

## **ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ THANH TOÁN HÓA ĐƠN TRỰC TUYẾN**

*(Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực từ ngày 07/12/2021)*

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến được áp dụng cho tất cả khách hàng cá nhân của Ngân Hàng TNHH Một thành viên HSBC (Việt Nam) (Sau đây gọi là “**Bản Điều Khoản và Điều Kiện**”).

**Lưu Ý Quan Trọng!** Trước khi sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến (“Dịch Vụ”), xin vui lòng đọc cẩn thận Bản Điều Khoản và Điều Kiện được quy định dưới đây. Việc sử dụng Dịch Vụ có nghĩa là Khách Hàng đã chấp nhận các điều khoản và điều kiện được quy định dưới đây và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này.

### **1. Định nghĩa**

- 1.1. “Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến” (“Dịch Vụ”) là dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng sử dụng để thanh toán hóa đơn, dịch vụ viễn thông, phạm vi bao gồm:
  - 1.1.1. Thanh toán các hóa đơn mà các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ được chỉ định (“Nhà Cung Cấp Dịch Vụ”) phát hành cho Khách Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các hóa đơn như: hóa đơn điện, nước, cước truyền hình, cáp, internet...
  - 1.1.2. Thanh toán dịch vụ viễn thông bao gồm nạp tiền điện thoại cho thuê bao di động trả trước, thuê bao di động trả sau và thanh toán các hóa đơn viễn thông khác.
  - 1.1.3. Thanh toán thẻ điện thoại của các nhà mạng viễn thông được cung cấp bởi bên thứ ba. Danh sách đối tác bên thứ ba cung cấp thẻ điện thoại sẽ được đăng tải và cập nhật ở đường dẫn [này](#) tại từng thời điểm.
- 1.2. Nhà Cung Cấp Dịch Vụ là các đơn vị pháp nhân được thành lập hợp pháp, được quyền cung ứng hàng hóa và dịch vụ, chấp nhận việc thanh toán từ Khách Hàng thông qua Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn các Nhà cung cấp dịch vụ công như: điện, nước, internet, truyền hình, điện thoại và các dịch vụ khác.
- 1.3. “Mã Khách Hàng” là thông tin nhận dạng duy nhất của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Mã này sẽ được hiển thị trên hóa đơn phát hành bởi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.
- 1.4. “Khoản Thanh Toán Hóa Đơn” là khoản tiền Khách Hàng trả cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ thông qua Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến trên Ngân Hàng Trực Tuyến của HSBC và Ứng dụng HSBC Việt Nam.
- 1.5. “Khách Hàng” nghĩa là Chủ Tài khoản và người sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến của Ngân Hàng.

### **2. Điều khoản áp dụng**

- 2.1. Khi Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ, Khách Hàng phải tuân thủ các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến này và các điều khoản áp dụng khác được đăng tải trên trang điện tử [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) tại từng thời điểm, bao gồm nhưng không giới hạn:
- Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng và các Phụ Lục đính kèm;
  - Các Điều khoản và Điều Kiện Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC;
  - Bản Điều Khoản và Điều Kiện của tài khoản chính Premier (đối với khách hàng Premier);
  - Bản chấp thuận sử dụng Thẻ Tín Dụng HSBC.
  - Bản Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng ứng dụng HSBC Mobile Banking.
- 2.2. Nếu các điều khoản và điều kiện này trái với các điều khoản và điều kiện áp dụng khác, thì các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến (liên quan với việc sử dụng Dịch Vụ của Khách Hàng) sẽ được áp dụng để điều chỉnh điểm khác biệt đó. Các thuật ngữ sử dụng trong Điều Khoản và Điều Kiện này cũng sẽ tuân theo các định nghĩa được quy định trong Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung.

### **3. Quyền và Trách nhiệm của Khách Hàng**

#### **3.1. Quyền của Khách Hàng**

- Được quyền sử dụng Dịch Vụ theo quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này.
- Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm phát sinh (nếu có) trong quá trình sử dụng Dịch Vụ theo quy định của pháp luật.
- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện và Điều khoản này và các quy định liên quan đến pháp luật.

#### **3.2. Trách nhiệm của Khách Hàng**

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân Hàng khi sử dụng Dịch Vụ. Các giao dịch thanh toán hóa đơn do Khách Hàng cung cấp không đúng thông tin hóa đơn sẽ không được bồi hoàn.
- Kiểm tra các thông tin liên quan đến hóa đơn cần thanh toán trước khi xác nhận thanh toán bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin hiển thị sau khi Khách Hàng truy vấn hóa đơn: họ tên Khách Hàng, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, Khoản thanh toán Hóa đơn, Mã Khách Hàng, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, .... Nếu có sự khác biệt, Khách Hàng cần liên hệ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ để kiểm tra thông tin.
- Đồng ý cho Ngân Hàng được quyền chủ động trong việc hiển thị và chia sẻ các thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán hóa đơn của Khách Hàng tùy thuộc vào các thông tin được ghi nhận trên hệ thống HSBC hoặc thông tin nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch vụ tùy từng thời điểm, bao gồm nhưng không giới hạn tên Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, loại hình dịch vụ Khách Hàng sử dụng, mã giao dịch, địa chỉ liên hệ, họ tên Khách Hàng, số điện thoại và các thông tin khác liên quan đến Dịch Vụ.
- Khi sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ điện thoại của các nhà mạng viễn thông được cung cấp bởi bên thứ ba, Khách Hàng có trách nhiệm bảo mật thẻ điện thoại đã được cung

cấp sau khi thanh toán và chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra nếu thẻ điện thoại bị lộ, bị lợi dụng hay đánh cắp vì bất kỳ lý do gì. Trong trường hợp sử dụng thẻ điện thoại có phát sinh lỗi, Khách Hàng cần chủ động liên lạc cho bên thứ ba để được giải quyết.

- Đồng ý cho Ngân Hàng ghi nợ Tài Khoản để thanh toán cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Tài Khoản ghi nợ sẽ do Khách Hàng chỉ định khi thực hiện yêu cầu thanh toán.
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch Vụ (nếu có) được Ngân Hàng quy định theo từng thời kỳ. Biểu phí được đăng tải trên trang điện tử [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn).
- Không thực hiện yêu cầu thanh toán khi Tài Khoản chỉ định thanh toán đã tắt toán, đóng, bị phong tỏa hoặc bị tra cứu hình sự với mọi hình thức. Yêu cầu thanh toán hóa đơn sẽ bị hủy bỏ và/ hoặc được xem là không thành công.
- Khi Khách Hàng yêu cầu Ngân Hàng thanh toán hóa đơn bằng cách ghi nợ từ Tài Khoản của mình thì Khách Hàng bảo đảm thu xếp có đủ số dư khả dụng trong Tài Khoản tương ứng tại thời điểm phát sinh thanh toán (bao gồm số tiền theo lệnh thanh toán và số tiền phí dịch vụ (nếu có)), để Ngân Hàng thực thi lệnh thanh toán. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ việc hoặc liên quan tới các yêu cầu mà Ngân Hàng không thực hiện do việc thiếu hụt số dư khả dụng trên Tài Khoản của Khách Hàng.
- Khách Hàng bảo đảm rằng Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm thanh toán đúng hạn các hóa đơn của mình đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan yêu cầu (nếu có). Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với tính liên tục của Dịch Vụ từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ nếu việc ngừng cung cấp dịch vụ do Khách Hàng chậm trả.
- Bằng chi phí của mình, Khách Hàng sẽ trực tiếp giải quyết với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan, khi có thể, về bất kỳ câu hỏi, khiếu nại hay tranh chấp nào liên quan tới việc thanh toán hóa đơn cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ đó, hoặc các vấn đề liên quan tới yêu cầu hoàn trả tiền của Khách Hàng hoặc việc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ đó hoàn trả tiền cho Khách Hàng. Ngân Hàng sẽ không có bất kỳ nghĩa vụ hỗ trợ nào cho Khách Hàng trong việc giải quyết bất kỳ tranh chấp nào, ví dụ như các tranh chấp về việc thanh toán chậm trễ hóa đơn và/hoặc lãi suất, phí và lệ phí mà Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan đặt ra.

## **4. Quyền và Trách nhiệm của Ngân Hàng**

### **4.1. Quyền của Ngân Hàng**

- Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép các thông tin về Khách Hàng và các giao dịch theo quy định của pháp luật.
- Được quyền chủ động trong việc hiển thị và chia sẻ các thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán hóa đơn của Khách Hàng tùy thuộc vào các thông tin được ghi nhận trên hệ thống HSBC hoặc nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ tùy từng thời điểm, bao gồm nhưng không giới hạn tên Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, loại hình dịch vụ Khách Hàng sử dụng, mã giao dịch, địa chỉ liên hệ, họ tên Khách Hàng, số điện thoại và các thông tin khác liên quan đến Dịch Vụ.

- Được quyền miễn trừ trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào có thể phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực hiện các lệnh thanh toán hóa đơn của Khách Hàng khi các lệnh yêu cầu thanh toán hóa đơn đã được thực thi.
- Được quyền miễn trừ trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh không ngoại trừ những yếu tố khách quan và chủ quan từ khác biệt giữa Ngày giao dịch và Ngày hiệu lực, ngày nghỉ lễ của Ngân Hàng hoặc quy định luật, giữa thời gian làm việc trong ngày, giữa thời gian ghi nhận giữa các hệ thống (bao gồm giữa các hệ thống nội bộ của Ngân Hàng và giữa hệ thống Ngân Hàng với hệ thống Nhà Cung Cấp Dịch Vụ), các chương trình ứng dụng liên quan hay sự cố hệ thống.
- Được quyền khóa/tạm ngưng/châm dứt/từ chối việc sử dụng Dịch Vụ của Khách Hàng theo quy định tại Điều kiện và Điều khoản Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến này.
- Ghi nợ Tài Khoản của Khách Hàng với giá trị tất cả các Khoản Thanh Toán Hóa Đơn, các khoản phí liên quan đến Dịch Vụ theo biểu phí được Ngân Hàng quy định theo từng thời kỳ.
- Các quyền khác theo quy định tại Điều kiện và Điều khoản Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến này, các quy định của pháp luật có liên quan.

#### 4.2. Trách nhiệm của Ngân Hàng

- Đảm bảo các quyền lợi của Khách Hàng theo quy định tại bản Điều kiện và Điều khoản Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến này.
- Giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ theo quy trình xử lý của Ngân Hàng tùy từng thời điểm.
- Ngân Hàng sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho Khách Hàng qua Dịch Vụ là chính xác theo hệ thống Ngân Hàng ghi nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Tuy nhiên do đặc thù của Dịch Vụ và hoàn cảnh vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân Hàng, Ngân Hàng không đảm bảo, trong mọi trường hợp mọi thông tin là chính xác và không có sai sót.
- Các trách nhiệm khác theo yêu cầu của Điều kiện và Điều khoản Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến này và các quy định pháp luật có liên quan.

### 5. Thời gian xử lý giao dịch

- 5.1. Thời gian xử lý của một giao dịch hợp lệ được tính từ thời điểm yêu cầu thanh toán hóa đơn của Khách Hàng có hiệu lực bởi sự xác nhận chấp nhận của Ngân Hàng và Ngân Hàng ghi nhận được giao dịch đó. Các yêu cầu giao dịch được gửi khởi tạo từ phía Khách Hàng không có nghĩa là các giao dịch đã được Ngân Hàng ghi nhận và xử lý. Ngân Hàng chỉ tiến hành ghi nợ theo quy định Tài Khoản/ Thẻ Tín Dụng và theo quy định trong bản Điều kiện và Điều khoản Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến này sau khi Ngân Hàng đã kiểm tra số dư khả dụng và trạng thái hoạt động của Tài Khoản mà hệ thống đã ghi nhận.
- 5.2. Ngân Hàng sẽ tiến hành hoàn trả số tiền đã trích từ Tài Khoản về lại Tài Khoản đã ghi nợ cho Quý Khách trong vòng tối đa 05 (năm) ngày làm việc tiếp theo nếu có phát sinh lỗi không thực hiện được thanh toán hóa đơn.

5.3. Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách Hàng trong vòng 60 ngày kể từ ngày Ngân Hàng nhận được khiếu nại của Khách Hàng để phù hợp với điều 6, Ngân Hàng sẽ hoàn trả cho Khách Hàng giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt Ngân Hàng sẽ thông báo cụ thể cho Khách Hàng.

## **6. Xử Lý Khiếu Nại Và Yêu Cầu Tra Soát**

Khách Hàng ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân Hàng bằng cách:

- Khách Hàng Cá Nhân: (84) 28 37 247 248 (miền Nam) hoặc (84) 24 62 707 707 (miền Bắc), từ 8:00 sáng đến 10:00 tối hàng ngày
- Khách Hàng Premier: Nhân Viên Quan Hệ Khách Hàng hoặc gọi (84) 28 37 247 666, hoạt động 24/7.
- Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng.

## **7. Sửa Đổi Các Điều Khoản, Điều Kiện**

Ngân Hàng có toàn quyền sửa đổi, bổ sung bất kỳ quy định nào của Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến này tại từng thời điểm mà Ngân Hàng cho là phù hợp. Những sửa đổi, bổ sung đó sẽ ràng buộc Khách Hàng sau khi thông báo cho Khách Hàng bằng cách thức mà Ngân Hàng cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc công bố tại hội sở Ngân Hàng hoặc bất kỳ văn phòng nào của Ngân Hàng, hoặc trên Bản Sao Kế Tài Khoản, hoặc qua thư điện tử, hoặc trên web của Ngân Hàng hoặc theo cách thức khác do Ngân Hàng quyết định). Việc sử dụng Dịch Vụ sau ngày mà các sửa đổi, bổ sung của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận hoàn toàn của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó.

## **8. Luật điều chỉnh**

- 8.1. Các điều kiện và điều khoản sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 8.2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện các điều kiện và điều khoản sử dụng giữa Khách Hàng và Ngân Hàng, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.