

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG THANH TOÁN ĐIỆN TỬ

Số:...../VNPAY-.....

Căn cứ:

- Bộ luật Dân sự được Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14/06/2005;
- Luật thương mại số 36/2005/QH11 được Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14/06/2005;
- Luật Doanh nghiệp số 68/2014/QH13 được Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 26/11/2014;
- Nghị định 52/2013/NĐ-CP của Chính phủ ngày 16/05/2013 về thương mại điện tử và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt, Nghị định 80/2016/NĐCP ngày 01/07/2016 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định 101/2012/NĐCP và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Nhu cầu phát triển sản phẩm dịch vụ và khả năng hợp tác của các bên;

Hôm nay, ngày tháng năm , tại Hà Nội, chúng tôi gồm có:

1. CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM

Địa chỉ:

Điện thoại: Fax:

Mã số thuế:

Người đại diện:

Chức vụ:

Sau đây gọi tắt là: **VNPAY, Bên A.**

2. ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THANH TOÁN

Tên đơn vị:

Tên viết tắt (Merchant Name):

Tên website:

Địa chỉ:

Mã số thuế:

Tài khoản số:

Người đại diện:

Chức vụ:

Sau đây gọi tắt là: **ĐVCNTT, Bên B.**

(ĐVCNTT, VNPAY sẽ được gọi chung là “các bên” và được gọi riêng là “mỗi bên”)

Cùng thống nhất ký kết Hợp đồng cung cấp dịch vụ Cổng thanh toán điện tử với các điều kiện và điều khoản dưới đây:

Điều 1 : Giải thích từ ngữ

Trong Hợp đồng này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. **Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT):** Là các tổ chức hoặc cá nhân cung cấp hàng hoá, dịch vụ chấp nhận thanh toán thông qua Cổng thanh toán VNPAY.
- 1.2. **Website thương mại điện tử (Website TMĐT):** Là các website cung cấp hàng hóa dịch vụ do ĐVCNTT sở hữu chấp nhận thanh toán thông qua cổng thanh toán VNPAY.
- 1.3. **Khách hàng:** Là các cá nhân hoặc tổ chức thực hiện các giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ trên website của ĐVCNTT và thực hiện thanh toán trực tuyến thông qua Cổng thanh toán VNPAY.
- 1.4. **Cổng thanh toán VNPAY:** Là dịch vụ cung ứng hạ tầng kỹ thuật do VNPAY phát triển và quản lý để thực hiện việc kết nối giữa các ĐVCNTT và Ngân hàng, thực hiện truyền dẫn, trao đổi và xử lý giao dịch thanh toán trực tuyến giữa Ngân hàng và các ĐVCNTT nhằm hỗ trợ khách hàng của Ngân hàng thực hiện thanh toán trong các giao dịch thương mại điện tử, thanh toán hóa đơn điện tử, các dịch vụ thanh toán điện tử khác.
- 1.5. **Hợp đồng:** Là hợp đồng này cùng các phụ lục và các văn bản sửa đổi, bổ sung có liên quan do đại diện có thẩm quyền của hai bên ký kết, đóng dấu.
- 1.6. **Thẻ:** Là thẻ nội địa dùng để thanh toán hàng hoá, dịch vụ tại các ĐVCNTT.
- 1.7. **Chủ thẻ:** Là cá nhân được cấp thẻ để sử dụng trong hạn mức tín dụng được cấp hoặc số dư trên tài khoản. Chủ thẻ có tên in trên Thẻ.
- 1.8. **Số thẻ:** Là dãy số gồm 16 chữ số, được in nổi hoặc in chìm trên Thẻ cứng.
- 1.9. **Thời hạn hiệu lực của thẻ:** Là ngày hết hạn của thẻ, được in trên thẻ dưới dạng DD/MM/YY hoặc MM/YY
- 1.10. **Bản xác nhận giao dịch:** Là văn bản do ĐVCNTT gửi cho khách hàng thông qua các phương tiện điện tử và là cơ sở tham chiếu để giải quyết các tranh chấp phát sinh. Bản xác nhận giao dịch bao gồm những thông tin liên quan đến giao dịch như tên hàng hóa hoặc dịch vụ, số lượng, chủng loại, phương thức, địa điểm và thời hạn giao hàng, tổng giá trị của giao dịch, họ tên người mua hàng.
- 1.11. **Cấp phép:** Là việc Ngân hàng phát hành thẻ/VNPAY xác nhận tài khoản của khách hàng tại thời điểm giao dịch còn đủ số dư và/hoặc hạn mức tín dụng để thực hiện giao dịch.
- 1.12. **Dịch vụ thanh toán trực tuyến:** Là việc cấp phép trực tuyến, xử lý dữ liệu và thực hiện thanh toán do VNPAY cung cấp cho ĐVCNTT để xử lý các giao dịch mua bán trực tuyến của ĐVCNTT.
- 1.13. **Đòi bồi hoàn:** Là việc Ngân hàng/ VNPAY đòi tiền ĐVCNTT đối với các giao dịch khách hàng khiếu nại.
- 1.14. **Giao dịch:** Là các giao dịch mua hàng hoá dịch vụ qua Internet được khách hàng sử dụng thẻ để thanh toán, bao gồm cả việc điều chỉnh và hoàn trả vào tài của khách hàng.
- 1.15. **Phí xử lý giao dịch:** Là mức phí ĐVCNTT phải thanh toán cho VNPAY theo quy định tại Phụ lục Hợp đồng này.

1.16. **Giao dịch thành công:** Giao dịch đã thanh toán thành công qua cổng thanh toán VNPAY và đã được ĐVCNTT giao hàng hóa hoặc dịch vụ tới khách hàng.

Điều 2 : Phạm vi và đối tượng hợp tác

2.1. Phạm vi hợp tác: ĐVCNTT tham gia hệ thống thanh toán trực tuyến do VNPAY cung cấp, cho phép khách hàng của ĐVCNTT thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ qua Internet qua các phương thức:

- + Thẻ ATM và Tài khoản Ngân hàng
- + Ứng dụng Mobile Banking
- + Ví điện tử VnMart

2.2. ĐVCNTT cam kết không thực hiện các giao dịch ngoài phạm vi cam kết hoặc giao dịch bán hàng bị cấm, hoặc chưa được cấp phép theo quy định của pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

2.3. Các bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng cũng như các quy định hoặc thông báo khác của Ngân hàng và VNPAY có liên quan đến dịch vụ thanh toán trực tuyến.

2.4. Các website TMĐT do ĐVCNTT sở hữu kết nối cổng thanh toán VNPAY:

- + Tên website:
- + Lĩnh vực kinh doanh:

Điều 3: Quyền và trách nhiệm của ĐVCNTT

3.1. Quyền của ĐVCNTT

- a. Được VNPAY thanh toán cho các giao dịch mua bán hàng hoá, dịch vụ trực tuyến theo quy định của Hợp đồng này.
- b. Được khiếu nại với VNPAY về những vi phạm, sai sót của các bên có liên quan trong quá trình triển khai dịch vụ.

3.2. Trách nhiệm của ĐVCNTT

- a. Xây dựng website cung cấp hàng hoá và dịch vụ (i) tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam (ii) tuân thủ các quy định liên quan đến quy trình thanh toán của Ngân hàng, VNPAY áp dụng trong từng thời kỳ (iii) không sử dụng dịch vụ thanh toán với mục đích bất hợp pháp (iv) website không chứa các nội dung vi phạm thuần phong mỹ tục của Việt Nam (v) không gửi hay lưu trữ bất cứ thông tin hay tài liệu nào vi phạm pháp luật...
- b. ĐVCNTT không được cấu kết với các tổ chức, cá nhân thực hiện các hành vi gian lận trong quá trình chấp nhận thanh toán thẻ.
- c. Xây dựng hệ thống phần mềm, quản trị cơ sở dữ liệu giao dịch và khách hàng của mình. Trưng bày logo của VNPAY và logo các loại thẻ được chấp nhận thanh toán ở vị trí thuận lợi trên trang web của mình.
- d. ĐVCNTT cam kết công khai chính sách hoàn trả dịch vụ và thanh toán, trên trang web của mình; thông báo rộng rãi thông qua toàn bộ các kênh cung ứng dịch vụ cho khách hàng về trách nhiệm của mình đối với các giao dịch thanh toán, sản phẩm và dịch vụ cung cấp; công tác dịch vụ khách hàng và giải quyết khiếu nại cùng tất cả các điều khoản, điều kiện, chính sách bán hàng.

- e. Đảm bảo tính chính xác của các đơn đặt hàng/dịch vụ. Hóa đơn xác nhận nghĩa vụ cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho khách hàng phải đảm bảo các thông tin theo quy định của pháp luật, tối thiểu bao gồm: Thông tin của ĐVCNTT; thông tin của khách hàng; chi tiết hàng hóa/dịch vụ, giá bán, loại tiền; điều kiện, phương thức và thời hạn giao hàng; quy định hoàn trả hàng hóa/dịch vụ.
- f. ĐVCNTT không được tăng giá hoặc thu thêm bất cứ loại phí, phụ phí nào khác đối với khách hàng khi thanh toán trực tuyến qua cổng thanh toán VNPAY.
- g. Cam kết thông báo bằng văn bản ngay cho VNPAY bất kỳ sự thay đổi nào về quyền sở hữu, địa chỉ hay ngành nghề kinh doanh của ĐVCNTT.
- h. ĐVCNTT cam kết rằng các phần mềm chương trình liên quan đến dịch vụ thanh toán trực tuyến, các tài liệu, thông tin về khách hàng, Ngân hàng và các tài liệu của VNPAY có được trong quá trình cung cấp hàng hoá, dịch vụ là những thông tin mật mà ĐVCNTT phải lưu giữ an toàn.

3.3. Trách nhiệm về giải quyết tra soát, khiếu nại

- a. ĐVCNTT cam kết giải quyết trực tiếp với khách hàng tất cả các tranh chấp, khiếu nại về nghĩa vụ giao hàng hoá/dịch vụ và chất lượng hàng hoá/dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp như: khách hàng không nhận được hàng hoá/dịch vụ, hàng hoá/dịch vụ không đúng số lượng, chất lượng, không đúng quy cách đặt hàng hay bất cứ lý do hợp lý nào khác liên quan đến hàng hóa và dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp.
- b. Cung cấp đầy đủ chứng từ giao dịch theo yêu cầu của VNPAY.
- c. Cam kết hoàn trả lại cho VNPAY toàn bộ số tiền VNPAY đã thanh toán cho ĐVCNTT trong các trường hợp đòi bồi hoàn được quy định tại Phụ lục của Hợp đồng.
- d. Cam kết thanh toán cho chủ thẻ số tiền chênh lệch tỷ giá giữa thời điểm thanh toán và thời điểm ĐVCNTT hoàn tiền 100% giá trị giao dịch, áp dụng đối với những trường hợp hủy giao dịch do giao dịch lỗi trùng lặp hoặc do ĐVCNTT và chủ thẻ không xác nhận giao nhận dịch vụ.

Điều 4 : Quyền và trách nhiệm của VNPAY

4.1. Quyền của VNPAY

- a. Được hưởng toàn bộ các khoản phí theo quy định tại Phụ lục của hợp đồng.
- b. VNPAY được phép khấu trừ vào khoản thanh toán tiếp theo của ĐVCNTT; hoặc ĐVCNTT nộp tiền mặt cho VNPAY để thanh toán toàn bộ số tiền phải hoàn trả trong các trường hợp đòi bồi hoàn được quy định tại Phụ lục của Hợp đồng hoặc ĐVCNTT nợ phí dịch vụ của VNPAY.
- c. Được quyền giữ khoản Bảo đảm thanh toán theo quy định cụ thể tại phụ lục hợp đồng và được dùng khoản Bảo đảm thanh toán này để xử lý theo quy định tại hợp đồng này.
- d. Được quyền cung cấp tên, biểu tượng, địa điểm và lĩnh vực hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT trên trang web, trong danh sách khách hàng và trên các ấn phẩm quảng cáo, các tờ hướng dẫn giới thiệu dịch vụ và những tài liệu khác của VNPAY có liên quan đến dịch vụ.
- e. Được miễn trừ các trách nhiệm liên quan đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ hàng hóa cung cấp trên website thương mại điện tử của ĐVCNTT cũng như trách nhiệm liên quan đến việc xuất hóa đơn cho khách hàng, giao nhận hàng hóa, bảo hành, khiếu nại và khiếu kiện của Khách hàng khi có phát sinh.

4.2. Trách nhiệm của VNPAY

- a. Thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT các giao dịch mua bán hàng hoá/dịch vụ qua Internet theo quy định tại Phụ lục của Hợp đồng.

- b. Quản trị hệ thống công thanh toán, áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn số liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của khách hàng theo các quy định của pháp luật.
- c. Thực hiện cài đặt, quản lý thông số kỹ thuật của ĐVCNTT trên hệ thống công thanh toán.
- d. Thực hiện đối soát, xác nhận số liệu thanh toán.
- e. Hỗ trợ và nỗ lực giải quyết các giao dịch cần xác minh, các yêu cầu tra soát, khiếu nại phát sinh của khách hàng với Ngân hàng.

Điều 5: Điều khoản về thanh toán

5.1. Thanh toán và hóa đơn

- a. VNPAY chịu trách nhiệm thanh toán cho ĐVCNTT tổng giá trị các giao dịch thành công mà khách hàng đã thanh toán qua công thanh toán VNPAY và đã được ĐVCNTT giao hàng hóa hoặc dịch vụ tới khách hàng trong một chu kỳ giao dịch sau khi đã trừ hết các khoản phí mà VNPAY được hưởng.
- b. ĐVCNTT có trách nhiệm thanh toán cho VNPAY toàn bộ các khoản phí theo quy định tại Phụ lục của Hợp đồng.
- c. VNPAY sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng cho ĐVCNTT tổng số tiền mà VNPAY đã thu từ phí thu hộ theo từng tháng.
- d. ĐVCNTT có trách nhiệm xuất hóa đơn bán hàng cho khách hàng theo quy định hiện hành của nhà nước. Giá trị trên hóa đơn của ĐVCNTT đúng bằng giá trị khách hàng đã bị trừ trong Tài khoản thẻ khi thanh toán hàng hóa hay dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp.

5.2. Thời gian thanh toán

- Theo chu kỳ thông thường (2 lần/tháng): Vào giữa và cuối tháng (tính theo ngày làm việc của Ngân hàng do ĐVCNTT lựa chọn) VNPAY sẽ chuyển số tiền cần thanh toán cho ĐVCNTT.
- Theo tổng giá trị giao dịch thành công.

5.3. Phương thức thanh toán

- ĐVCNTT mở và chỉ định tài khoản tiền gửi VND số tài khoản: mở, để phục vụ việc thanh toán với VNPAY.

5.4. Thuế

Hai bên có trách nhiệm phải trả các loại thuế có liên quan trong trình thực hiện hợp đồng này theo đúng quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 6: Điều khoản về giải quyết tra soát, khiếu nại

- a. ĐVCNTT và VNPAY cam kết hợp tác với nhau trong việc giải quyết tra soát khiếu nại của bất kỳ giao dịch nào.
- b. Đối với những tra soát, khiếu nại của chủ thẻ về các giao dịch thực hiện tại ĐVCNTT:
 - VNPAY sẽ yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các chứng từ cần thiết để chứng minh giao dịch được thực hiện theo đúng yêu cầu cung cấp hàng hóa, dịch vụ giữa ĐVCNTT và chủ thẻ.
 - ĐVCNTT có trách nhiệm trả lời tra soát trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát từ phía VNPAY.

- Đối với các yêu cầu tra soát từ phía ĐVCNTT, VNPAY có trách nhiệm trả lời trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát từ ĐVCNTT.
 - Các bên chịu hoàn toàn trách nhiệm với các chi phí và tổn thất phát sinh đối với các tra soát được trả lời ngoài thời gian này.
- c. Thời hạn tra soát khiếu nại là 03 (ba) tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.

Điều 7 : Quy trình thực hiện cấp phép và hoàn trả

7.1. Cấp phép giao dịch

- a. Trước khi tiến hành giao hàng hoặc cung cấp dịch vụ tới khách hàng, ĐVCNTT phải nhận được chuẩn chi cấp phép qua hệ thống của VNPAY.
- b. Việc ĐVCNTT nhận được chuẩn chi cấp phép giao dịch không khẳng định giao dịch mua bán hàng hoá/dịch vụ mà ĐVCNTT thực hiện là hoàn toàn hợp lệ và ĐVCNTT không được miễn trách nhiệm bồi hoàn đối với các giao dịch đã cấp phép khi có tranh chấp xảy ra.

7.2. Hoàn trả khách hàng

- a. ĐVCNTT có quyền yêu cầu VNPAY thực hiện việc hoàn trả tiền cho khách hàng. VNPAY sẽ khấu trừ số tiền trả lại vào khoản thanh toán tiếp theo hoặc yêu cầu ĐVCNTT chuyển khoản số tiền cần hoàn trả cho VNPAY.
- b. Việc hoàn trả phải được: i, yêu cầu đến địa chỉ hoantra@vnpay.vn bằng địa chỉ email đã được đăng ký với VNPAY; ii, thực hiện trên hệ thống quản lý giao dịch trực tuyến được VNPAY cung cấp.
- c. ĐVCNTT cam kết không hoàn trả cho khách hàng bằng tiền mặt trong mọi trường hợp hoàn tiền.
- d. Số tiền hoàn trả không được vượt quá tổng số tiền giao dịch gốc.

7.3. Đòi bồi hoàn

- a. VNPAY có quyền từ chối thanh toán hoặc yêu cầu thu hồi một phần hoặc toàn bộ giá trị giao dịch đã thanh toán cho ĐVCNTT trong các trường hợp sau:
 - o Giao dịch là gian lận, giả mạo hoặc bị chủ thẻ khiếu nại là gian lận hoặc giả mạo.
 - o Giao dịch không được chuẩn chi cấp phép hoặc các thông tin do ĐVCNTT cung cấp khi xin cấp phép không chính xác.
 - o Giao dịch nghi ngờ giả mạo đang trong quá trình điều tra.
 - o Giao dịch đã được VNPAY tạm ứng cho ĐVCNTT nhưng sau đó bị phát sinh tranh chấp về nghĩa vụ giao hàng hóa/dịch vụ của ĐVCNTT.
 - o Chủ thẻ tranh chấp về giao dịch.
 - o ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
 - o ĐVCNTT không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho VNPAY theo đúng quy định của Hợp đồng.
 - o Sai lệnh phát sinh do lỗi kỹ thuật của ĐVCNTT.
 - o Việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa ĐVCNTT và khách hàng, việc sử dụng tài khoản và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam.
 - o ĐVCNTT bằng cách này hay cách khác không tuân thủ các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng cũng như các quy định khác bằng văn bản của ngân hàng và/hoặc VNPAY (nếu có).

- b. ĐVCNTT cam kết thanh toán cho VNPAY toàn bộ số tiền đòi bồi hoàn trong các trường hợp quy định tại Điều 7 của điều khoản này. Theo đó, VNPAY sẽ khấu trừ số tiền trả lại vào khoản thanh toán tiếp theo hoặc yêu cầu ĐVCNTT chuyển khoản số tiền cần hoàn trả cho VNPAY.
- c. Quyền đòi bồi hoàn của VNPAY có thể kéo dài và tồn tại ngay cả khi hợp đồng đã chấm dứt.

7.4. Báo cáo và đối chiếu

- a. Để phục vụ công tác đối soát dữ liệu giữa các bên, VNPAY sẽ cung cấp cho ĐVCNTT hệ thống để theo dõi giao dịch trực tuyến.
- b. Trong trường hợp dữ liệu báo cáo trên hệ thống của các bên không trùng nhau, các bên sẽ phối hợp để thực hiện việc đối soát dữ liệu.
- c. ĐVCNTT cam kết cung cấp cho VNPAY bản xác nhận giao dịch giữa ĐVCNTT và khách hàng của bất kỳ một giao dịch nào trong vòng 05 ngày kể từ khi nhận được yêu cầu. Nếu ĐVCNTT không thực hiện được hay không có ý thức hợp tác, VNPAY có thể từ chối thanh toán hoặc yêu cầu thu hồi khoản tiền đã thanh toán cho ĐVCNTT.
- d. ĐVCNTT cam kết bảo quản, lưu giữ và cung cấp cho VNPAY các thông tin dữ liệu liên quan đến các giao dịch của khách hàng trong vòng 18 tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.

Điều 8 : Các trường hợp miễn trách nhiệm và bất khả kháng

8.1. Các trường hợp miễn trách nhiệm

- a. VNPAY và Ngân hàng được miễn trách nhiệm khi ĐVCNTT không thể sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến vì (i) không thể truy cập hay kết nối với các nhà cung cấp dịch vụ, mạng lưới, người sử dụng dịch vụ hay các nguồn thông tin qua mạng internet do lỗi mạng Internet, lỗi máy móc, lỗi bảo trì hệ thống; (ii) lỗi phần cứng hoặc phần mềm ngoài tầm kiểm soát của VNPAY.
- b. Các tổn thất liên quan đến giao dịch giả mạo thẻ, chủ thẻ khiếu nại không thực hiện giao dịch và VNPAY không đòi được tiền từ Ngân hàng phát hành thẻ, các tổn thất liên quan đến mất cắp dữ liệu thẻ tại ĐVCNTT.

8.2. Các trường hợp bất khả kháng

- a. Trong hợp đồng này, sự kiện bất khả kháng được hiểu là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và nằm ngoài tầm kiểm soát của Hai Bên mặc dù Hai Bên đã cố gắng hết sức để ngăn cản, hạn chế và sự kiện này là nguyên nhân trực tiếp ảnh hưởng tới việc thực hiện Hợp Đồng này.
- b. Trong phạm vi của hợp đồng này, sự kiện bất khả kháng gồm một trong các trường hợp sau: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy, nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của hợp đồng.
- c. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải kịp thời thông báo bằng văn bản cho bên kia trong vòng 07 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng và trong vòng ba mươi (30) ngày phải gửi văn bản cho các bên còn lại mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ hợp đồng. Trong khoảng thời gian không thể thực hiện hợp đồng này do sự kiện bất khả kháng, các bên vẫn phải tiếp tục thực

hiện các nghĩa vụ Hợp đồng của mình theo hoàn cảnh thực tế cho phép và phải tích cực, chủ động tìm mọi biện pháp hợp lý để thực hiện phần việc không bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng.

- d. Một Bên không hoàn thành nhiệm vụ của mình do trường hợp bất khả kháng sẽ không phải bồi thường thiệt hại, bị phạt hoặc bị chấm dứt Hợp Đồng. Tuy nhiên, nếu Bên gặp phải sự kiện bất khả kháng không nỗ lực đến mức tối đa để thực hiện Hợp Đồng này và khắc phục hoặc hạn chế thiệt hại xảy ra thì vẫn bị coi là vi phạm Hợp Đồng này.
- e. Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn một (01) tháng thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về các điều khoản và điều kiện của hợp đồng.

Điều 9: Điều khoản chung

- a. Các bên cam kết không sử dụng các thông tin mật liên quan đến Điều khoản Hợp đồng, tình hình kinh doanh và các thông tin khác mà các bên chia sẻ trong quá trình hợp tác cho lợi ích riêng của mình hoặc để tiết lộ thông tin mật cho một bên nào khác trừ khi có sự đồng ý của bên còn lại hoặc theo yêu cầu của pháp luật. Trong trường hợp có sự tiết lộ thông tin mật từ phía bên nào bên đó phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào xảy ra cho các bên còn lại do việc tiết lộ thông tin đó gây ra. Các bên cam kết thực hiện nghiêm túc thỏa thuận bảo mật này ngay cả khi Hợp đồng đã hết hiệu lực.
- b. Các bên đồng ý cho phép bên còn lại cung cấp tên, biểu tượng và lĩnh vực hoạt động kinh doanh của mình trên website trong danh sách đối tác và trên các ấn phẩm quảng cáo, các tờ hướng dẫn dịch vụ và các tài liệu khác liên quan đến dịch vụ hợp tác theo Hợp đồng này.
- c. Trong phạm vi quyền hạn và nghĩa vụ của mình, các bên cam kết đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng cũng như cam kết phối hợp chặt chẽ để nhanh chóng giải quyết các sự cố kỹ thuật phát sinh từ các giao dịch và các khiếu nại của khách hàng một cách tích cực và hiệu quả nhất.
- d. Các bên cam kết đáp ứng tối đa các loại dịch vụ mà mỗi bên có khả năng cung ứng trong quá trình cung cấp dịch vụ theo Hợp đồng, phối hợp thực hiện các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo dịch vụ trên phạm vi toàn quốc. Các chương trình cụ thể sẽ được các bên thỏa thuận bằng văn bản.
- e. Các bên cam kết xây dựng hệ thống kỹ thuật phụ trợ, trao đổi thông tin và tổ chức thực hiện việc cung cấp dịch vụ, tôn trọng thương hiệu và sản phẩm dịch vụ hợp tác, không có hoạt động biểu hiện hoặc ngụ ý coi sản phẩm/Dịch vụ hợp tác là của riêng mình.
- f. Các bên nghiêm chỉnh thực hiện các cam kết theo Hợp đồng, nếu chưa được sự cho phép của bên còn lại các bên không được chuyển toàn bộ hoặc một phần quyền và nghĩa vụ của mình trong Hợp đồng hay chỉ định một đơn vị nào khác thực hiện thay.
- g. Bên nào vi phạm nghĩa vụ theo Hợp đồng này sẽ phải chịu một khoản tiền phạt tương đương với 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm và bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế đã gây ra cho bên bị vi phạm.

Điều 10: Sửa đổi và chấm dứt hợp đồng

- a. Trường hợp một bên muốn sửa đổi, bổ sung, chấm dứt hợp đồng trước thời hạn phải thông báo cho các bên còn lại bằng văn bản trước 30 ngày. Trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được thông báo, nếu các bên còn lại không có ý kiến trả lời bằng văn bản thì coi như thông báo đó đã được chấp nhận.

- b. VNPAY có thể tạm đình chỉ hoặc chấm dứt hợp đồng này nếu ĐVCNTT không thực hiện đúng nghĩa vụ của mình được qui định trong Hợp đồng hoặc VNPAY nhận định hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT là không an toàn và có các rủi ro trong thanh toán.
- c. Việc chấm dứt Hợp đồng này vì bất kỳ lý do nào hoặc việc chấm dứt hoạt động kinh doanh của mỗi bên không có nghĩa là chấm dứt các nghĩa vụ mà mỗi bên chưa hoàn thành theo quy định của Hợp đồng. Mỗi bên phải có trách nhiệm:
 - o Thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với bên còn lại (nếu có) theo quy định tại các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này;
 - o Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại phát sinh liên quan đến các giao dịch thanh toán được thực hiện theo Hợp đồng này.

Điều 11: Luật áp dụng, giải quyết tranh chấp và cơ quan giải quyết tranh chấp

- a. Hợp đồng này được điều chỉnh và hiểu theo các quy định của luật pháp Việt Nam.
- b. Hai Bên cam kết thực hiện đúng các quy định của Hợp đồng này. Trường hợp có vi phạm, tranh chấp Hai Bên cùng thương lượng giải quyết trên tinh thần hợp tác.
- c. Khi có vấn đề Hai Bên không tự giải quyết được một Bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật. Phán quyết của Tòa án là quyết định cuối cùng buộc điều kiện thực hiện bắt buộc với Hai Bên tuân thủ. Án phí và các chi phí liên quan thực hiện theo bản án/quyết định của Tòa án.

Điều 12: Bảo mật thông tin

- 5.1 Hai Bên (bao gồm cả cán bộ, nhân viên, đại lý, đơn vị trực thuộc của Bên đó) cam kết đảm bảo giữ bí mật các thông tin liên quan đến các điều khoản trong Hợp đồng này bao gồm cả các Phụ lục kèm theo cũng như những thông tin của Hai Bên trong quá trình triển khai và vận hành.
- 5.2 Một Bên không được tiết lộ bất kỳ thông tin nào liên quan đến Hợp đồng này cho Bên thứ ba, trừ trường hợp việc tiết lộ đó được Bên kia đồng ý bằng văn bản hoặc việc tiết lộ là bắt buộc theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 5.3 Hai Bên được quyền công bố với các đối tác là các nhà cung cấp dịch vụ về sự tồn tại của Hợp đồng này.
- 5.4 Bên nào vi phạm trách nhiệm bảo mật thông tin quy định tại Hợp đồng này gây thiệt hại cho Bên kia thì phải bồi thường toàn bộ thiệt hại đó.
- 5.5 Hai bên nhất trí rằng các quy định tại Điều này vẫn còn hiệu lực kể cả khi các bên đã thanh lý hợp đồng.

Điều 13: Đầu mối liên hệ

Trong quá trình triển khai, khai thác các dịch vụ hợp tác, hai bên sẽ liên lạc với nhau thông qua các địa chỉ của từng bộ phận liên quan như sau:

STT	Công việc	VNPAY	ĐVCNTT
1	Phụ trách kết nối kỹ thuật		
2	Phụ trách kinh doanh		
3	Phụ trách bộ phận Chăm sóc khách hàng		

4	Phụ trách đối chiếu – thanh toán		
---	----------------------------------	--	--

Điều 14: Điều khoản thi hành

- a. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày đại diện có thẩm quyền của hai bên ký và đóng dấu, có thời hạn 01 năm và mặc nhiên được gia hạn trong các năm tiếp theo nếu các bên không có thỏa thuận khác.
- b. Hai Bên đồng ý rằng các Phụ lục được Hai Bên ký kết đính kèm Hợp đồng này là một phần không thể tách rời của Hợp đồng này, không mâu thuẫn và có giá trị tương đương với Hợp đồng này. Trường hợp có mâu thuẫn, Hợp đồng được ưu tiên áp dụng. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh vướng mắc, tranh chấp các bên sẽ cùng nhau trực tiếp bàn bạc, thương lượng giải quyết trên tinh thần hợp tác xây dựng vì lợi ích chung. Nếu không tự thỏa thuận được bằng đàm phán và thương lượng, các bên có quyền yêu cầu toà án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.

Hợp đồng này được lập thành bốn (04) bản bằng tiếng Việt, VNPAY giữ hai (02) bản, ĐVCNTT giữ hai (02) bản, các bản có giá trị pháp lý như nhau.

Đại diện VNPAY

Đại diện ĐVCNTT