
ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG SẢN PHẨM SẢN PHẨM KIENLONGBANK PAY CỦA NGÂN HÀNG TMCP KIÊN LONG

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Bản điều khoản và điều kiện sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay này (sau đây gọi tắt là “Điều khoản điều kiện”), các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. **KienlongBank**: Là Ngân hàng TMCP Kiên Long (NH).
2. **Đơn vị kinh doanh (ĐVKD)**: Gồm các Chi nhánh (CN), Phòng Giao dịch (PGD), các Đơn vị kinh doanh khác thuộc hệ thống KienlongBank.
3. **API (Application Programming Interface)**: Là phương thức trung gian kết nối các ứng dụng và thư viện khác nhau, cung cấp khả năng truy xuất đến một tập các hàm hay dùng, từ đó trao đổi dữ liệu giữa các ứng dụng.
4. **QR Code (Quick response code – mã vạch ma trận)**: chứa đựng thông tin: số tài khoản định danh, tên ngân hàng của chủ tài khoản, họ và tên của chủ tài khoản, số tiền cần thanh toán, mã định danh.
5. **Paybox/Unipos**: Là thiết bị chấp nhận thanh toán, được lắp đặt tại các địa điểm thanh toán, tại đó người thanh toán thực hiện thanh toán hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các dịch vụ khác được KienlongBank cung cấp.
6. **Ứng dụng web**: là một loại phần mềm được thiết kế để hoạt động trên trình duyệt web của người dùng thông qua mạng Internet.
7. **Gói sản phẩm dịch vụ**: Là danh sách các sản phẩm dịch vụ cụ thể được phân chia theo nhu cầu của Khách hàng hoặc đối tượng Khách hàng.
8. **Sản phẩm KienlongBank Pay (KienlongBank Pay)**: Là sản phẩm thu hộ và chi hộ của KienlongBank thông qua ứng dụng công nghệ, bao gồm các gói sản phẩm dịch vụ:
 - 8.1. **Gói sản phẩm dịch vụ KienlongBank Pay – Enterprise (KienlongBank Pay – Enterprise)**: Là gói sản phẩm dịch vụ dành cho nhóm Khách hàng doanh nghiệp có hoạt động thu hộ, chi hộ, được tích hợp API truy vấn và gạch nợ đối với tài khoản định danh.
 - 8.2. **Gói sản phẩm dịch vụ KienlongBank Pay – Professional (KienlongBank Pay – Professional)**: Là gói sản phẩm dịch vụ dành cho nhóm Khách hàng doanh nghiệp có trang bán hàng trực tuyến hoặc trang thương mại điện tử, được tích hợp API tạo đơn hàng cần thanh toán và nhận thông báo sau khi đơn hàng đã thanh toán thành công.
 - 8.3. **Gói sản phẩm dịch vụ KienlongBank Pay – Shop (KienlongBank Pay – Shop)**: Là gói sản phẩm dịch vụ dành cho nhóm Khách hàng cá nhân hoặc hộ kinh doanh có hoạt động bán hàng trực tuyến, phục vụ việc đối soát thanh toán và quản lý doanh thu.

-
9. **KienlongBank Pay - Enterprise Portal:** Là một ứng dụng web cung cấp cho Khách hàng điểm truy cập đến các dịch vụ, thông tin, tài liệu liên quan đến dịch vụ KienlongBank Pay - Enterprise mà Khách hàng sử dụng.
10. **KienlongBank Pay Portal:** Là một ứng dụng web để Khách hàng đăng ký Tài khoản định danh và cung cấp cho Khách hàng điểm truy cập đến các dịch vụ, thông tin, tài liệu liên quan đến dịch vụ KienlongBank Pay – Professional hoặc KienlongBank Pay - Shop mà Khách hàng sử dụng.
11. **Khách hàng (KH):** Là doanh nghiệp hoặc cá nhân hoặc hộ kinh doanh có nhu cầu sử dụng sản phẩm dịch vụ KienlongBank Pay.
12. **Người dùng cuối (End-User):** Là người thực hiện các giao dịch thanh toán cho các khách hàng sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay.
13. **GTTT:** Là Giấy tờ tùy thân, bao gồm Căn cước công dân (CCCD) (gồm CCCD 12 số và CCCD Chip), Chứng minh thư nhân dân (CMND) (gồm CMND 9 số hoặc 12 số), Hộ chiếu còn hiệu lực và các giấy tờ khác có giá trị tương đương theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
14. **ĐKKD:** Là Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của Doanh nghiệp/Hộ kinh doanh cá thể (HKD).
15. **TKTT (Tài khoản thanh toán):** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại KienlongBank với mục đích gửi tiền, giữ tiền và thực hiện các giao dịch thanh toán qua ngân hàng bằng tiền mặt và các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.
16. **Tài khoản định danh:** Là số tài khoản được gán với một khách hàng nhất định gồm: mã khách hàng, mã hóa đơn,...
17. **Tài khoản chi hộ, thu hộ:** Là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của Khách hàng mở tại KienlongBank để đảm bảo cho việc cung ứng các dịch vụ thu hộ hoặc chi hộ.
18. **Dịch vụ ngân hàng điện tử của KienlongBank (Gọi tắt là “e-Banking”):** Là một loại hình dịch vụ do KienlongBank cung cấp cho Khách hàng, bao gồm các dịch vụ: SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, e-Commerce và các dịch vụ khác mà KienlongBank triển khai trong từng thời kỳ.
19. **Mật khẩu:** Là 1 chuỗi ký tự, bao gồm ký tự chữ, số và ký tự đặc biệt hoặc các hình thức nhận dạng khác được bảo mật mà Khách hàng sử dụng khi đăng nhập để sử dụng sản phẩm dịch vụ.
20. **Hạn mức giao dịch:** Là số tiền tối đa mà KienlongBank cấp phép giao dịch cho một Khách hàng trong ngày hoặc một lần giao dịch tùy từng loại giao dịch, để thực hiện các giao dịch liên quan đến sản phẩm dịch vụ.

21. **Khiếu nại:** Là phản ánh của Khách hàng về các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện giao dịch thông qua các sản phẩm dịch vụ trên hệ thống ngân hàng điện tử của KienlongBank.

22. **Giao dịch chuẩn:** Là giao dịch được thực hiện và xử lý theo đúng trình tự, thủ tục của giao dịch.

23. **Giao dịch thành công:** Là giao dịch mà hệ thống ngân hàng điện tử đã tiếp nhận và xử lý theo đúng trình tự, thủ tục của giao dịch.

24. **Giao dịch lỗi:** Là giao dịch mà khi Khách hàng thực hiện giao dịch nhưng thông tin và yêu cầu giao dịch không đến được với hệ thống ngân hàng điện tử, hoặc đã được hệ thống ngân hàng điện tử tiếp nhận nhưng không theo trình tự, thủ tục của giao dịch chuẩn.

25. **Giao dịch nhầm lẫn:** Là giao dịch được thực hiện do sự nhầm lẫn hoặc sai sót của Khách hàng khi yêu cầu giao dịch. Giao dịch nhầm lẫn xuất phát từ lỗi của khách hàng nhưng đã được hệ thống xử lý thành công.

26. **Dữ liệu giao dịch:** Là toàn bộ các thông tin liên quan đến giao dịch của Khách hàng được KienlongBank ghi nhận bằng văn bản hoặc bằng các dữ liệu điện tử.

27. **OTP (One Time Password):** Là mật khẩu giao dịch sử dụng một lần được gửi đến khách hàng thông qua nhiều kênh khác nhau do hệ thống của KienlongBank tạo ra.

28. **Cấp độ bảo mật:** Là mức độ an toàn thông tin mà KienlongBank cung cấp cho từng Khách hàng khi sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay của KienlongBank.

29. **Thỏa thuận bảo mật thông tin (NDA):** Là bản Thỏa thuận bảo mật thông tin được ký kết giữa KienlongBank và Khách hàng.

30. **NAPAS:** là đơn vị trung gian thanh toán được Ngân hàng Nhà nước cấp phép cung ứng dịch vụ chuyển mạch tài chính và dịch vụ bù trừ điện tử tại Việt Nam.

Điều 2. Thời hạn cấp thông tin truy cập

KienlongBank cấp thông tin truy cập cho Khách hàng ngay sau khi nhận được thông tin đăng ký hợp lệ của Khách hàng và được KienlongBank duyệt. Nếu từ chối cung cấp sản phẩm KienlongBank Pay, KienlongBank thông báo cho Khách hàng.

Điều 3. Xác thực và xử lý giao dịch

1. Các giao dịch được Khách hàng thực hiện thông qua Sản phẩm KienlongBank Pay được KienlongBank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, theo thời gian giao dịch của KienlongBank trong từng thời kỳ.
2. KienlongBank chỉ chấp nhận thực hiện giao dịch khi nhận được đầy đủ thông tin hợp lệ từ Khách hàng và được thực hiện đúng quy trình xác thực giao dịch đã đăng ký.

Điều 4. Thời gian giao dịch

1. Thời gian Khách hàng và Người dùng cuối thực hiện giao dịch là 24/7 của tất cả ngày trong tuần, bao gồm cả thứ bảy, Chủ nhật và ngày Lễ, Tết.

-
2. KienlongBank có thể ngừng việc sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay của Khách hàng trong các trường hợp xảy ra sự cố bất khả kháng hoặc bảo trì hệ thống.

Điều 5. Hạn mức giao dịch

1. Tùy từng thời kỳ, KienlongBank cung cấp các hạn mức khác nhau cho từng giao dịch của Khách hàng.
2. Trường hợp có thay đổi về hạn mức giao dịch của sản phẩm KienlongBank Pay cung cấp cho Khách hàng, KienlongBank thông báo đến Khách hàng thông qua các thông báo niêm yết tại các CN/PGD của KienlongBank và trên website <http://www.kienlongbank.com> và các kênh truyền thông chính thức khác của KienlongBank.

Điều 6. Phí sản phẩm KienlongBank Pay

1. Các loại phí liên quan đến sản phẩm KienlongBank Pay gồm:
 - Phí thu hộ hoặc chi hộ được tính trên từng giao dịch phát sinh;
 - Các loại phí khác (nếu có) được xác định theo Biểu phí do Tổng Giám đốc KienlongBank ban hành trong từng thời kỳ.
2. Các hình thức thu phí:
 - Thu phí theo từng giao dịch: KienlongBank trích nợ tự động theo từng giao dịch sau khi giao dịch thực hiện thành công từ tài khoản thu hộ hoặc tài khoản chi hộ của Khách hàng.
 - Thu phí định kỳ: Vào một ngày nhất định của tháng hoặc quý hoặc thời điểm khác tùy theo thỏa thuận tại Hợp đồng được ký kết, KienlongBank trích nợ tự động từ tài khoản thanh toán được quy định tại Hợp đồng đã ký kết đối với các giao dịch được phát sinh trong kỳ.

Điều 7. Bảo đảm an toàn trong sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay

1. Khách hàng bảo quản mã khách hàng và mật khẩu truy cập, mã kích hoạt, OTP và giữ bí mật các thông tin truy cập cho riêng mình kể từ thời điểm được KienlongBank cung cấp thông tin này. Để bảo đảm an toàn, Khách hàng nên thay đổi thường xuyên mật khẩu truy cập.
2. Mỗi lần đăng nhập vào ứng dụng web của sản phẩm KienlongBank Pay, Khách hàng không được rời khỏi thiết bị truy cập; hoặc không để người khác sử dụng thiết bị truy cập cho đến khi Khách hàng thoát ra khỏi tài khoản đã đăng nhập. Khách hàng phải thoát ra khỏi tài khoản đã đăng nhập sau mỗi lần truy cập ứng dụng web của sản phẩm KienlongBank Pay và mỗi lần rời khỏi thiết bị truy cập.
3. Khách hàng tuân thủ tuyệt đối quy định của KienlongBank về bảo đảm an toàn trong sử dụng Sản phẩm KienlongBank Pay được ghi cụ thể tại tờ hướng dẫn sử dụng, được cập nhật thường xuyên trên website <https://www.kienlongbank.com>, tại các CN/PGD của KienlongBank và được nhân viên KienlongBank tư vấn trực tiếp qua số điện thoại **(028) 7309 6929** hoặc **1900 6929** hoặc số điện thoại được KienlongBank thông báo theo từng thời kỳ.
4. Trường hợp để lộ mã truy cập và mật khẩu truy cập, Khách hàng, thông tin truy cập, hoặc thiết bị sử dụng Sản phẩm KienlongBank Pay bị mất cắp, thất lạc, tài khoản bị lợi dụng hoặc có nghi vấn, Khách hàng ngay lập tức thông báo trực tiếp cho KienlongBank hoặc qua điện thoại số **(028) 7309 6929** hoặc **1900 6929** hoặc số điện thoại được KienlongBank thông báo theo từng thời kỳ.

Điều 8. Gián đoạn sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay

1. Việc sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay có thể bị gián đoạn do nguyên nhân khách quan từ phía hệ thống thông tin, đường truyền, kết nối Internet, sự cố điện; hoặc khi KienlongBank đang khắc phục sự cố, bảo trì hệ thống.
2. Đối với trường hợp bảo trì và/hoặc nâng cấp hệ thống, KienlongBank thông báo cho Khách hàng biết qua website <http://www.kienlongbank.com> và tại các điểm giao dịch của KienlongBank.

Điều 9. Các trường hợp ngừng hoặc chấm dứt việc sử dụng Sản phẩm KienlongBank Pay

1. KienlongBank có quyền ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Sản phẩm KienlongBank Pay ngay lập tức khi thuộc một trong các trường hợp sau và thực hiện các nghiệp vụ cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng, thanh toán qua Sản phẩm KienlongBank Pay:
 - a. Khách hàng không còn đáp ứng đủ điều kiện về chủ thể sử dụng;
 - b. Khách hàng không tuân thủ nội dung của điều khoản và điều kiện sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay được áp dụng cho Khách hàng;
 - c. Khách hàng thực hiện các hành vi vi phạm trong sử dụng Sản phẩm KienlongBank Pay theo quy định của KienlongBank trong từng thời kỳ;
 - d. Theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của pháp luật.
2. Tại bất kỳ thời điểm nào, Khách hàng cũng có quyền ngừng và/hoặc chấm dứt sử dụng Sản phẩm KienlongBank Pay nhưng phải thực hiện đúng thủ tục chấm dứt sử dụng bằng cách đến các CN/PGD của KienlongBank hoặc liên hệ với Trung tâm dịch vụ khách hàng (qua điện thoại số **(028) 7309 6929** hoặc **1900 6929**) để được hướng dẫn.
3. Trong trường hợp do phát sinh các vấn đề và/hoặc lỗi từ phía khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp như TKTT của khách hàng không đủ số dư trong tài khoản để thu phí, vi phạm điều khoản điều kiện...) thì KienlongBank có quyền chấm dứt cung cấp sản phẩm dịch vụ cho Khách hàng và KienlongBank không hoàn lại phí đã phát sinh trong quá trình sử dụng.
4. Trong trường hợp Khách hàng chủ động/yêu cầu ngừng hoặc chấm dứt sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay, Khách hàng nhận được thông báo qua SMS/Email và không được hoàn lại phí đã phát sinh (nếu có) trong thời gian sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay của Khách hàng.
5. Trong trường hợp Khách hàng đóng và hoặc/không sử dụng TKTT trong một thời hạn theo Quy định của KienlongBank thì đồng nghĩa với việc chấm dứt sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay.

Điều 10. Chứng cứ xác định sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay

1. Chứng cứ xác định sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay:
 - a. Bất kỳ chứng cứ giao dịch nào liên quan đến các sản phẩm KienlongBank Pay chứng minh các giao dịch do người dùng cuối thực hiện;
 - b. Chứng cứ bao gồm: giao dịch được xác thực bằng mật khẩu giao dịch và/hoặc mật khẩu OTP.
2. Tất cả các thông báo sẽ xem như Khách hàng đã nhận được bao gồm những thay đổi nội dung trong Điều khoản điều kiện này và các văn bản khác (nếu có) hoặc các yêu cầu, thông

báo của KienlongBank đến Khách hàng sẽ được KienlongBank gửi cho Khách hàng bằng văn bản theo địa chỉ mà Khách hàng đăng ký và/hoặc công bố trên website của KienlongBank và/hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay niêm yết tại hệ thống KienlongBank.

Điều 11. Khiếu nại sử dụng Sản phẩm KienlongBank Pay và giải quyết khiếu nại

1. Khách hàng có quyền khiếu nại trong thời hạn 45 (bốn mươi lăm) ngày kể từ thời điểm phát sinh giao dịch thanh toán từ thẻ quốc tế; và 30 (ba mươi) ngày đối với thẻ ghi nợ nội địa. KienlongBank sẽ giải quyết khiếu nại của Khách hàng và có phản hồi cho Khách hàng khi nhận được khiếu nại. Đối với các trường hợp đề nghị tra soát, khiếu nại quá thời hạn trên: KienlongBank chỉ hỗ trợ thực hiện cung cấp chứng từ phù hợp.
2. Nếu sự cố phát sinh do lỗi của Khách hàng, Khách hàng phải chi trả cho KienlongBank các khoản phí phát sinh do tra soát thông tin giao dịch, phí giải quyết khiếu nại, khoản bồi thường thiệt hại cho KienlongBank và người thứ ba (nếu có) và chịu trách nhiệm về các khoản lãi, phí phát sinh liên quan.
3. Bất kỳ tranh chấp nào giữa Khách hàng với KienlongBank cũng không dẫn đến việc tạm dừng, chấm dứt, hủy bỏ những nghĩa vụ của mỗi bên khi đến hạn thực hiện nghĩa vụ theo Quy định, trừ khi giữa KienlongBank và Khách hàng có thỏa thuận khác cho từng trường hợp cụ thể.
4. Bất kỳ tranh chấp giữa Khách hàng với bên thứ ba nào cũng không ảnh hưởng đến những nghĩa vụ đang tồn tại giữa Khách hàng và KienlongBank.
5. Các bên đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết nếu Khách hàng không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của KienlongBank và hai bên không thương lượng được.

Điều 12. Cam kết của Khách hàng trong việc sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay

1. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn sử dụng Sản phẩm KienlongBank Pay.
2. Khách hàng cam kết tất cả các thông tin do Khách hàng cung cấp cho KienlongBank là hoàn toàn chính xác.
3. Khách hàng cam kết người được Khách hàng ủy quyền sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay phải bảo mật các thông tin liên quan đến Sản phẩm KienlongBank Pay.
4. Khách hàng cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro phát sinh trong việc đề nghị KienlongBank cung cấp các sản phẩm KienlongBank Pay và tiện ích khác thông qua Sản phẩm KienlongBank Pay.
5. Sau khi được KienlongBank cung cấp thông tin truy cập, Khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu giao dịch. Khi phát hiện hoặc nghi ngờ mật khẩu hoặc các thông tin khác liên quan đến sản phẩm KienlongBank Pay bị mất/bị lộ, Khách hàng phải thay đổi ngay mật khẩu giao dịch và thông báo ngay cho KienlongBank.
6. Khách hàng đồng ý rằng bất cứ hành động gửi yêu cầu giao dịch đến KienlongBank bằng chính số điện thoại với đúng mật khẩu giao dịch đều được coi là giao dịch của chính Khách hàng qua Sản phẩm KienlongBank Pay.
7. Khách hàng đồng ý là đã nhận được các thông báo liên quan đến sản phẩm KienlongBank

Pay của KienlongBank nếu các thông báo này được KienlongBank thông báo cho Khách hàng qua 01 (một) trong các kênh truyền thông chính thức như website của KienlongBank, các thông báo niêm yết tại các CN/PGD/ĐVKD của KienlongBank, tin nhắn qua điện thoại, email mà Khách hàng đăng ký,...

8. Khách hàng chấp nhận rằng tin nhắn của Sản phẩm KienlongBank Pay đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin nhắn này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, cho dù Khách hàng có nhận được tin nhắn hay không.
9. Không sử dụng Sản phẩm KienlongBank Pay để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.

Điều 13. Các hành vi vi phạm khi sử dụng Sản phẩm KienlongBank Pay

1. Chuyển nhượng, chuyển giao, tiết lộ tên đăng nhập, mật khẩu cho bên thứ ba để thực hiện các giao dịch.
2. Sử dụng thông tin đăng nhập trái phép không phải do KienlongBank phát hành cho chính khách hàng.
3. Khai báo sai thông tin cá nhân hoặc giả mạo giấy tờ khi lập hồ sơ đăng ký sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay hoặc trong quá trình sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay.
4. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép vào chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống.
5. Thực hiện các giao dịch giả mạo qua các sản phẩm Sản phẩm KienlongBank Pay này.
6. Lấy cắp, thông đồng lấy cắp thông tin, dữ liệu điện tử.
7. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của KienlongBank trong từng thời kỳ và theo quy định pháp luật.

Điều 14. Các trường hợp miễn trách nhiệm

KienlongBank không chịu trách nhiệm với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu do:

1. Khách hàng vô tình làm lộ/cố tình tiết lộ mật khẩu đăng nhập hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan đến sản phẩm KienlongBank Pay cho những người được hoặc không được Khách hàng ủy quyền.
2. Việc sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay hoặc tiếp cận thông tin mà sản phẩm KienlongBank Pay cung ứng của những người được Khách hàng ủy quyền.
3. Tính toàn vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng.
4. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký.
5. Số dư trong tài khoản của Khách hàng không đủ thực hiện sản phẩm dịch vụ KienlongBank Pay.
6. Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ.
7. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp sản phẩm KienlongBank Pay do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của KienlongBank, bao gồm nhưng không giới hạn tình trạng gián đoạn do sản phẩm KienlongBank Pay cần được nâng cấp, sửa chữa, lỗi đường truyền của nhà cung cấp sản phẩm KienlongBank Pay viễn thông; hoặc

-
8. Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào, bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, khủng bố, bạo loạn, chiến tranh hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thay đổi chính sách, quy định của pháp luật.
 9. KienlongBank không chịu trách nhiệm về việc giao nhận, bảo hành, bảo đảm về số lượng, chất lượng hàng hóa và sản phẩm KienlongBank Pay hoặc bất cứ nội dung nào liên quan khi Khách hàng thực hiện việc mua hàng hóa, sản phẩm của bên thứ ba.

Điều 15. Bảo mật thông tin

1. KienlongBank cam kết bảo mật các thông tin mà Khách hàng cung cấp cho KienlongBank qua Sản phẩm KienlongBank Pay.
2. Khách hàng chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác do Khách hàng gây ra khi sử dụng các sản phẩm KienlongBank Pay trừ khi mất mát hay tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi lỗi cố ý của KienlongBank.
3. KienlongBank chỉ được cung cấp thông tin của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Theo yêu cầu của người đại diện pháp luật (trong trường hợp Khách hàng là tổ chức) hoặc người đăng ký trên hệ thống KienlongBank;
 - b. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

16.1. Quyền của Khách hàng

1. Sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay trong phạm vi do KienlongBank cung cấp theo thỏa thuận với KienlongBank và/hoặc sử dụng thêm các tiện ích trong quá trình cung cấp, triển khai sản phẩm KienlongBank Pay.
2. Thay đổi nội dung hoặc các thông tin khác có liên quan đến sản phẩm KienlongBank Pay theo quy định tại các CN/PGD/ĐVKD của KienlongBank.
3. Yêu cầu KienlongBank hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng.
4. Yêu cầu KienlongBank thay đổi các thông tin truy cập trong trường hợp phát hiện/nghi ngờ có sai sót, rủi ro xảy ra.
5. Yêu cầu tra soát, khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng.

16.2. Trách nhiệm của Khách hàng

1. Tuân thủ các quy định tại Điều khoản, điều kiện sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay trong quá trình sử dụng.
2. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của KienlongBank khi sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay.
3. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của KienlongBank khi đăng ký sản phẩm KienlongBank Pay và trong quá trình sử dụng. Khách hàng cần đến CN/PGD/ĐVKD của KienlongBank và hoặc gửi qua email để thực hiện điều chỉnh thông tin khi có bất kỳ thay đổi nào.
4. Có trách nhiệm bảo mật thông tin, mật khẩu, mã OTP khi sử dụng các sản phẩm KienlongBank Pay của KienlongBank và chịu mọi trách nhiệm có liên quan đến việc bảo mật

các vấn đề này.

5. Không dùng thiết bị công cộng để truy cập, thực hiện sản phẩm KienlongBank Pay.
6. Không lưu lại mã truy cập và mã khóa bí mật trên thiết bị truy cập.
7. Thoát khỏi trang truy cập ứng dụng web của sản phẩm KienlongBank Pay.
8. Không sử dụng các thiết bị di động đã phá khóa để sử dụng ứng dụng web của sản phẩm KienlongBank Pay.
9. Chịu trách nhiệm về thiệt hại do việc tải khoản bị lợi dụng phát sinh do lỗi của Khách hàng.
10. Do bản chất của sản phẩm KienlongBank Pay, Khách hàng chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát hoặc tổn thất đối với dữ liệu, máy tính, thiết bị di động hay thiết bị khác do Khách hàng gây ra trong quá trình sử dụng.
11. Chịu trách nhiệm về tất cả thông tin được hệ thống ghi nhận đối với việc truy cập, xử lý các giao dịch được thực hiện bởi tên truy cập, mật khẩu kết hợp với mã xác thực OTP của người sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay.
12. Thông báo kịp thời cho KienlongBank khi phát hiện mật khẩu bị sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình.
13. Thông báo, phối hợp kịp thời với KienlongBank để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các sản phẩm KienlongBank Pay.
14. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho KienlongBank.
15. Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tất cả giao dịch qua KienlongBank do Khách hàng không thực hiện được đúng các cam kết hoặc không tuân thủ khuyến nghị bảo mật của KienlongBank.
16. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái pháp luật.
17. Tất cả Điều khoản và điều kiện này vẫn có hiệu lực sau khi Khách hàng ngừng hoặc chấm dứt sản phẩm KienlongBank Pay. Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản và điều kiện này liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay.

Điều 17. Quyền và trách nhiệm của KienlongBank

17.1. Quyền của KienlongBank

1. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân, chữ ký, hoặc các thông tin khác khi Khách hàng thực hiện các yêu cầu cần thiết liên quan đến Sản phẩm KienlongBank Pay.
2. KienlongBank được sử dụng thông tin được Khách hàng cung cấp hoặc những thông tin mà KienlongBank có được, thu thập được dưới bất kỳ hình thức nào từ việc sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay, nhằm phục vụ mục đích có liên quan đến việc sử dụng, thanh toán và giải quyết khiếu nại trong quá trình Khách hàng sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay của KienlongBank.
3. Khi nâng cấp, phát triển sản phẩm KienlongBank Pay, KienlongBank được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích sản phẩm KienlongBank Pay cho Khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu đăng ký bổ sung sản phẩm KienlongBank Pay.
4. Khi cần thiết, KienlongBank có quyền thay đổi, ngừng, chấm dứt cung cấp sản phẩm

KienlongBank Pay mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, KienlongBank có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng bằng văn bản/SMS và không hoàn lại phí đã thu phát sinh trong quá trình sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay.

5. KienlongBank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay, trừ những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi chủ quan của KienlongBank.
6. Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của KienlongBank và của pháp luật hoặc trong trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của KienlongBank hoặc trường hợp tài khoản của Khách hàng không đáp ứng đủ điều kiện để giao dịch.
7. Thu phí liên quan đến việc sử dụng và/hoặc chấm dứt sử dụng các sản phẩm KienlongBank Pay và thay đổi các phí này.
8. Tự động trích nợ TKTT liên kết với sản phẩm KienlongBank Pay của Khách hàng để thanh toán cho các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện thông qua sản phẩm KienlongBank Pay.
9. Cung cấp thông tin theo quy định cho Khách hàng và các Cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền.

17.2. Trách nhiệm của KienlongBank

1. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo điều khoản và điều kiện này.
2. Đảm bảo các sản phẩm KienlongBank Pay hoạt động thông suốt, trường hợp xảy ra sự cố phải thông báo cho Khách hàng biết.
3. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật.
4. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời cho Khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay.
5. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu Khách hàng trong quá trình Khách hàng đăng ký sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay, đảm bảo sản phẩm KienlongBank Pay được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.
6. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
7. Thông báo cho Khách hàng khi có sự thay đổi chính sách liên quan đến sản phẩm KienlongBank Pay.
8. Với các giao dịch thanh toán hóa đơn liên quan đến việc thanh toán và cung cấp sản phẩm KienlongBank Pay và Khách hàng, KienlongBank chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng và hỗ trợ Khách hàng trong việc đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán qua các kênh giao dịch. KienlongBank không chịu trách nhiệm về việc cung cấp hàng hóa cũng như chất lượng của hàng hóa sản phẩm KienlongBank Pay được cung cấp.
9. Các trách nhiệm khác theo quy định của điều khoản và điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

Điều 18. Sửa đổi nội dung điều khoản, điều kiện

1. KienlongBank có quyền sửa đổi nội dung các Điều khoản và điều kiện này bằng cách thông

báo qua các kênh cung cấp sản phẩm KienlongBank Pay của KienlongBank như: các CN/PGD/ĐVKD, trang chủ chính thức của KienlongBank hoặc các hình thức khác mà KienlongBank cho là phù hợp.

2. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay sau khi KienlongBank sửa đổi nội dung Điều khoản và điều kiện này có nghĩa là Khách hàng đồng ý hoàn toàn các sửa đổi đó.

Điều 19. Các điều khoản chung

1. KienlongBank và Khách hàng cam kết thực hiện đúng, đầy đủ quy định Điều khoản điều kiện này, các quy định khác có liên quan do KienlongBank ban hành và quy định của pháp luật.
2. Toàn bộ nội dung của Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực áp dụng đối với Khách hàng kể từ ngày Khách hàng đăng ký sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay và đính kèm Điều khoản và điều kiện ngay khi tạo tài khoản sản phẩm KienlongBank Pay của KienlongBank đến khi Khách hàng và KienlongBank chấm dứt việc cung cấp, sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay theo các Điều khoản, điều kiện sử dụng sản phẩm KienlongBank Pay này.
3. Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do cơ chế, chính sách pháp luật từng thời kỳ hoặc các trường hợp khác thì việc vô hiệu hóa của các Điều khoản điều kiện này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác của Điều khoản điều kiện này, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp sản phẩm KienlongBank Pay bị chấm dứt.
4. Những nội dung chưa được đề cập trong Điều khoản điều kiện này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật và các thỏa thuận, cam kết (nếu có) giữa Khách hàng với KienlongBank.