



# BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TNEX DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

## Điều 1: Giải Thích Từ Ngữ

- **Ngân hàng (MSB):** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
- **Khách hàng đại lý:** Là các cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ, thành lập các hộ kinh doanh, điểm bán hàng, cửa hàng để cung ứng hàng hóa, dịch vụ trong lãnh thổ Việt Nam sử dụng Ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng đại lý và dịch vụ Tài khoản thanh toán của MSB và chấp nhận cho Khách hàng cá nhân đặt hàng, mua sắm và thanh toán thông qua các dịch vụ thanh toán tiện ích do MSB và/hoặc đối tác thứ ba (nếu có) phối hợp cung cấp.
- **Đối tác:** Là các cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ, thành lập các hộ kinh doanh, điểm bán hàng, cửa hàng để cung ứng hàng hóa, dịch vụ trong lãnh thổ Việt Nam sử dụng Ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng đại lý nhưng chưa sử dụng dịch vụ Tài khoản thanh toán của MSB và chấp nhận cho Khách hàng cá nhân đặt hàng, mua sắm.
- Trong bản điều khoản điều kiện này, Đối tác và Khách hàng đại lý sử dụng Ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng đại lý được gọi chung là Khách hàng đại lý/ KHĐL.
- **Khách hàng cá nhân (Khách hàng):** Là các cá nhân sử dụng Ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng cá nhân để thực hiện giao dịch ngân hàng và tham khảo, tìm hiểu, đặt mua hàng hóa, dịch vụ do KHĐL cung cấp.
- **Ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng cá nhân (Ứng dụng TNEX):** Là ứng dụng do MSB phát triển trên thiết bị di động nhằm cung cấp các giải pháp, giao dịch tài chính và cho phép Khách hàng cá nhân tham khảo, tìm hiểu và đặt mua hàng hóa, dịch vụ được KHĐL cung cấp. Để tránh hiểu lầm, Ứng dụng TNEX không phải là website/sàn giao dịch thương mại điện tử.
- **Tài khoản người dùng:** Là tài khoản do Khách hàng đăng ký và được MSB chấp thuận cho mở thành công trên Ứng dụng TNEX.
- **Tên truy cập:** Là mã định danh xác định, duy nhất giữa MSB với Khách hàng để truy cập và sử dụng Ứng dụng TNEX. Tên truy cập sử dụng trong Ứng dụng TNEX được MSB quy định là số điện thoại của Khách hàng đăng ký với MSB.
- **Mật khẩu truy cập:** Là mã số mật cá nhân để Khách hàng sử dụng khi đăng nhập ứng dụng TNEX. Đây là mã số cá nhân do Khách hàng đặt ra và đăng ký với MSB để xác thực khi đăng nhập ứng dụng TNEX. Mật khẩu có độ dài ít nhất 6 ký tự, bao gồm: chữ cái, số, chữ hoa, chữ thường, ký tự đặc biệt (bao gồm các ký tự: @#\$%^&+=). Thời gian hiệu lực của mật khẩu truy cập tối đa là 12 tháng.

## **BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TNEX DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

- **Tài khoản thanh toán CA:** Là Tài khoản thanh toán dùng để sử dụng nộp rút tiền mặt, chuyển tiền đi, nhận tiền đến tài khoản qua các kênh nội bộ và liên ngân hàng trên Ứng dụng TNEX, gắn với thẻ ghi nợ để thực hiện các giao dịch bằng thẻ và thực hiện các giao dịch khác theo quy định của MSB trong từng thời kỳ.
- **Tài khoản thanh toán Energy:** Là Tài khoản thanh toán để sử dụng thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa qua QR code, thanh toán hóa đơn, nạp tiền trên Ứng dụng TNEX, không gắn với thẻ ghi nợ. Không phát hành thẻ ghi nợ gắn với tài khoản thanh toán Energy.
- **OTP:** Là mật khẩu sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực người dùng truy cập do hệ thống khởi tạo mật khẩu của MSB tự động phát sinh ngẫu nhiên và gửi đến thiết bị di động của Khách hàng dưới dạng tin nhắn SMS hoặc giá trị hiển thị từ thiết bị bảo mật (token).
- **Soft Token:** Là phần mềm cung cấp mã OTP được cài đặt trên thiết bị di động đã đăng ký với MSB và gắn duy nhất với tài khoản người dùng đăng nhập trên Ứng dụng TNEX. Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống thanh toán trực tuyến của MSB. Khi thực hiện xác thực giao dịch, MSB yêu cầu Khách hàng nhập mật mã xác thực, sau đó hệ thống tự động sinh ra OTP tương ứng với giao dịch để hoàn thành giao dịch.
- **Ngày làm việc:** Là các ngày trong tuần ngoại trừ các ngày nghỉ (có thể là chiều thứ Bảy, Chủ nhật, các ngày nghỉ lễ và bất kỳ ngày nghỉ khác theo quy định pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ).
- **Bản Điều khoản điều kiện:** Là Bản điều khoản điều kiện sử dụng Ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng cá nhân này.

### **Điều 2: Nguyên tắc đăng ký và sử dụng Ứng dụng TNEX**

- Khi đăng ký và sử dụng Ứng dụng TNEX, Khách hàng phải có duy nhất một quốc tịch Việt Nam, cư trú trên lãnh thổ Việt Nam; từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật Việt Nam hoặc từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự.
- Khách hàng là chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng duy nhất trong trường hợp mở tài khoản thanh toán theo quy định Phòng chống rửa tiền;
- Khách hàng không có dấu hiệu Mỹ theo quy định của FATCA (Khách hàng là Công dân Hoa Kỳ hoặc là người được cấp Thẻ thường trú nhân (Thẻ Xanh) hoặc là cá nhân cư trú tại Hoa Kỳ).

- Khách hàng không tham gia các thỏa thuận pháp lý (bao gồm các thỏa thuận được thiết lập bằng văn bản giữa tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước về ủy thác, uỷ quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản).
- Khách hàng không thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB từng thời kỳ.
- Khách hàng phải đăng ký tài khoản người dùng trên Ứng dụng TNEX đồng thời phải đăng ký mở và sử dụng tài khoản thanh toán, phát hành thẻ ghi nợ nội địa phi vật lý và phải được MSB đồng ý cấp quyền sử dụng và truy cập để Khách hàng có thể tham khảo, tìm hiểu đặt mua sản phẩm dịch vụ được cung cấp trên Ứng dụng và thực hiện các giao dịch tài chính trên Ứng dụng TNEX theo nội dung bản Điều khoản điều kiện này, các bản Điều khoản điều kiện gắn liền với các giao dịch tài chính đó được niêm yết trên Ứng dụng (nếu có) và/hoặc website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) phù hợp với quy định pháp luật và quy định của MSB.
- Các thông tin sản phẩm, dịch vụ do KHĐL đăng tải trên Ứng dụng TNEX để Khách hàng có thể tham khảo và đặt hàng. MSB không chịu trách nhiệm về chất lượng sản phẩm, dịch vụ do KHĐL cung cấp trên Ứng dụng TNEX.
- Khách hàng phải có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và đảm bảo tính chân thực, khớp đúng, chính xác giữa các thông tin nhận biết cá nhân của Khách hàng khi tạo Tài khoản người dùng và đăng ký sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của MSB theo hướng dẫn tại Ứng dụng TNEX. Khách hàng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm pháp luật và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho MSB đối với bất kỳ tranh chấp và/hoặc hành vi vi phạm pháp luật nào xuất phát từ việc Khách hàng cung cấp thông tin không trung thực, không khớp đúng và không chính xác, vì bất kỳ lý do gì.
- Khi Khách hàng đăng ký thành công Tài khoản người dùng tại Ứng dụng TNEX, điều này đồng nghĩa với việc Khách hàng đồng ý nhận thông tin tham khảo từ Ứng dụng TNEX hoặc bất kỳ kênh truyền thông nào khác từ MSB. Trong trường hợp Khách hàng không muốn tiếp tục nhận thông tin, Khách hàng có thể từ chối bằng cách:
  - Nhấp vào đường link hiển thị ở dưới cùng được hiển thị trong email thông tin ( trường hợp Khách hàng nhận thông tin qua email); và/hoặc
  - Soạn tin nhắn từ chối nhận SMS thông tin tham khảo theo cú pháp quy định ( trường hợp Khách hàng nhận thông tin qua SMS); và/hoặc
  - Thông báo tới Bộ phận chăm sóc Khách hàng (Hotline: 1-800-599-982; Email: [cskhcn@tnex.com.vn](mailto:cskhcn@tnex.com.vn))

## **BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TNEX DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

- Trường hợp Khách hàng không đồng ý hoặc chưa hiểu biết, nắm rõ các nội dung hoặc không đáp ứng được các điều kiện tại bản Điều khoản điều kiện này, vui lòng không tiếp tục truy cập và/hoặc tiếp tục thực hiện các thao tác tạo Tài khoản người dùng trên Ứng dụng TNEX. Trường hợp Khách hàng đã tích chọn, xác nhận nội dung “Tôi đồng ý với Điều khoản, điều kiện sử dụng Ứng dụng TNEX” được hiểu là Khách hàng đã đọc kỹ, hiểu rõ và hoàn toàn đồng ý với nội dung bản Điều khoản, điều kiện này.
- Trường hợp Khách hàng sử dụng Tài khoản người dùng để truy cập vào các website, ứng dụng hay dịch vụ khác mà MSB hợp tác hoặc có mối liên hệ, MSB hoàn toàn không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ điều khoản điều kiện sử dụng của các website, ứng dụng hay dịch vụ đó.

### **Điều 3: Thay đổi, cập nhật thông tin Khách hàng**

- Khách hàng phải thực hiện cập nhật các thông tin sau cho MSB qua Ứng dụng TNEX ngay khi có sự thay đổi:
  - a. Số điện thoại đăng ký; và/hoặc
  - b. Thông tin chứng minh nhân dân và/hoặc căn cước công dân; và/hoặc
  - c. Thông tin về nghề nghiệp, email, chức vụ, địa chỉ liên lạc, địa chỉ thường trú.
- Khi đăng ký thay đổi số điện thoại đã đăng ký: Khách hàng phải thực hiện nhập mật khẩu đăng nhập, số Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân đã đăng ký với MSB và thực hiện xác thực Khách hàng bằng Soft Token, xác thực số điện thoại mới bằng OTP.
- Khi thực hiện cập nhật thông tin Chứng minh nhân dân và/hoặc Căn cước công dân, Khách hàng phải thực hiện lại nhận biết và xác minh thông tin bằng biện pháp công nghệ theo các chỉ dẫn trên Ứng dụng TNEX. Các thông tin Khách hàng cập nhật sau khi được nhận biết, xác minh sẽ được MSB ghi nhận và làm căn cứ để quản lý Khách hàng, cung cấp các sản phẩm dịch vụ cho Khách hàng.
- Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chân thực, chính xác và khớp đúng của các thông tin được cập nhật, thay đổi đã cung cấp và đăng ký với MSB.

### **Điều 4: Thời gian giao dịch**

- Thời gian giao dịch trên ứng dụng TNEX: 24/7 bao gồm cả ngày nghỉ và ngày lễ.

- Thời gian nhận hàng: Thời gian nhận hàng của Khách hàng theo quy định của từng KHĐL niêm yết trên ứng dụng TNEX hoặc theo thông báo của KHĐL tới Khách hàng.
- MSB không chịu trách nhiệm cũng như không có nghĩa vụ nào đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào do KHĐL không giao đúng thời gian nhận hàng như niêm yết trên Ứng dụng TNEX hoặc thỏa thuận giữa KHĐL với Khách hàng.
- Khi có thay đổi về thời gian giao dịch trên Ứng dụng TNEX, MSB sẽ thông báo tối thiểu 01 (một) ngày trước ngày hiệu lực được công bố trên website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) của MSB và/hoặc trên Ứng dụng TNEX. Việc Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ tại thời điểm những thay đổi, điều chỉnh có hiệu lực thì được hiểu là Khách hàng đã đọc, đã hiểu và đồng ý về việc thay đổi thời gian giao dịch trên Ứng dụng TNEX.

#### **Điều 5: Đồng tiền thanh toán, giá sản phẩm, dịch vụ**

- Đồng tiền thanh toán trên Ứng dụng TNEX: VNĐ
- Giá sản phẩm, dịch vụ do KHĐL niêm yết tại Ứng dụng TNEX là giá bán cuối cùng đã bao gồm thuế Giá trị gia tăng (VAT). Giá của sản phẩm, dịch vụ có thể thay đổi theo tùy thời điểm và chương trình khuyến mại kèm theo.
- MSB không can thiệp vào chính sách giá do KHĐL cung cấp trên Ứng dụng TNEX.
- Khách hàng đồng ý miễn trừ toàn bộ trách nhiệm, nghĩa vụ của MSB trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện nào phát sinh liên quan đến giá cả sản phẩm, các loại phí giữa Khách hàng với KHĐL (nếu có).

#### **Điều 6: Chương trình khuyến mại**

- Khách hàng có quyền được tham gia và tuân thủ các quy định của các chương trình khuyến mại được đăng tải trên Ứng dụng TNEX.
- Khách hàng đồng ý miễn trừ toàn bộ trách nhiệm, nghĩa vụ của MSB trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp nào, khiếu nại, khiếu kiện nào phát sinh liên quan tới chương trình khuyến mại do KHĐL cung cấp.
- Trách nhiệm xử lý, khiếu nại, khiếu kiện khi có bất kỳ tranh chấp liên quan đến chương trình khuyến mại do MSB phối hợp với KHĐL cung cấp sẽ được thông báo theo từng chương trình khuyến mại tới Khách hàng.

**Điều 7: Đặt hàng, sửa đổi đơn hàng, hủy đơn hàng, trả hàng và thanh toán**

- Đặt hàng
  - a. Khách hàng có thể đặt nhiều đơn hàng khác nhau với các KHĐL trên ứng dụng TNEX;
  - b. Tại một thời điểm, Khách hàng chỉ có một đơn hàng duy nhất đang giao dịch với một KHĐL.
- Sửa đổi đơn hàng
  - a. Khách hàng chỉ được sửa đổi các đơn hàng trong giỏ hàng của Khách hàng.
  - b. Khách hàng không được sửa đổi các đơn hàng đã đặt với KHĐL. Trường hợp để thay đổi đơn hàng với KHĐL, Khách hàng phải đặt đơn hàng mới và thay thế hoặc gộp với đơn hàng đã đặt với KHĐL.
  - c. Khách hàng có thể hủy đơn hàng trên ứng dụng TNEX trước khi thanh toán đơn hàng. Trường hợp Khách hàng đã thanh toán đơn hàng, Khách hàng liên hệ trực tiếp với KHĐL để thỏa thuận việc hủy đơn hàng, hoàn tiền đã thanh toán.
- MSB không chịu trách nhiệm quản lý và được miễn trừ đối với mọi tranh chấp, khiếu nại hay bất kỳ vấn đề nào phát sinh liên quan tới việc hủy đơn hàng, trả hàng, hoàn tiền của các đơn hàng đã thanh toán.
- Vào từng thời điểm, MSB sẽ hỗ trợ một hoặc nhiều phương thức thanh toán như sau:
  - a. Thanh toán bằng tài khoản thanh toán Energy; hoặc
  - b. Khách hàng có thể thanh toán bằng cách chuyển tiền từ tài khoản thanh toán CA của Khách hàng trên ứng dụng TNEX sang tài khoản thanh toán của KHĐL; hoặc
  - c. Thanh toán qua thẻ ghi nợ nội địa TNEX do MSB phát hành hoặc qua dịch vụ thanh toán QR code trên ứng dụng TNEX do MSB phát triển tại các KHĐL.
- MSB không chịu trách nhiệm cũng như không có nghĩa vụ nào đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Khách hàng nhập sai thông tin thanh toán cho đơn hàng đã đặt và/hoặc sử dụng phương thức thanh toán không được liệt kê ở Khoản 5 Điều này.

## **Điều 8: Vận chuyển**

Khách hàng đồng ý rằng việc vận chuyển hàng hóa là thỏa thuận giữa Khách hàng và KHĐL. Mọi rủi ro liên quan đến việc vận chuyển hàng hóa được mua sẽ do Khách hàng và KHĐL thỏa thuận với nhau. Khách hàng thừa nhận, và đồng ý rằng MSB sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, chi phí, phí tổn hoặc bất kỳ khoản phí nào phát sinh từ sự cố đó. Khách hàng và/hoặc KHĐL sẽ liên hệ với đơn vị vận chuyển để giải quyết sự cố đó.

## **Điều 9: Các sản phẩm, dịch vụ của MSB được cung cấp trên Ứng dụng TNEX**

- Mở, sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán trên Ứng dụng TNEX.
- Thẻ ghi nợ nội địa TNEX.
- Giao dịch tài chính trên Ứng dụng TNEX bao gồm những không giới hạn các dịch vụ chuyển khoản 24/7, chuyển khoản nội bộ MSB, thanh toán hóa đơn, QR code, nạp tiền, nạp thẻ điện thoại ...
- Các sản phẩm, dịch vụ khác của MSB trong từng thời kỳ phù hợp theo quy định pháp luật.
- Các sản phẩm, dịch vụ của MSB cung cấp trên Ứng dụng TNEX được niêm yết công khai, giới thiệu và cập nhật trong từng thời kỳ trên Ứng dụng TNEX và/hoặc website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) của MSB.

## **Điều 10: Tiết lộ thông tin**

- Khách hàng và MSB có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến MSB và Khách hàng. Khách hàng và MSB chỉ được sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB.
- Thông tin của Khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định tại Khoản 1 Điều này, trừ trường hợp:
  - a. Khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng;
  - b. MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - c. Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và



mở rộng phạm vi cung ứng cho Khách hàng các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB, Khách hàng đã hiểu rõ và thừa nhận rằng việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện hoàn toàn vì lợi ích của Khách hàng đồng thời chấp thuận miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc cung cấp thông tin nêu trên (nếu có);

d. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 11: Thông Báo**

- Thông báo của Khách hàng:
  - a. Trong trường hợp xảy ra các lỗi sự cố về hệ thống hoặc các vướng mắc về sản phẩm dịch vụ mà MSB cung cấp, Khách hàng có thể liên hệ với bộ phận chăm sóc Khách hàng của MSB qua hotline: 1-800-599-982 hoặc email: cskhcn@tnex.com.vn;
  - b. Trong trường hợp cần giải đáp các thắc mắc về sản phẩm, dịch vụ do KHĐL cung cấp, Khách hàng liên hệ trực tiếp với KHĐL qua số điện thoại hoặc email, chat... trên ứng dụng Tnex.
- Thông báo của MSB, KHĐL hoặc đối tác của MSB
  - a. MSB có quyền gửi thông tin theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này cho Khách hàng thông qua một hoặc nhiều phương thức do MSB toàn quyền quyết định bao gồm niêm yết trên website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/hoặc Ứng dụng Tnex, tin nhắn SMS, địa chỉ email theo thông tin Khách hàng đã đăng ký trên Ứng dụng Tnex;
  - b. MSB hoặc các KHĐL có thể gửi tin nhắn cho Khách hàng thông qua số điện thoại hoặc ứng dụng Tnex về hoặc liên quan đến các thông tin cập nhật về sản phẩm, dịch vụ và các sự kiện được đưa ra hoặc cung cấp bởi MSB, KHĐL;
  - c. Khi sửa đổi nội dung sản phẩm, dịch vụ cung cấp, MSB sẽ niêm yết công khai trên các kênh thông tin chính thức như website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) của MSB, và/hoặc Ứng dụng Tnex của MSB, hoặc tin nhắn SMS, địa chỉ email của Khách hàng đã đăng ký trên Tnex;
  - d. Trong trường hợp tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan, MSB sẽ niêm yết công khai trên các kênh thông tin chính thức như website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) của MSB, và/hoặc Ứng dụng Tnex của MSB, hoặc tin nhắn SMS, địa chỉ email của Khách hàng đã đăng ký trên Ứng dụng Tnex;



- e. Thông báo được coi là đã gửi và Khách hàng đã nhận thành công khi thông báo đó (i) được gửi trực tiếp tới tay Khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng; hoặc (ii) được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính và/hoặc (iii) vào ngày niêm yết chính thức trên website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/ hoặc Ứng dụng TNEX;
- f. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo;
- g. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng các tính năng, sản phẩm, dịch vụ trên Ứng dụng TNEX tại thời điểm những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh của Thông báo có hiệu lực thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào khác của Khách hàng.

## **Điều 12: Quy định bảo mật Thông Tin**

- Ứng dụng TNEX có biện pháp và công cụ để thực hiện việc bảo mật để bảo vệ thông tin cá nhân của Khách hàng. Mọi thông tin của Khách hàng trong quá trình sử dụng Ứng dụng TNEX được bảo đảm an toàn tối đa. Mọi thông tin sẽ được bảo mật nhưng trong trường hợp cơ quan pháp luật có yêu cầu bằng văn bản, MSB sẽ cung cấp những thông tin này cho cơ quan pháp luật theo đúng quy định.
- Khi Khách hàng giao dịch với MSB, Khách hàng đồng ý là MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của Khách hàng, bao gồm các chi tiết về giao dịch của Khách hàng, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của Khách hàng, quan hệ tài khoản của Khách hàng với MSB và/hoặc các tài khoản của Khách hàng (sau đây gọi chung là "**Thông tin**").
- MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập Thông tin của Khách hàng để:
  - a. Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ;
  - b. Xem xét yêu cầu của Khách hàng đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ;
  - c. Cho phép MSB có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ;
  - d. Thông báo cho Khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ khác mà Khách hàng có thể quan tâm;
  - e. Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, đào tạo nhân viên, khảo sát thị trường...);
  - f. Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ

là gian lận hoặc tội phạm);

- g. Cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.
- Khách hàng có trách nhiệm bảo đảm an toàn thông tin định danh cá nhân, thông tin liên quan đến việc đăng ký Tài khoản người dùng, truy cập và sử dụng Ứng dụng (bao gồm nhưng không giới hạn tên truy cập, mật khẩu truy cập, OTP và các loại mật mã giao dịch) và các thiết bị nhận OTP, các loại mật mã giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn Token, soft Token và thiết bị di động) cụ thể:
    - a. Không được chọn mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của Khách hàng;
    - b. Không được tiết lộ mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch cho bất kỳ người nào khác bao gồm cả nhân viên MSB;
    - c. Không được cho phép bất kỳ người nào phát hiện thông tin khi Khách hàng nhập tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch;
    - d. Không được cho phép bất kỳ người nào khác bao gồm cả nhân viên MSB sử dụng thông tin định danh cá nhân, thông tin liên quan đến việc đăng ký Tài khoản người dùng, truy cập và sử dụng Ứng dụng và các thiết bị nhận mật mã giao dịch của Khách hàng;
    - e. Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mật mã giao dịch và không được ghi chép tại bất kỳ chỗ nào tạo điều kiện cho người khác bao gồm cả nhân viên MSB thu thập được thông tin của Khách hàng;
    - f. Khách hàng phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật thông tin do MSB phát hành và đăng tải, cập nhật trên Ứng dụng TNEX và/hoặc website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/hoặc bất kỳ thông báo nào MSB gửi tới Khách hàng trong quá trình sử dụng Ứng dụng TNEX.
  - Khách hàng phải tuân thủ đầy đủ quy định về đổi/ cấp lại tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch và bất kỳ thông tin nào khác liên quan đến sử dụng Ứng dụng TNEX theo yêu cầu của MSB trong từng thời kỳ.
  - Trong trường hợp Khách hàng phát hiện tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP, mật mã giao dịch của Khách hàng bị mất, bị trộm, đã bị hoặc có nguy cơ bị phá hoại, đánh cắp thông tin hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép trên Tài khoản của Khách hàng trên Ứng dụng TNEX, Khách hàng phải lập tức thông báo tới bộ phận Chăm sóc Khách hàng (hotline: 1-800-599-982 hoặc email: [cskhcn@tnex.com.vn](mailto:cskhcn@tnex.com.vn)).

### **Điều 13: Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách hàng**

- Khách hàng có quyền đăng ký và sử dụng Tài khoản người dùng tại Ứng dụng TNEX phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện này.
- Được bảo vệ bí mật thông tin riêng và thông tin cá nhân theo quy định của Pháp luật.
- Khách hàng phải chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do mình lưu trữ, cung cấp và truyền tải trên ứng dụng TNEX, phát tán thông tin qua đường liên kết trực tiếp do mình thiết lập.
- Khách hàng cam kết không sử dụng sản phẩm, dịch vụ cho bất kỳ mục đích hoặc liên quan đến bất kỳ hành động vi phạm các Quy định Pháp luật, bao gồm, nhưng không giới hạn các quy định liên quan đến phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và tuân thủ các chính sách cấm vận, trừng phạt... Nếu Khách hàng vi phạm quy định nêu trên, MSB có quyền tạm khóa/ khóa vĩnh viễn Tài khoản người dùng theo định tại Điều 15 của bản Điều kiện, điều khoản này.
- Khách hàng có trách nhiệm chi trả các khoản thuế, chi phí phát sinh từ bất kỳ khoản tiền hoặc lợi ích nào nhận được phát sinh từ việc giới thiệu Khách hàng khác cho MSB cho cơ quan thuế (nếu có). Khách hàng đồng ý rằng, Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm về việc tìm hiểu các khoản thuế, chi phí phát sinh (nếu có) từ các quy định của pháp luật.
- Khách hàng không được đăng, truyền tải hoặc bằng cách khác công khai bất kỳ Nội dung nào trái pháp luật như:
  - a. Chống lại Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; gây phương hại đến an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội; phá hoại khối đại đoàn kết dân tộc; tuyên truyền chiến tranh, khủng bố; gây hận thù, mâu thuẫn giữa các dân tộc, sắc tộc, tôn giáo;
  - b. Tuyên truyền, kích động bạo lực, dâm ô, đồi trụy, tội ác, tệ nạn xã hội, mê tín dị đoan, phá hoại thuần phong, mỹ tục của dân tộc;
  - c. Tiết lộ bí mật nhà nước, bí mật quân sự, an ninh, kinh tế, đối ngoại và những bí mật khác do pháp luật quy định;
  - d. Đưa thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự và nhân phẩm của cá nhân;
  - e. Quảng cáo, tuyên truyền, mua bán hàng hóa, dịch vụ bị cấm; truyền bá tác phẩm báo chí, văn học, nghệ thuật, xuất bản phẩm bị cấm;
  - f. Giả mạo tổ chức, cá nhân và phát tán thông tin giả mạo, thông tin sai sự thật xâm hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân;

g. Các nội dung không được đăng tải, tuyên truyền hay truyền thông dưới bất kỳ hình thức nào theo quy định của pháp luật, quy định của MSB, quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và/hoặc thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và Khách hàng.

- Không được cho thuê, cho mượn tài khoản người dùng của mình.
- Không được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản người dùng của mình.
- Khách hàng có trách nhiệm thực hiện, tuân thủ đúng và đầy đủ bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các hướng dẫn, yêu cầu khác của MSB hiển thị trên Ứng dụng TNEX, trên website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/hoặc tại các thông báo MSB gửi thành công tới Khách hàng. Khách hàng đồng ý từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện của mình đối với bất kỳ hành động cần thiết nào của MSB liên quan tới việc Khách hàng không thực hiện đúng và đầy đủ bản Điều khoản điều kiện giao dịch và các hướng dẫn, yêu cầu khác của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn việc tạm khóa/ đóng Tài khoản người dùng.
- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và đảm bảo tính chân thực, khớp đúng, chính xác các thông tin theo yêu cầu của MSB khi Khách hàng mở và sử dụng Tài khoản người dùng trên TNEX. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho MSB đối với bất kỳ tranh chấp và/hoặc hành vi vi phạm pháp luật nào xuất phát từ việc Khách hàng cung cấp thông tin không trung thực, không khớp đúng và không chính xác, vì bất cứ lý do gì.
- Khách hàng có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các hướng dẫn, yêu cầu khác của MSB hiển thị trên TNEX, trên website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/hoặc tại các thông báo MSB gửi thành công tới Khách hàng. Khách hàng cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào Khách hàng không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.
- Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện sửa đổi, bổ sung, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB.
- Khách hàng có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ liên quan đến bảo đảm an toàn thông tin định danh cá nhân, thông tin liên quan đến việc đăng ký Tài khoản người dùng, truy cập và sử dụng Ứng dụng TNEX (bao gồm nhưng không giới hạn tên truy cập, mật khẩu truy cập, OTP và các loại mật mã giao

dịch) và các thiết bị nhận OTP, các loại mật mã giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn Token, Soft Token và thiết bị di động) và các nghĩa vụ bảo mật khác theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này.

- Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

#### **Điều 14: Quyền Và Nghĩa Vụ của MSB**

- MSB có quyền đóng/tạm khóa Tài khoản người dùng khi Khách hàng (i) vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào theo quy định của bản Điều khoản điều kiện này và/hoặc các thỏa thuận khác giữa MSB và Khách hàng (nếu có) và/hoặc (ii) theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, mà không cần thông báo trước.
- MSB có trách nhiệm cân nhắc và xem xét cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính, ngân hàng thông qua Ứng dụng TNEX cho Khách hàng trên cơ sở đảm bảo tuân thủ đúng quy định pháp luật và quy định của MSB, dựa trên đề nghị của Khách hàng.
- MSB được quyền gửi thông tin truyền thông tới các thông tin liên hệ của Khách hàng đã cung cấp và chấp thuận cho MSB tiếp cận thông qua bất kỳ phương thức nào, bao gồm nhưng không giới hạn số điện thoại di động/cố định, email, các trang tin mạng xã hội (Social network), địa chỉ liên hệ;
- MSB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến các khoản thuế, chi phí liên quan đến bất kỳ khoản tiền và/hoặc lợi ích nào mà Khách hàng nhận được phát sinh từ việc giới thiệu Khách hàng khác cho MSB.
- Khách hàng chấp thuận rằng MSB không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào, bao gồm cả trách nhiệm thanh toán các khoản phạt, bồi thường thiệt hại, bồi hoàn hay bất kỳ chi phí liên quan nào đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh do:
  - a. Khách hàng
    - Vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc không tiếp cận (các) thông báo đã được MSB gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động hoặc Nhà cung cấp dịch vụ của Khách hàng không đảm bảo khả năng kết nối Ứng dụng TNEX ổn định, liên tục; Khách hàng không cập nhật kịp thời nội dung thay đổi của bản Điều khoản điều kiện này thông qua các phương thức MSB đã lựa chọn thông báo, niêm yết;
    - Không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm

đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và các thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động của Khách hàng theo quy định pháp luật và bản Điều khoản điều kiện này, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp cố ý hoặc vô ý tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật của Khách hàng và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch cho bất kỳ người thứ ba nào; thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP, mã số bảo mật mà không thông báo trước cho MSB; và/hoặc các thông tin cá nhân, thiết bị điện tử của Khách hàng bị người khác giả mạo, đánh cắp hoặc sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp do lỗi của MSB;

- Bị tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch nhưng không xuất phát do lỗi của Khách hàng hay MSB bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của Khách hàng hay bất kỳ bên thứ ba nào khác;
- Không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện này, và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

**b. MSB**

- Từ chối mở Tài khoản người dùng cho Khách hàng hoặc từ chối cho phép Khách hàng thực hiện/tiếp tục thực hiện bất kỳ hành động nào trên Ứng dụng TNEX, cho dù hành động đó đã và đang được diễn ra; mà theo đánh giá của MSB, những hành động đó có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của MSB và/hoặc quy định pháp luật và/hoặc quy định tại bản Điều khoản điều kiện này;
- Tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất mà có thể dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị gián đoạn, chậm trễ, không liên tục nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện này;
- Không thể cung cấp dịch vụ kịp thời, liên tục do (i) MSB tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện này; hoặc (ii) những nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB gặp sự cố xuất



- phát từ lỗi của Nhà cung cấp dịch vụ của MSB hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB bị xâm phạm, làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, phần mềm quảng cáo hay bất kỳ hành động can thiệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại nào;
- Thực hiện tạm khóa hoặc đóng Tài khoản người dùng theo quy định tại Điều 15 , Điều 16 bản Điều khoản điều kiện này.
  - c. Xảy ra những sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB và trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho Khách hàng và cản trở khả năng của MSB trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công, thay đổi pháp luật hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật hoặc theo tuyên bố, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam;
  - d. Tranh chấp phát sinh giữa Khách hàng với KHD/L hoặc giữa Khách hàng với các Khách hàng khác trong quá trình sử dụng Ứng dụng TNEX, cho dù tranh chấp đó liên quan đến bất kỳ vấn đề gì ngoại trừ phát sinh do lỗi trực tiếp của MSB;
  - e. Các trường hợp MSB được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).
- MSB có quyền thay đổi, chỉnh sửa, tạm ngưng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kỳ tính năng nào trên ứng dụng TNEX hoặc dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào theo quy định của pháp luật.
  - MSB có quyền giới hạn quyền sử dụng tài khoản người dùng, đình chỉ và chấm dứt tài khoản người dùng, truy cứu trách nhiệm hình sự.. nếu Khách hàng vi phạm những quy định tại bản điều kiện điều khoản này.

### **Điều 15. Tạm khóa, khóa vĩnh viễn Tài khoản người dùng**

- Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Tài khoản người dùng của Khách hàng bị MSB tạm khóa trong vòng 02 giờ nếu Khách hàng nhập sai mật khẩu 05 lần liên tiếp. MSB chỉ thực hiện mở khóa tài khoản người dùng cho Khách hàng sau 02 giờ kể từ thời điểm MSB thực hiện tạm khóa tài khoản người dùng của Khách hàng.
- Ngay khi Khách hàng vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào theo quy định của bản Điều khoản điều kiện này và/hoặc các thỏa thuận khác giữa MSB và Khách hàng (nếu có), MSB sẽ có quyền ngay lập tức thực hiện tạm khóa Tài khoản người dùng và gửi thông báo tới Khách hàng trong thời hạn và theo phương



## **BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TNEX DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

thức phù hợp do MSB chủ động quyết định. Trong thời hạn trong Thông báo kể từ ngày MSB tạm khóa Tài khoản người dùng, nếu Khách hàng không có phản hồi chính thức thông qua email: [cskhcn@tnex.com.vn](mailto:cskhcn@tnex.com.vn) hoặc thông tin phản hồi qua email nêu trên không được MSB chấp thuận, thì MSB có quyền lập tức thực hiện khóa vĩnh viễn Tài khoản người dùng của Khách hàng.

- Để tránh hiểu nhầm, trường hợp xảy ra các sự kiện vi phạm theo quy định tại Khoản 1 Điều này, tùy từng trường hợp cụ thể, MSB có quyền đánh giá và chủ động lựa chọn thực hiện việc tạm khóa hoặc khóa vĩnh viễn Tài khoản người dùng mà không buộc phải thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục nêu tại Khoản 1 Điều này.
- Trường hợp pháp luật có quy định cụ thể và/hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, MSB sẽ thực hiện tạm khóa hoặc khóa vĩnh viễn Tài khoản người dùng theo nội dung yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền phù hợp quy định pháp luật.
- Khách hàng đồng ý rằng việc MSB tạm khóa hoặc khóa vĩnh viễn Tài khoản người dùng theo quy định Điều này không buộc phải có chấp thuận của Khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào. Khách hàng cam kết đã nhận thức rõ về rủi ro về việc có thể bị tạm khóa, khóa vĩnh viễn tài khoản người dùng khi sử dụng Ứng dụng TNEX đồng thời cam kết từ bỏ quyền khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc MSB thực hiện quyền tạm khóa, khóa vĩnh viễn Tài khoản người dùng theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này.
- Khách hàng đồng ý rằng, trong bất kỳ trường hợp nào nếu MSB tạm khóa hoặc khóa vĩnh viễn tài khoản người dùng hoặc bị tạm khóa/khóa vĩnh viễn tài khoản người dùng theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền thì MSB có quyền đồng thời tạm khóa/khóa vĩnh viễn tài khoản thanh toán được mở trên Ứng dụng TNEX và các dịch vụ khác gắn liền với tài khoản thanh toán của Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ về thẻ ghi nợ nội địa TNEX, dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX... Khách hàng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc MSB thực hiện quyền tạm khóa/khóa vĩnh viễn các tài khoản thanh toán và các dịch vụ khác gắn liền với tài khoản thanh toán của Khách hàng theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này.

### **Điều 16. Đóng Tài khoản người dùng**

- MSB thực hiện đóng tài khoản người dùng của Khách hàng trong trường hợp sau:
  - a. Khi Khách hàng có nhu cầu đóng tài khoản người dùng trên ứng dụng TNEX; hoặc

- b. Khi Khách hàng đóng tài khoản thanh toán được mở trên ứng dụng TNEX.
- Trường hợp Khách hàng có nhu cầu chấm dứt sử dụng Tài khoản người dùng, Khách hàng liên hệ trực tiếp với bộ phận Vận hành Khối Ngân hàng số - MSB – Tầng 7 – 54A Nguyễn Chí Thanh, Hà Nội để được hỗ trợ đóng tài khoản người dùng.
  - MSB có trách nhiệm thực hiện đóng Tài khoản người dùng của Khách hàng:
    - a. Trong vòng 24h làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Khách hàng. Một yêu cầu được coi là hợp lệ nếu được thực hiện đúng và đầy đủ theo hướng dẫn và bất kỳ yêu cầu nào của MSB; đồng thời
    - b. Khi Khách hàng đã hoàn thành tất cả các nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt sử dụng Tài khoản người dùng theo quy định pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và Khách hàng.
  - Trường hợp theo quy định của pháp luật có quy định cụ thể và/hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, MSB sẽ thực hiện đóng Tài khoản người dùng của Khách hàng theo nội dung yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền phù hợp quy định pháp luật.
  - Khách hàng đồng ý rằng, trong bất kỳ trường hợp nào nếu Khách hàng thực hiện đóng tài khoản người dùng hoặc bị đóng tài khoản người dùng theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền thì MSB có quyền đóng tài khoản thanh toán được mở trên Ứng dụng TNEX và các dịch vụ khác gắn liền với tài khoản thanh toán của Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ về thẻ ghi nợ nội địa TNEX, dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX... Khách hàng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc MSB thực hiện quyền đóng các tài khoản thanh toán và các dịch vụ khác gắn liền với tài khoản thanh toán của Khách hàng theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này.

### **Điều 17. Xử lý tra soát, khiếu nại**

- MSB chỉ xử lý các tra soát, khiếu nại của Khách hàng qua bộ phận Chăm sóc Khách hàng (hotline: 1-800-599-982 hoặc email: cskhcn@tnex.com.vn) và trong các trường hợp sau:
  - a. Các tra soát, khiếu nại liên quan đến việc quản lý và sử dụng tài khoản người dùng;
  - b. Các tra soát, khiếu nại liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng như: tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ nội địa TNEX và dịch vụ tài chính trên ứng dụng TNEX (bao gồm: các giao dịch chuyển tiền,

QR code, thanh toán hóa đơn...);

c. Các tra soát, khiếu nại liên quan đến lỗi kỹ thuật, lỗi của hệ thống, Ứng dụng TNEX.

- MSB được miễn trừ hoàn toàn trách nhiệm với các tra soát, khiếu nại có liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do KHĐL cung cấp cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn chất lượng sản phẩm, dịch vụ; quy trình vận chuyển sản phẩm, dịch vụ; thời gian giao sản phẩm, dịch vụ từ KHĐL đến Khách hàng; thanh toán giá trị sản phẩm, dịch vụ không qua Ứng dụng TNEX.
- Việc xử lý các tra soát, khiếu nại của Khách hàng được quy định tại điểm b, Khoản 1 điều này sẽ tuân thủ theo Điều kiện điều khoản về tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ nội địa TNEX và Dịch vụ tài chính trên ứng dụng TNEX.
- Với những tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc quản lý và sử dụng Tài khoản người dùng, lỗi kỹ thuật, lỗi của hệ thống, Ứng dụng TNEX:
  - a. Các tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc quản lý và sử dụng tài khoản người dùng trên Ứng dụng TNEX, lỗi kỹ thuật, lỗi của hệ thống, Ứng dụng TNEX bao gồm nhưng không giới hạn các yêu cầu: Khách hàng không đăng ký được tài khoản người dùng; Khách hàng không đăng nhập được Ứng dụng TNEX; không đổi được mật khẩu; không cập nhật, thay đổi được thông tin cá nhân; không đặt được hàng do KHĐL cung cấp trên Ứng dụng TNEX; không sử dụng được các tính năng trên Ứng dụng TNEX; mã QR code bị lỗi, không nhận được OTP, lỗi mất kết nối hệ thống ...MSB có trách nhiệm phản hồi thông tin tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại hợp lệ.
  - b. Khách hàng cần cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản bao gồm: (i) Họ và tên Khách hàng; (ii) số điện thoại Khách hàng đăng ký trên ứng dụng TNEX; (iii) Số Chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân; (iv) Lý do tra soát, khiếu nại.
  - c. Trường hợp yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng cần được bổ sung thông tin liên quan đến nội dung tra soát, khiếu nại: Tối đa trong vòng 05 ngày làm việc kể từ thời điểm MSB yêu cầu bổ sung thông tin, Khách hàng phải hoàn tất bổ sung thông tin cho MSB. Nếu quá thời gian quy định trên mà Khách hàng không bổ sung hoặc không bổ sung đầy đủ thông tin theo yêu cầu hoặc chưa cung cấp thông tin, MSB có quyền đóng yêu cầu tra soát, khiếu nại và sẽ được miễn trừ bất kỳ trách nhiệm nào liên quan tới việc đóng yêu cầu tra soát, khiếu nại trên (nếu có).

- d. Trường hợp Khách hàng bổ sung thông tin đầy đủ và hợp lệ theo yêu cầu của MSB, thời hạn giải quyết tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điểm a, Khoản 4 Điều này sẽ được tính lại kể từ ngày MSB nhận được đầy đủ thông tin bổ sung. Trường hợp bổ sung thông tin nhiều lần thì thời hạn được tính từ ngày MSB nhận được thông tin bổ sung cuối cùng.

### **Điều 18: Điều Khoản phòng chống tham nhũng và tuân thủ Pháp Luật**

Trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ, MSB và Khách hàng cam kết luôn tuân thủ pháp luật, bao gồm cả Luật Phòng, chống tham nhũng (như không đưa/nhận hối lộ, tham ô, tham nhũng); chịu toàn bộ trách nhiệm trước Pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các bên liên quan (nếu có) khi vi phạm cam kết này.

### **Điều 19: Bồi Thường Thiệt Hại**

Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB, bên nào vi phạm dẫn tới gây thiệt hại cho bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại trực tiếp và/hoặc gián tiếp phát sinh do lỗi của bên vi phạm gây ra phù hợp theo quy định của Pháp luật.

### **Điều 20: Điều Khoản Thi Hành**

- Bản Điều khoản điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, hai Bên sẽ cùng nhau giải quyết trên tinh thần thương lượng hợp tác để cùng nhau tìm ra hướng giải quyết có lợi cho hai Bên. Nếu không thể thương lượng và giải quyết tranh chấp được trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết bằng phương thức trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam theo Quy tắc tố tụng trọng tài của Trung tâm này với:
  - a. số lượng trọng tài viên là ba (03).
  - b. địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam.
  - c. ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.

Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tố tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.

## **BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TNEX DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

- Thỏa thuận hợp pháp dưới bất kỳ hình thức nào giữa các Bên đều được coi là phần gắn liền và bộ phận không tách rời của bản Điều khoản điều kiện này và có hiệu lực pháp lý ràng buộc trách nhiệm của các Bên.
- Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng MSB có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên Ứng dụng TNEX và/hoặc website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn). Tại mọi thời điểm, MSB có thể cập nhật, bổ sung, sửa đổi nội dung bản Điều khoản điều kiện này mà không cần phải thông báo trước hoặc chấp thuận trước của Khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào. Sau khi bản Điều khoản điều kiện này được cập nhật, nếu Khách hàng vẫn truy cập và sử dụng Ứng dụng có nghĩa là Khách hàng đã hiểu và đồng ý với bản Điều khoản điều kiện đã được cập nhật, bổ sung, sửa đổi.
- Trường hợp Khách hàng chấm dứt sử dụng Tài khoản người dùng vì bất kỳ lý do gì, trừ trường hợp chủ động đóng tài khoản người dùng theo quy định tại Điều 16 Bản điều khoản điều kiện này, Khách hàng có trách nhiệm tiếp tục thực hiện nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt sử dụng Tài khoản người dùng theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và Khách hàng.