC được giao kết giữa VETC và Khách Hàng.
3. Cách thức thu phí: Phí Dịch Vụ có thể được thu ngay khi phát sinh giao dịch qua Ví VETC (nếu có).
4. Khách Hàng đồng ý ủy quyền cho VETC thu Phí Dịch Vụ bằng cách tự động trích nợ số dư Ví VETC của Khách Hàng để thanh toán khoản Phí Dịch Vụ mà Khách Hàng phải thanh toán cho VETC theo Điều Khoản Ví này và/hoặc thỏa thuận khác bằng văn bản ký kết bởi Hai Bên.
5. VETC có quyền điều chỉnh, thay đổi biểu Phí Dịch Vụ và Hạn Mức Giao Dịch tùy từng thời điểm. Trong trường hợp Biểu Phí Dịch Vụ và/hoặc Hạn Mức Giao Dịch có sự thay đổi, VETC thông báo đến Khách Hàng trên Ứng Dụng VETC và Website VETC, và sẽ niêm yết

|                           |  |            |
|---------------------------|--|------------|
| Ngày hiệu lực: 29/12/2025 |  | Trang 8/18 |
|---------------------------|--|------------|



|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

công khai tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên Ứng Dụng VETC, Website VETC. Trong trường hợp Khách Hàng không đồng ý với việc điều chỉnh, thay đổi biểu Phí Dịch Vụ và/hoặc Hạn Mức Giao Dịch, Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ Ví VETC theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.

6. VETC thực hiện xuất hóa đơn tài chính đối với phí dịch vụ theo Quy Định Pháp Luật. Để nhận được hóa đơn tài chính về Phí Dịch Vụ, Khách Hàng cần cung cấp cho VETC đầy đủ thông tin theo Quy Định Pháp Luật và thực hiện đúng, đầy đủ hướng dẫn về xuất hóa đơn của VETC trên Ứng dụng VETC hoặc theo thỏa thuận khác bằng văn bản giữa Hai Bên.

## **ĐIỀU 8. QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG**

1. Được quyền yêu cầu VETC:
  - a) Cung cấp thông tin hướng dẫn sử dụng Dịch Vụ Ví VETC;
  - b) Cập nhật thông tin, Hồ Sơ Mở Ví VETC của Khách Hàng;
  - c) Cung cấp thông tin liên quan đến Hồ Sơ Mở Ví VETC, Ví VETC và Giao Dịch của Khách Hàng;
  - d) Tiếp nhận và xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến Ví VETC của Khách Hàng;
  - e) Thực hiện khóa Ví VETC và/hoặc tạm ngừng Dịch Vụ Ví VETC trong trường hợp nghi ngờ gian lận hoặc mất bảo mật và VETC phải thực hiện ngay sau khi nhận được yêu cầu hợp lệ từ Khách Hàng;
  - f) Thực hiện đóng Ví VETC và chấm dứt sử dụng Dịch Vụ Ví VETC;
  - g) Thực thi các quyền khác của Khách Hàng theo Quy Định Pháp Luật liên quan đến việc cung ứng Dịch Vụ Ví VETC.
2. Được sử dụng Ví VETC để thực hiện thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ của Nhà Cung Cấp và các tiện ích dịch vụ ví điện tử do VETC cung ứng trong từng thời kỳ theo Điều Khoản Ví này, phù hợp với Quy Định Pháp Luật.
3. Tham gia các chương trình khuyến mại, ưu đãi dành cho Khách Hàng theo quy định của VETC.
4. Các quyền khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.

## **ĐIỀU 9. NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

1. Tuân thủ Quy Định Pháp Luật và quy định tại Điều Khoản Ví này.
2. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác, trung thực Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC theo quy định tại Điều Khoản Ví này.
3. Thực hiện cập nhật cho VETC những thay đổi trong Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC khi phát sinh thay đổi và chịu toàn bộ trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại phát sinh từ việc Khách Hàng không thực hiện cập nhật thay đổi cho VETC kịp thời.
4. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản Phí Dịch Vụ phát sinh khi Khách Hàng sử dụng Ví VETC theo quy định tại Điều Khoản Ví này.
5. Đảm bảo có đủ số dư trên Ví VETC để thanh toán cho dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ, các dịch vụ đã đăng ký thanh toán tự động và các lệnh thanh toán đã lập; Tuân thủ các hướng dẫn của VETC trong thực hiện các Giao Dịch; Không được sử dụng Ví VETC của mình để thực hiện các giao dịch đối với những khoản tiền có nguồn gốc bất hợp pháp.

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

6. Chỉ sử dụng Ví VETC cho các hoạt động hợp pháp và không được thực hiện các hành vi sau đây:

- Sử dụng tài liệu, thông tin, dữ liệu giả mạo, mạo danh để mở và sử dụng ví điện tử.
- Mở hoặc duy trì ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn ví điện tử; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin ví điện tử.
- Tự mình hoặc tạo điều kiện, hỗ trợ bên thứ ba thực hiện các hành vi xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán, tấn công hệ thống, phát tán virus và phần mềm độc hại và các hành vi vi phạm Quy Định Pháp Luật hoặc gây gián đoạn, cản trở hoạt động bình thường đối với hệ thống của VETC và các đối tác của VETC, lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
- Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện hành vi sử dụng, lợi dụng ví điện tử để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác
- Thực hiện giao dịch thanh toán, chuyển tiền bất hợp pháp, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi đánh bạc, rửa tiền, thanh toán cho các hàng hóa dịch vụ bất hợp pháp.

7. Chủ động theo dõi, kiểm tra lịch sử Giao Dịch, đối chiếu số dư Ví VETC được ghi nhận trên Ứng Dụng VETC. Khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn về số dư của Ví VETC hoặc nghi ngờ/phát hiện (các) Giao Dịch có dấu hiệu sử dụng trái phép Ví VETC của Khách Hàng hoặc nghi ngờ/phát hiện bị lộ, lọt thông tin, Khách Hàng phải thông báo ngay cho VETC và thực hiện các thủ tục cần thiết để khóa Ví VETC và/hoặc tạm ngừng Dịch Vụ Ví VETC nhằm hạn chế tối đa tổn thất, thiệt hại cho Khách Hàng. Các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến Ví và giao dịch trên Ví phải được Khách Hàng thực hiện theo quy định tại Điều Khoản Ví này.

8. Hoàn trả hoặc phối hợp với VETC hoàn trả các khoản tiền do (i) sai sót, nhầm lẫn, sự cố kỹ thuật đã ghi Có vào Ví VETC của Khách Hàng hoặc (ii) Giao Dịch đã hoàn thành nhưng chưa thực hiện ghi Nợ Ví VETC của Khách Hàng.

9. Hợp tác với VETC trong việc xác minh, giải quyết các vấn đề liên quan đến Giao Dịch có nhầm lẫn, sự cố kỹ thuật hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật.

10. Khi Giao dịch được thực hiện thông qua hệ thống ngân hàng, Khách Hàng có trách nhiệm tuân thủ các quy định của hệ thống ngân hàng (nếu có). Mọi vấn đề phát sinh về nghĩa vụ và quyền lợi của Khách Hàng và hệ thống ngân hàng này nằm ngoài sự kiểm soát và trách nhiệm của VETC nên VETC sẽ được miễn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh khiếu nại của Khách Hàng đối với phạm vi công việc do hoặc thuộc trách nhiệm của hệ thống ngân hàng này.

11. Không được chuyển giao các quyền và nghĩa vụ của mình theo Điều Khoản Ví này cho bất kỳ bên thứ ba nào nếu không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của VETC.

12. Bồi thường cho VETC và đảm bảo cho VETC không bị thiệt hại bởi mọi tổn thất, khiếu nại, yêu cầu, khiếu kiện, thủ tục tố tụng, chi phí (bao gồm, nhưng không giới hạn, các chi phí pháp lý, chi phí hành chính và chi phí ăn ở, đi lại) và không phải gánh chịu các trách nhiệm phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Khách Hàng vi phạm Điều Khoản Ví này, trừ trường hợp do lỗi của VETC.

13. Phối hợp với VETC và các cơ quan chức năng khi xảy ra tranh chấp, bị gian lận, khiếu nại liên quan đến Ví VETC.

14. Các nghĩa vụ khác theo Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.

|                           |  |             |
|---------------------------|--|-------------|
| Ngày hiệu lực: 29/12/2025 |  | Trang 10/18 |
|---------------------------|--|-------------|

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

## **ĐIỀU 10. QUYỀN CỦA VETC**

- Được yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin, tài liệu, dữ liệu phù hợp với Quy Định Pháp Luật để phục vụ việc cung cấp Dịch Vụ Ví VETC và các dịch vụ giá trị gia tăng, liên kết, kết nối với Dịch Vụ Ví VETC cho Khách Hàng.
- Được trích nợ Ví VETC của Khách Hàng theo quy định tại Điều Khoản Ví này.
- VETC có quyền phong tỏa hoặc tạm giữ tài sản của Khách Hàng theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- VETC có quyền từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng thực hiện các giao dịch trên Ví VETC bằng phương tiện điện tử của Khách hàng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - Ví VETC của Khách Hàng có giao dịch thanh toán nhưng không thể liên hệ được với Khách Hàng theo thông tin liên hệ do Khách Hàng cung cấp;
  - Giấy tờ tùy thân của Khách Hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;
  - Các giao dịch chuyển tiền không chính xác, không đầy đủ các thông tin theo yêu cầu theo quy định của pháp luật về thanh toán không dùng tiền mặt;
  - Ví VETC của Khách Hàng không đủ số dư, và/hoặc vượt quá Hạn Mức Giao Dịch và/hoặc ở trạng thái đóng/khóa;
  - Khách Hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đủ các nghĩa vụ cung cấp, cập nhật Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC theo quy định tại Điều Khoản Ví này;
  - Yêu cầu của Khách Hàng không hợp pháp, hợp lệ hoặc thông tin do Khách Hàng cung cấp khi gửi yêu cầu không khớp đúng với thông tin tương ứng đã được VETC ghi nhận;
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố theo Quy định pháp luật
  - Trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
- Các quyền khác theo Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.

## **ĐIỀU 11. NGHĨA VỤ CỦA VETC**

- Cung cấp Dịch Vụ Ví VETC cho Khách Hàng theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
- Đảm bảo chất lượng Dịch Vụ Ví VETC cung cấp cho Khách Hàng ổn định, ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều Khoản Ví này và các trường hợp theo Quy Định Pháp Luật.
- Kịp thời ghi Có vào Ví VETC của Khách Hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nạp tiền vào Ví VETC; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với Ví VETC của Khách Hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào Ví VETC của Khách Hàng theo đề nghị của VETC, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thực hiện lệnh chuyển tiền.
- Xử lý kịp thời các Giao Dịch hợp pháp, hợp lệ của Khách Hàng theo đúng yêu cầu của Khách Hàng phù hợp với Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
- Cập nhật Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC ngay sau khi nhận và xác thực hợp lệ yêu cầu thay đổi của Khách Hàng

|                           |  |             |
|---------------------------|--|-------------|
| Ngày hiệu lực: 29/12/2025 |  | Trang 11/18 |
|---------------------------|--|-------------|

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

6. Đảm bảo an toàn, bảo mật các thông tin liên quan đến Khách Hàng, bao gồm Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC, dữ liệu cá nhân do Khách Hàng cung cấp, thông tin liên quan đến Ví VETC của Khách Hàng và các giao dịch trên Ví VETC của Khách Hàng theo quy định của pháp luật.
7. Hướng dẫn Khách Hàng sử dụng Ví VETC an toàn, thông báo, giải thích cho Khách Hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng Ví VETC và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của Khách Hàng trong mở và sử dụng Ví VETC theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
8. Thông tin đầy đủ và kịp thời cho Khách Hàng về số dư và các Giao Dịch phát sinh trên Ví VETC của Khách Hàng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
9. Tiếp nhận, tự mình hoặc phối hợp với các bên liên quan để xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến việc mở và sử dụng Dịch Vụ Ví VETC theo quy định tại Điều Khoản Ví này.
10. Các nghĩa vụ khác theo Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.

## **ĐIỀU 12. ĐÓNG VÍ VETC VÀ CHẤM DỨT DỊCH VỤ VÍ VETC**

1. Đóng Ví VETC có nghĩa là việc chấm dứt hay xóa bỏ vĩnh viễn quyền truy cập đến ví điện tử Khách Hàng mở tại VETC và chấm dứt việc cung cấp Dịch Vụ Ví VETC của VETC đến Khách Hàng. Khách Hàng không thể sử dụng lại ví điện tử đã đóng trong mọi trường hợp. Sau khi đóng Ví VETC, Khách Hàng muốn sử dụng lại Ví VETC phải làm thủ tục đăng ký sử dụng dịch vụ theo quy định tại Điều Khoản Ví này.
2. VETC thực hiện đóng Ví VETC và chấm dứt Dịch Vụ Ví VETC cho Khách Hàng trong các trường hợp sau:
  - a) Theo yêu cầu của Khách Hàng khi Khách Hàng không còn nhu cầu sử dụng Ví VETC hoặc Khách Hàng không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung, thay đổi liên quan đến Điều Khoản Ví này và/hoặc mức Phí Dịch Vụ và/hoặc Hạn Mức Giao Dịch tại từng thời điểm của VETC và có yêu cầu đóng Ví VETC của mình và chấm dứt Dịch Vụ Ví VETC theo quy định tại Khoản 3 Điều này;
  - b) Ví VETC của Khách Hàng không phát sinh bất kỳ Giao Dịch nào trong khoảng thời gian từ 18 (mười tám) tháng trở lên với điều kiện là VETC đã thông báo cho Khách Hàng về việc đóng Ví VETC cho Khách Hàng trước tối thiểu 30 ngày tính đến thời điểm đóng Ví VETC;
  - c) Khi VETC phát hiện Khách Hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng Ví VETC cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác. Trong trường hợp này, VETC có quyền thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các cá nhân, tổ chức liên quan về việc làm trái hoặc vi phạm pháp luật theo cách thức phù hợp;
  - d) Khi Khách Hàng là cá nhân chết hoặc bị tuyên bố là đã chết;
  - e) VETC chấm dứt hoạt động, bị thu hồi Giấy phép, giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật;
  - f) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - g) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
3. Thủ tục đóng Ví VETC và chấm dứt Dịch Vụ Ví VETC theo yêu cầu của Khách Hàng:
  - a) Để yêu cầu đóng Ví VETC và chấm dứt Dịch Vụ Ví VETC, Khách Hàng đến trụ sở VETC hoặc các Điểm Dịch Vụ VETC hoặc thông báo cho VETC theo quy định tại Điều

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

- 20 Điều Khoản Ví này, và Khách Hàng cần chuyển toàn bộ tiền ra khỏi Ví VETC và hủy liên kết với toàn bộ thẻ/tài khoản ngân hàng hiện có.
- b) Sau khi nhận được yêu cầu từ Khách Hàng, VETC sẽ liên hệ xác minh thông tin theo số điện thoại Khách Hàng sử dụng đăng ký Ví VETC và thực hiện đóng Ví VETC sau khi đã hoàn tất xử lý số dư (nếu có), các tra soát/khiếu nại (nếu có) và nhận được xác nhận đồng ý từ Khách Hàng.
4. Hậu quả của việc chấm dứt Dịch Vụ Ví VETC và đóng Ví VETC
- a) Ví VETC của Khách Hàng được đóng và tất cả các quyền đã được trao cho Khách Hàng liên quan đến Dịch Vụ Ví VETC sẽ chấm dứt kể từ thời điểm Ví VETC của Khách Hàng được đóng;
- b) Khách Hàng phải thanh toán cho VETC các khoản phí và khoản phải trả khác liên quan đến Dịch Vụ Ví VETC (nếu có);
- c) Các Bên phải hoàn tất xử lý các tra soát, khiếu nại (nếu có) và/hoặc các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (nếu có);
- d) Số dư Ví VETC của Khách Hàng được xử lý theo quy định tại Khoản 5 Điều này.
5. Xử lý số dư Ví VETC khi đóng Ví VETC và chấm dứt Dịch Vụ Ví VETC
- a) VETC chỉ thực hiện đóng Ví VETC sau khi số dư Ví VETC của Khách Hàng đã được xử lý bằng không và Ví VETC không còn liên kết với tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ của Khách Hàng. Trường hợp số dư Ví VETC của Khách Hàng vẫn còn, VETC sẽ tiến hành các hoạt động xử lý số dư theo quy định tại Khoản này, khi số dư trong Ví VETC đã được xử lý, Ví VETC của Khách Hàng sẽ được VETC đóng trên cơ sở các trường hợp tại Khoản 2 Điều này.
- b) Trường hợp nếu số dư Ví VETC của Khách Hàng sau khi đã khấu trừ mọi khoản tiền (bao gồm các khoản phí và lệ phí) đến hạn thanh toán và còn nợ VETC lớn hơn 0 (Không) Việt Nam đồng, Khách Hàng ủy quyền cho VETC hoàn trả số dư có trong Ví VETC cho Khách Hàng vào tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ liên kết với Ví VETC của Khách Hàng, sau khi khấu trừ mọi khoản tiền đến hạn thanh toán và còn nợ VETC (nếu có) bởi Khách Hàng.

### **ĐIỀU 13. CUNG CẤP THÔNG TIN**

1. VETC cung cấp cho Khách Hàng, thông qua Ứng Dụng VETC hoặc các kênh khác (email, tổng đài điện thoại), thông tin liên quan đến Ví VETC và việc sử dụng Ví VETC của Khách Hàng trong quá trình sử dụng Ví VETC, bao gồm: thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên Ví VETC; việc Ví VETC bị đóng (nếu có); thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong Hồ Sơ Mở Ví VETC và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng Ví VETC.
2. VETC được phép cung cấp cho bên thứ ba thông tin liên quan đến Ví VETC và việc sử dụng Ví VETC của Khách Hàng trong các trường hợp sau:
- a) Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của Khách Hàng;
- b) Cung cấp thông tin về số dư trên Ví VETC cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của Khách Hàng khi Khách Hàng chết hoặc bị tuyên bố là đã chết.
- c) Cung cấp thông tin cho cơ quan chức năng và bên thứ ba để xử lý các hành vi gian lận, lừa đảo, giả mạo, vi phạm pháp luật theo Quy Định Pháp Luật;

|                           |  |             |
|---------------------------|--|-------------|
| Ngày hiệu lực: 29/12/2025 |  | Trang 13/18 |
|---------------------------|--|-------------|



|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

d) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.

#### **ĐIỀU 14. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI**

1. Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp
  - a) VETC tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp từ Khách Hàng hoặc người được ủy quyền của Khách Hàng (nếu cung cấp được giấy tờ hợp pháp để chứng minh thẩm quyền đại diện theo quy định pháp luật) thông qua các phương thức sau:
    - Khách Hàng tạo yêu cầu tra soát, khiếu nại trên Ứng Dụng VETC.
    - Khách Hàng gọi điện lên Tổng đài điện thoại của VETC: 19006010 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) hoặc gửi email đến địa chỉ [cskh@vetc.com.vn](mailto:cskh@vetc.com.vn).
    - Khách Hàng đến trực tiếp các Điểm Dịch Vụ của VETC hoặc trụ sở chính của VETC.
    - Khách Hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp bằng văn bản theo mẫu của VETC đến trụ sở chính của VETC.
    - Các kênh tiếp nhận khác theo thông báo của VETC trong từng thời kỳ.
  - b) Khi tiến hành tiếp nhận thông tin yêu cầu tra soát, khiếu nại tại các địa điểm giao dịch của VETC hoặc trên kênh trực tuyến, VETC sẽ yêu cầu người đề nghị tra soát, khiếu nại sử dụng mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại (văn bản giấy và điện tử) của VETC khi đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại hoặc kênh trực tuyến, VETC sẽ yêu cầu Khách Hàng cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh Khách Hàng, và xác nhận thông tin Giao Dịch có liên quan, và VETC sẽ có biện pháp lưu trữ thông tin Khách Hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại.
2. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại
  - a) VETC chỉ tiếp nhận và tiến hành xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp theo yêu cầu từ Khách Hàng và/hoặc bên thứ ba có liên quan sau khi xác thực những thông tin cơ bản mà Khách Hàng đã cung cấp cho VETC và có liên quan đến Dịch Vụ Ví VETC.
  - b) VETC sẽ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với Giao Dịch phát sinh trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện Giao Dịch. Sau thời hạn này, VETC có quyền từ chối giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại.
  - c) VETC sẽ thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng Dịch Vụ Ví VETC khi Khách Hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận, giả mạo và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Khách Hàng nếu Ví VETC của Khách Hàng phát sinh Giao Dịch tài chính sau thời điểm thực hiện tạm dừng cung ứng Dịch Vụ Ví VETC đối với Khách Hàng.
3. Thời gian xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp và việc xử lý kết quả yêu cầu tra soát, khiếu nại
  - a) Thời hạn xử lý đề nghị yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp không quá 30 Ngày Làm Việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp lần đầu của Khách Hàng.
  - b) Trong thời hạn tối đa 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày thông báo kết quả yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Khách Hàng, VETC sẽ thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách Hàng theo thỏa thuận và Quy Định Pháp Luật đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách Hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp Bất Khả Kháng theo quy định tại Điều Khoản Ví này.

|                           |  |             |
|---------------------------|--|-------------|
| Ngày hiệu lực: 29/12/2025 |  | Trang 14/18 |
|---------------------------|--|-------------|

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

- c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại theo quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 Ngày Làm Việc tiếp theo, VETC sẽ thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý.
- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VETC thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo Quy Định Pháp Luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh thành phố Hà Nội); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị yêu cầu tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 Ngày Làm Việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, VETC thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý kết quả yêu cầu tra soát, khiếu nại;
- e) Trường hợp VETC, Khách Hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị yêu cầu tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo Quy Định Pháp Luật.

## **ĐIỀU 15. QUẢN LÝ RỦI RO, ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT TRONG SỬ DỤNG DỊCH VỤ VÍ VETC**

1. Khách Hàng có trách nhiệm cập nhật Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC trong các trường hợp sau:
  - a) Khách Hàng chưa cung cấp đầy đủ Thông Tin Khách Hàng hoặc Hồ Sơ Mở Ví VETC theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật
  - b) Có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC của Khách Hàng;
  - c) Các giấy tờ pháp lý của Khách Hàng và người có liên quan sắp hết hạn hoặc đã hết hạn hiệu lực;
2. VETC thực hiện cập nhật, xác minh lại thông tin nhận biết Khách Hàng trong các trường hợp sau:
  - a) Khách Hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
  - b) VETC có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong Hồ Sơ Mở Ví VETC của Khách Hàng đã thu thập trước đây;
  - c) Thông tin của Khách Hàng có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
  - d) Thông tin về ví điện tử, chủ ví điện tử sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
3. VETC sẽ thông báo cho Khách Hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân của Khách Hàng trong quá trình sử dụng Ví VETC để kịp thời yêu cầu Khách Hàng cập nhật, bổ sung thông tin. VETC sẽ tạm dừng thực hiện các giao dịch Ví VETC quy định tại Khoản 1 Điều 4 Điều Khoản Ví này đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách Hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.
4. VETC có quyền từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng thực hiện các giao dịch trên Ví VETC bằng phương tiện điện tử của Khách hàng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

- a) Ví VETC của Khách Hàng có giao dịch thanh toán nhưng không thể liên hệ được với Khách Hàng theo thông tin liên hệ do Khách Hàng cung cấp;
  - b) Giấy tờ tùy thân của Khách Hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;
  - c) Các giao dịch chuyển tiền không chính xác, không đầy đủ các thông tin theo yêu cầu theo quy định của pháp luật về thanh toán không dùng tiền mặt;
  - d) Khách Hàng không có đủ số dư khả dụng trên Ví VETC hoặc vượt quá hạn mức để thực hiện giao dịch;
  - e) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố theo Quy định pháp luật
  - f) Trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
5. VETC có quyền khóa Ví VETC và/hoặc tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ Ví VETC cho Khách Hàng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- a) Khách Hàng có yêu cầu khóa Ví VETC và/hoặc tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ Ví VETC trong trường hợp nghi ngờ gian lận, lộ, lọt thông tin cần bảo mật của Ví VETC;
  - b) Khách Hàng không cung cấp đầy đủ Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC hoặc Khách Hàng không thực hiện cập nhật Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC khi có thay đổi;
  - c) Phát sinh tranh chấp, yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến Ví VETC của Khách Hàng;
  - d) Khách Hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận giữa Khách Hàng với VETC;
  - e) Có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền;
  - f) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật;
6. Việc khóa Ví VETC và/hoặc tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ Ví VETC sẽ được chấm dứt khi xảy ra một trong các sự kiện tương ứng như sau:
- a) Khách Hàng rút lại/hủy yêu cầu của mình về việc khóa Ví VETC và/hoặc tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ Ví VETC;
  - b) Khách Hàng cung cấp đầy đủ, trung thực Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC hoặc Khách Hàng thực hiện cập nhật Thông Tin Khách Hàng, Hồ Sơ Mở Ví VETC theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật;
  - c) Có kết quả xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến Ví VETC của Khách Hàng;
  - d) Khách Hàng chấm dứt hành vi vi phạm;
  - e) Có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền về việc hủy/chấm dứt việc khóa Ví VETC/tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ Ví VETC;
  - f) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Ví này và Quy Định Pháp Luật.
7. Khách Hàng có nghĩa vụ hợp tác với VETC trong việc xác minh, giải quyết các vấn đề liên quan đến Giao Dịch có nhầm lẫn, sự cố kỹ thuật hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật. Trong trường hợp Khách Hàng không hợp tác với VETC hoặc có biểu hiện chiếm đoạt, tẩu tán khoản tiền phát sinh từ hoặc liên quan đến nhầm lẫn, sự cố kỹ thuật hoặc vi phạm pháp luật, VETC có quyền duy trì các biện pháp nêu tại khoản 5 Điều này, đồng thời yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử lý, bao gồm cả xử lý hình sự trong trường hợp có dấu hiệu tội phạm. Trong trường hợp này,

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

VETC sẽ thực hiện theo kết luận, quyết định hoặc phán quyết cuối cùng của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

## **ĐIỀU 16. XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

1. Việc thu thập và xử lý các thông tin, dữ liệu liên quan đến Khách Hàng được thực hiện theo quy định tại Chính Sách Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân do VETC niêm yết công khai tại trụ sở, địa điểm giao dịch và trên Website VETC, Ứng Dụng VETC tại từng thời điểm. Trường hợp có sự khác biệt giữa Điều Khoản Ví này và Chính Sách Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân do VETC công bố liên quan đến vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân thì các quy định tại Chính Sách Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân sẽ được ưu tiên áp dụng. Chính Sách Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của VETC là bộ phận không tách rời của Điều Khoản Ví này và Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng ví điện tử VETC được giao kết giữa VETC và Khách Hàng.

2. Việc xử lý Dữ Liệu Cá Nhân của Khách Hàng được thực hiện dựa trên một hoặc nhiều căn cứ pháp lý theo Quy Định Pháp Luật, bao gồm: (i) phục vụ việc giao kết và thực hiện Điều Khoản Ví này; (ii) tuân thủ nghĩa vụ báo cáo và yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) phòng, chống gian lận, giả mạo, rửa tiền hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác; và/hoặc (iv) sự đồng ý của Chủ Thẻ Dữ Liệu khi pháp luật yêu cầu. Các nội dung về loại dữ liệu được xử lý, mục đích xử lý, thời hạn lưu trữ, đối tượng được chia sẻ dữ liệu và quyền của Chủ Thẻ Dữ Liệu, biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của Chủ Thẻ Dữ Liệu được quy định chi tiết trong Chính Sách Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của VETC.

## **ĐIỀU 17. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH**

1. Ngoại trừ các điều khoản được quy định cụ thể tại Điều Khoản Ví này và các thỏa thuận khác bằng văn bản của VETC với Khách Hàng, VETC sẽ không bị ràng buộc bởi các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận nào giữa Khách Hàng với bất cứ bên thứ ba nào và không chịu trách nhiệm với chất lượng của hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Ví VETC.

2. VETC sẽ không buộc phải thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào của mình theo Điều Khoản Ví này hoặc bất cứ văn bản thỏa thuận nào nếu việc thực hiện đó sẽ dẫn đến việc VETC vi phạm bất kỳ Quy Định Pháp Luật, mệnh lệnh, quyết định và bản án có hiệu lực của Tòa án hoặc bất cứ văn bản nào khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

## **ĐIỀU 18. BẤT KHẢ KHÁNG**

1. Bất Khả Kháng là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và ngoài tầm kiểm soát của Bên liên quan, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn như thiên tai, bão tố, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn, thay đổi chính sách, pháp luật của nhà nước Việt Nam, lỗi đường truyền/mạng internet/mạng viễn thông nằm ngoài tầm kiểm soát của VETC và các sự kiện bất khả kháng khác theo Quy Định Pháp Luật.

2. Bên bị ảnh hưởng bởi Bất Khả Kháng được miễn trừ trách nhiệm đối với việc không thực hiện hoặc chậm thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Điều Khoản Ví này do Bất Khả Kháng nếu Bên đó đã thực hiện bằng mọi nỗ lực của mình để giảm thiểu tối đa ảnh hưởng của Bất Khả Kháng.

## **ĐIỀU 19. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ**

1. Tất cả các nhãn hiệu, tên thương mại, logo của Dịch Vụ Ví VETC và tất cả các quyền sở hữu trí tuệ khác thuộc bất kỳ loại nào (cho dù đã được đăng ký hay chưa) bao gồm nhưng không giới hạn bản quyền, bằng sáng chế, thiết kế, tài liệu, đồ họa, phần mềm, hình ảnh, video, âm nhạc, âm thanh, phức hợp phần mềm, mã nguồn và phần mềm cơ bản liên quan đến VETC

|                           |  |             |
|---------------------------|--|-------------|
| Ngày hiệu lực: 29/12/2025 |  | Trang 17/18 |
|---------------------------|--|-------------|

|                                                                                  |                                                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
|  | ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN                                      | TL 16.9 |
|                                                                                  | CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ VETC (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN) |         |

(gọi chung là “Quyền Sở Hữu Trí Tuệ”) là tài sản của VETC. Tất cả các Quyền Sở Hữu Trí Tuệ được bảo hộ bởi Quy Định Pháp Luật về sở hữu trí tuệ và các công ước quốc tế. Tất cả các quyền đều được bảo lưu.

2. Trừ khi Hai Bên có thỏa thuận khác, Khách Hàng không được sử dụng, biên tập, công bố, mô phỏng, dịch, thực hiện các sản phẩm phái sinh từ, phân phát hoặc bằng cách khác sử dụng, tái sử dụng, sao chép, sửa đổi, hoặc công bố Quyền Sở Hữu Trí Tuệ theo bất kỳ cách thức nào mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của VETC. Khách Hàng không được trợ giúp hoặc tạo điều kiện cho bất kỳ bên thứ ba nào sử dụng Quyền Sở Hữu Trí Tuệ theo bất kỳ cách thức nào mà cấu thành một vi phạm về sở hữu trí tuệ và/hoặc đối với các quyền liên quan khác của VETC.

## **ĐIỀU 20. THÔNG BÁO**

1. Mọi thông báo và tài liệu (nếu có) được đưa ra bởi Khách Hàng cho VETC liên quan đến Dịch Vụ Ví VETC sẽ được gửi cho VETC đến địa chỉ sau đây:

Người nhận: Công ty TNHH Thu phí tự động VETC.

Địa chỉ: Tầng 11 và Tầng 14 Tòa nhà TASCOT, lô HH2 – 2, Phường Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam.

Email: [cskh@vetc.com.vn](mailto:cskh@vetc.com.vn)

Hotline: 19006010

2. Tất cả các thông báo và tài liệu (nếu có) cần gửi cho Khách Hàng bởi VETC liên quan đến Dịch Vụ Ví VETC sẽ được gửi bằng một hoặc một số phương thức sau đây:

- Gửi thư thường hoặc thư bảo đảm đến địa chỉ theo Hồ Sơ Mở Ví VETC của Khách Hàng;
- Gửi thư điện tử đến địa chỉ thư điện tử đã được Khách Hàng đăng ký hoặc thông báo với VETC;
- Đăng tải trên Website VETC và thông báo trên Ứng Dụng VETC;
- Gửi tin nhắn (SMS) hoặc gọi điện đến số điện thoại đã được Khách Hàng đăng ký hoặc thông báo với VETC.

3. Bất kỳ thông báo hoặc tài liệu hoặc thư từ liên lạc nào được xem là đã được gửi và nhận:

- Nếu được gửi bằng thư thường hoặc thư bảo đảm, (i) ngay khi giao bằng tay có giấy biên nhận; (ii) trong vòng 07 (bảy) Ngày Làm Việc sau khi gửi thư bảo đảm cước phí trả trước, có xác nhận bằng văn bản; (iii) khi thực tế đã nhận nếu gửi bằng phương thức giao nhận bảo đảm;
- Nếu được gửi bằng thư điện tử, trong vòng 01 (một) Ngày Làm Việc sau ngày gửi thông báo hoặc tài liệu đó mà không nhận được thông báo gửi không thành công từ hệ thống thư điện tử.