

CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TRẢ TRƯỚC VIETCOMBANK -ESTELLA

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong Bản Các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ trả trước Vietcombank ESTELLA PLACE này (Bản Điều khoản & Điều kiện), các từ ngữ và từ viết tắt được hiểu như sau:

- 1.1. **“Ngân hàng (NH)”**: là Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (*Vietcombank*).
- 1.2. **“Trung tâm mua sắm ESTELLA PLACE (ESTELLA PLACE)”**: là trung tâm mua sắm được quản lý và vận hành bởi Công ty TNHH liên doanh Estella (Estella), tại số 88 đường Song Hành, phường An Phú, quận 2, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- 1.3. **“Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT)”**: là các tổ chức, cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận Thẻ làm phương tiện thanh toán theo hợp đồng đã ký với NH. Trong Bản Các Điều khoản & Điều kiện này, ĐVCNT được hiểu là các ĐVCNT của Vietcombank tại Estella Place.
- 1.4. **“Thẻ”**: là thẻ trả trước (thẻ quà tặng) được phát hành bởi NH và Estella. Theo đó, Thẻ không định danh Chủ thẻ và cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị mệnh giá của Thẻ. Thẻ không được nạp thêm tiền và chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT.
- 1.5. **“Chủ thẻ”**: là khách hàng cá nhân sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa và dịch vụ tại các máy chấp nhận thanh toán thẻ của NH đặt tại Estella Place. Theo đó, Chủ thẻ có trách nhiệm sử dụng Thẻ theo các quy định tại Bản Các Điều khoản & Điều kiện này.
- 1.6. **“Website/Trang thông tin điện tử chính thức của Estella”**: <http://estellaplace.com.vn/>
- 1.7. **“Giao dịch Thẻ”**: là giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ được thực hiện bằng Thẻ.
- 1.8. **“Thời hạn hiệu lực của Thẻ”**: là khoảng thời gian Thẻ hoạt động bình thường, kể từ ngày thẻ được phát hành cho đến khi thẻ hết hạn. Theo đó, thời hạn hiệu lực của Thẻ được in trên Thẻ.
- 1.9. **“Mệnh giá Thẻ”**: là giá trị sử dụng của Thẻ được tính bằng Việt Nam Đồng (VNĐ), kể từ ngày phát hành Thẻ đến khi hết hạn sử dụng. Theo đó, Mệnh giá Thẻ được in rõ trên Thẻ và là Mệnh giá cố định, không thể chuyển đổi giá trị sử dụng hay hạn mức thanh toán từ thẻ này sang thẻ khác.

ĐIỀU 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG THẺ

2.1. Thông tin chung về Thẻ

- a. Thẻ được bán/tặng tại quầy Dịch vụ Khách hàng của Estella Place. Theo đó, khi mua/được tặng Thẻ, Chủ thẻ sẽ được bàn giao Thẻ với số lượng tương ứng theo yêu cầu.

2.2. Phạm vi sử dụng Thẻ

- a. Thẻ chỉ được sử dụng tại các máy chấp nhận thanh toán thẻ của NH đặt tại Estella Place để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ mà Chủ Thẻ giao dịch tại ĐVCNT.
- b. Thẻ không được sử dụng để rút tiền mặt.

2.3. Thời hạn hiệu lực của Thẻ:

Thẻ đã phát hành không thể gia hạn Thời hạn hiệu lực của Thẻ.

2.4. Mệnh giá của Thẻ:

- a. Chủ thẻ được phép thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi giá trị mệnh giá của Thẻ. Mệnh giá là số dư ban đầu của Thẻ và sẽ giảm dần sau khi thực hiện thành công các giao dịch bằng Thẻ.
- b. Thẻ không thể nạp thêm tiền

2.5. Kiểm tra số dư của Thẻ:

Chủ thẻ có thể kiểm tra số dư của Thẻ bằng các cách sau đây:

- a. Tại các máy chấp nhận thanh toán thẻ của NH đặt tại ESTELLA PLACE.
- b. Hóa đơn chi tiêu thẻ hiện số dư của Thẻ.
- c. Chủ thẻ nhắn tin theo cú pháp: “**SDT_97043645XXXXXXXXXXXX**” và gửi đến tổng đài 6167. Chủ thẻ sẽ phải chịu phí viễn thông theo quy định của Đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông.

2.6. Một số quy định khác:

- a. Trong trường hợp số dư của Thẻ không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại Estella Place, Chủ thẻ có thể thanh toán phần chênh lệch bằng các hình thức khác.
- b. Chủ thẻ có thể sử dụng nhiều Thẻ cho một giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
- c. Thẻ đã phát hành sẽ không được phép thu hồi lại (trừ trường hợp quy định tại điểm d khoản 1 Điều 4 của Bản các Điều khoản & điều kiện này), không được hoàn tiền hoặc quy đổi sang giá trị khác.
- d. Chủ thẻ có thể liên hệ Quầy Dịch vụ Khách hàng của Estella Place để biết thêm thông tin chi tiết cũng như giải đáp các thắc mắc phát sinh (nếu có) trong quá trình sử dụng Thẻ.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

3.1. Quyền của Chủ thẻ

- a. Được quyền sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hoá, dịch vụ tại ĐVCNT.
- b. Được khiếu nại về các sai sót (nếu có) và các vấn đề phát sinh khác trong quá trình sử dụng Thẻ của mình nhưng không quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát.
- c. Được hưởng các ưu đãi dành cho Chủ thẻ do NH và/hoặc Estella cung cấp theo từng thời kỳ (nếu có). Khách hàng có thể liên hệ quầy dịch vụ khách hàng Estella PLace để biết thêm chi tiết.

3.2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- a. Chịu trách nhiệm thanh toán phí mua Thẻ.

- b. Đây là sản phẩm thẻ trả trước vô danh và không sử dụng PIN, NH không định danh được Chủ thẻ nên Chủ thẻ phải có trách nhiệm quản lý, bảo quản Thẻ và chịu các rủi ro, tổn thất liên quan đến Thẻ sau khi được giao nhận Thẻ không do lỗi của NH và/hoặc Estella, bao gồm cả trường hợp Chủ thẻ làm mất hoặc thất lạc Thẻ, hoặc lộ thông tin Thẻ hoặc cho phép bên thứ ba sử dụng Thẻ.
- c. Chịu trách nhiệm trực tiếp liên hệ với quầy dịch vụ khách hàng Estella Place để giải quyết các khiếu nại về các sai sót (nếu có) và các vấn đề phát sinh khác trong quá trình sử dụng Thẻ của mình, bao gồm nhưng không giới hạn bởi số dư của Thẻ, các Giao dịch Thẻ.
- d. Chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các giao dịch được thực hiện bằng Thẻ.
- e. Cho phép NH và Estella cung cấp thông tin các Giao dịch Thẻ của Chủ thẻ khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- f. Cho phép NH cung cấp thông tin về các Giao dịch Thẻ của Chủ thẻ cho Estella.
- g. Chịu trách nhiệm sử dụng Thẻ theo đúng quy định của Pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, NH và Estella. Cam kết không thực hiện các Giao dịch Thẻ trái pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG

4.1. Quyền của Ngân hàng

- a. Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi... hoặc vì bất kỳ lý do nào khác ngoài khả năng kiểm soát của NH gây nên.
- b. Được miễn trách đối với bất kỳ trường hợp nào Thẻ bị ĐVCNT từ chối. Đồng thời, NH không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hóa, dịch vụ (bao gồm cả việc giao, nhận hàng và số lượng, chất lượng của hàng hóa, dịch vụ) được thanh toán bằng Thẻ.
- c. Được quyền từ chối cấp phép các Giao dịch Thẻ, các yêu cầu liên quan đến phát hành và sử dụng Thẻ không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật, NH, Ngân hàng Nhà nước hoặc các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NH.
- d. Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ như dừng Giao dịch Thẻ, tạm ngừng/chấm dứt việc sử dụng, thu hồi Thẻ, hủy Thẻ khi Chủ thẻ vi phạm các quy định pháp luật liên quan đến việc sử dụng Thẻ hoặc vi phạm các quy định tại Bản Các Điều khoản & Điều kiện này, hoặc các trường hợp có dấu hiệu cho thấy Thẻ bị lợi dụng hoặc Thẻ nghi ngờ thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo.
- e. Được miễn trách đối với tất cả các khiếu nại về các sai sót (nếu có) và các vấn đề phát sinh khác trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
- f. Được quyền miễn trách trong trường hợp Thẻ bị giả mạo, Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ thông tin Thẻ do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ hoặc bên thứ ba.
- g. Được quyền cung cấp thông tin các Giao dịch Thẻ của Chủ thẻ khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- h. Được quyền cung cấp thông tin các Giao dịch Thẻ của Chủ thẻ cho Estella.

- i. Được quyền thực hiện các yêu cầu của Estella/Cơ quan có thẩm quyền việc khóa tạm thời/mở khóa Thẻ; đổi Thẻ và khóa vĩnh viễn/ chấm dứt sử dụng Thẻ và được miễn trách về việc thực hiện các yêu cầu nêu trên của Estella/Cơ quan có thẩm quyền.
- j. Hủy Thẻ hoặc chấm dứt giá trị sử dụng của Thẻ khi hết Thời hạn hiệu lực của Thẻ.
- k. Các quyền khác theo quy định pháp luật, quy định của NH, Ngân hàng Nhà nước và thỏa thuận giữa NH và Estella.

4.2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Chịu trách nhiệm tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán Thẻ theo quy định của Pháp luật, Ngân hàng Nhà nước và NH, đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ.
- b. Chịu trách nhiệm hỗ trợ Estella giải quyết trực tiếp mọi tra soát của Chủ thẻ liên quan đến Thẻ và Giao dịch Thẻ.

ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ESTELLA

5.1. Quyền của Estella

- a. Được quyền thu phí mua Thẻ từ Chủ thẻ và không hoàn trả số tiền còn lại trong Thẻ (nếu có) cho Chủ thẻ sau khi hết Thời hạn hiệu lực của Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ.
- b. Được quyền đề nghị NH thực hiện các yêu cầu liên quan đến Thẻ, bao gồm: khóa tạm thời/mở khóa Thẻ; đổi Thẻ và khóa vĩnh viễn/chấm dứt sử dụng Thẻ theo thỏa thuận giữa NH và Estella.

5.2. Nghĩa vụ của Estella

- a. Chịu trách nhiệm hướng dẫn khách hàng về điều kiện, cách thức, quyền và nghĩa vụ khi sử dụng Thẻ.
- b. Chịu trách nhiệm giải thích với Chủ thẻ (bao gồm cả các Chủ thẻ đã mua Thẻ trước khi thay đổi phương thức xác thực Giao dịch Thẻ) về việc không sử dụng PIN làm phương thức xác thực khi thực hiện Giao dịch Thẻ.
- c. Chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại về các sai sót (nếu có) và các vấn đề phát sinh khác trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi số dư của Thẻ; các giao dịch của Thẻ; khóa tạm thời/mở khóa Thẻ; đổi Thẻ; khóa vĩnh viễn/chấm dứt sử dụng Thẻ.
- d. Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các tổn thất/thiệt hại và rủi ro phát sinh liên quan đến Thẻ sau thời điểm Vietcombank bàn giao Thẻ cho Estella; Đối với các tổn thất, rủi ro thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ quy định tại Khoản 2 Điều 3 Bản Các Điều khoản & Điều kiện này, Estella chịu trách nhiệm chủ động giải quyết với Chủ Thẻ
- e. Chịu trách nhiệm giải quyết trực tiếp mọi tra soát của Chủ thẻ liên quan đến Thẻ và Giao dịch Thẻ.

ĐIỀU 6: CÁC ĐIỀU KHOẢN SỬA ĐỔI BỔ SUNG

NH và Estella có quyền sửa đổi và bổ sung nội dung Bản Các Điều khoản & Điều kiện này tại từng thời điểm mà NH và Estella cho là phù hợp. Bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào như vậy cũng có hiệu lực kể từ ngày đề trên thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Bản Các Điều khoản & Điều kiện được Estella đăng trên Trang thông tin điện tử chính thức của Estella.

ĐIỀU 7: LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 7.1. Bản Các Điều khoản & Điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các quy định hiện hành về phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ của NH và Ngân hàng Nhà nước và các quy định của Estella.
- 7.2. Những nội dung không quy định trong Bản Các Điều khoản & Điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, quy định Ngân hàng Nhà nước, NH và Estella.
- 7.3. Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết các bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp thương lượng không thành thì các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền của Việt Nam nơi NH có trụ sở tại thời điểm nộp đơn khởi kiện để giải quyết theo quy định.

ĐIỀU 8: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 8.1. Nội dung của Bản Các Điều khoản & Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ này ràng buộc về mặt pháp lý giữa Chủ thẻ với NH và Estella. Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ có nghĩa là Chủ thẻ đã chấp nhận và chịu ràng buộc bởi nội dung của Bản Các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ này.
- 8.2. Bản Các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ này được lập bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh thì bản tiếng Việt có giá trị ưu tiên để giải thích.
- 8.3. Nếu một phần hoặc toàn bộ bất kỳ một điều khoản nào của Bản Các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo quy định pháp luật thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản còn lại của Bản Các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ.
- 8.4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của NH và/hoặc Estella theo Bản Các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của NH và/hoặc Estella trừ khi NH và/hoặc Estella có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.
- 8.5. Chủ thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ này, các quy định khác của NH và Ngân hàng Nhà nước cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.