

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH & SỬ DỤNG THẺ TING

(ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN THẺ TING)

Phiên bản 1.0 - Cập nhật ngày 14/6/2021

Bằng việc đăng ký sử dụng Thẻ Ting, bạn xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ting này, các quy định khác của Ngân hàng có liên quan và các quy định pháp luật của Việt Nam theo từng thời điểm. Nội dung của bản [Điều khoản & điều kiện Thẻ Ting](#) tạo thành một thỏa thuận ràng buộc giữa bạn (Chủ Thẻ) và [Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín \(Vietbank\)](#) cho việc phát hành và sử dụng Thẻ Ting.

Ting sẽ điều chỉnh, bổ sung các quy định trong [Điều khoản & điều kiện Thẻ Ting](#) phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam, quy định của Vietbank và chính sách của Ting tại từng thời điểm và Ting sẽ thông báo với bạn ngay khi có thay đổi và cập nhật. Việc bạn tiếp tục sử dụng các dịch vụ của Ting được hiểu là bạn đã đồng ý với các chính sách và quy định được thay đổi và cập nhật từ Ting. Ting lưu trữ tất cả các phiên bản Điều khoản & Điều kiện trước đây để bạn thuận tiện truy cập bất kỳ lúc nào để tra cứu và đối chiếu các điểm thay đổi.

Các thắc mắc và thông tin thêm về từ ngữ sử dụng bạn có thể xem thêm ở phần [Giải thích từ ngữ điều khoản & điều kiện Thẻ Ting](#) và các trách nhiệm, cam kết, quy định chung về sử dụng thẻ tại [Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước](#) (do Vietbank quy định) nhé.

1. Làm thế nào để được phát hành Thẻ Ting?

Bạn có thể đăng ký Thẻ Ting trên App Ting để sử dụng đồng thời với Ví Ting. Theo đó, khi đăng ký sử dụng Thẻ Ting, bạn đồng ý những thông tin bạn đã cung cấp khi tạo tài khoản Ví Ting là chính xác để thông qua App Ting đăng ký phát hành Thẻ Ting. Ting sẽ tiến hành cung cấp thông tin của bạn đến Vietbank để thực hiện thủ tục phát hành Thẻ Ting cho bạn khi bạn đủ điều kiện được phát hành thẻ theo quy định của Vietbank.

Khi không có nhu cầu sử dụng Thẻ Ting nữa, bạn có thể yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ Ting trên ứng dụng và vẫn có thể tiếp tục sử dụng tài khoản Ví Ting.

2. Kích hoạt và thiết lập mã PIN cho Thẻ Ting?

- Bạn sẽ nhận được Thẻ Ting tại địa chỉ bạn yêu cầu và không được ủy quyền cho người khác nhận thay. Để bắt đầu sử dụng, bạn có thể kích hoạt Thẻ Ting dễ dàng trên ứng dụng theo hướng dẫn tại mục [‘Trợ giúp’](#) trên website của Ting.
- Ngoài ra, để đảm bảo an toàn, bạn có thể thiết lập mã PIN (Personal Identification Number - mã định danh cá nhân) và thường xuyên đổi mã PIN trên ứng dụng theo hướng dẫn tại mục [‘Trợ giúp’](#) trên website của Ting.

3. Phạm vi, số dư và hạn mức giao dịch Thẻ Ting?

- Thẻ Ting được sử dụng để thực hiện các giao dịch thẻ và các tính năng khác bao gồm đổi mã PIN, tra cứu số dư, xem sao kê rút gọn và các tính năng khác được Ting cập nhật theo từng thời kỳ.
- Số dư Thẻ Ting bằng với số dư tài khoản Ví Ting của bạn.
- Hạn mức giao dịch qua Thẻ Ting bằng với tổng hạn mức giao dịch tối đa của tài khoản Ví Ting nhưng không vượt quá 100 triệu đồng/tháng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN).
- Đối với hạn mức rút tiền mặt bằng ngoại tệ tại nước ngoài, 01 (một) Thẻ Ting được rút số tiền tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu Việt Nam Đồng trong một ngày.

4. Giao dịch Thẻ Ting tại Việt Nam và nước ngoài sử dụng đơn vị tiền tệ nào?

Trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam

- i. Giao dịch rút tiền mặt phải được thực hiện bằng Việt Nam Đồng (VNĐ).
- ii. Đối với các giao dịch thẻ khác:
 - Đồng tiền giao dịch là VNĐ. Các trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo [quy định pháp luật về quản lý ngoại hối](#) thì đồng tiền thể hiện giao dịch là VNĐ hoặc VNĐ và ngoại tệ.
 - Đồng tiền thanh toán là VNĐ.
- iii. Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ, tỷ giá giữa VNĐ và ngoại tệ theo tỷ giá do Vietbank, Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT), Đơn vị thanh toán thẻ (ĐVTTT) và Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) thỏa thuận phù hợp với quy định của NHNN.

Ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam

Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam, bạn phải thực hiện thanh toán cho Vietbank bằng VNĐ theo tỷ giá do Vietbank, TCTQT, ĐVTTT và ĐVCNT thỏa thuận phù hợp với quy định của NHNN.

5. Làm thế nào để kiểm soát thanh toán hàng hóa, dịch vụ trực tuyến bằng Thẻ Ting?

- Để dễ dàng quản lý và kiểm soát Thẻ Ting khi thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ trực tuyến, bạn có thể vào App Ting để bật/tắt chức năng giao dịch thanh toán trực tuyến khi có hoặc không có nhu cầu sử dụng.
- Ting, Vietbank không chịu trách nhiệm về những khiếu nại, thỏa thuận và những vấn đề khác giữa bạn và ĐVCNT khi bạn giao dịch thanh toán trực tuyến bằng Thẻ Ting ví dụ như việc giao hàng hoặc chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán thông qua giao dịch mua hàng hoá, dịch vụ, v.v.

6. Rút tiền mặt và nạp tiền (Top-up) Thẻ Ting như thế nào?

- Bạn có thể thực hiện các giao dịch rút tiền mặt tại các máy ATM có chấp nhận thẻ VISA. Khi thực hiện giao dịch tại các máy ATM, bạn phải sử dụng mã PIN của thẻ. Tất cả những giao dịch rút tiền mặt bằng Thẻ Ting chỉ được phép thực hiện duy nhất bởi chủ thẻ là bạn.

- Thẻ Ting có thể được nạp tiền (top-up) bằng cách nạp tiền Ví Ting. Hạn mức nạp tiền vào Thẻ Ting tuân theo quy định của Ting trong từng thời kỳ.

7. Bạn phải quản lý thẻ, mã PIN và/hoặc mã OTP ra sao?

- Thẻ, thông tin thẻ, mã PIN và/hoặc mã OTP (One Time Password - mã xác thực 1 lần, thường được gửi qua tin nhắn hoặc email đến bạn) phải được bảo mật một cách nghiêm ngặt, không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác cho dù là tự nguyện hay không.
- Bất kỳ giao dịch thẻ và những khoản phí phát sinh do việc sử dụng thẻ hoặc thông tin thẻ sẽ thuộc trách nhiệm của bạn (Chủ thẻ). Bạn phải thông báo cho Ting ngay lập tức nếu thẻ, thông tin thẻ, mã PIN và/hoặc mã OTP bị mất, bị đánh cắp hay nghi ngờ bị tiết lộ và bạn sẽ chịu tất cả các chi phí có liên quan (nếu có) theo quy định và chính sách của Ting.
- Trường hợp bạn tìm lại/thu hồi được Thẻ Ting bị mất, bị đánh cắp sau khi bạn đã gửi yêu cầu phát hành lại thẻ hoặc gửi yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ thì bạn không được sử dụng thẻ vừa tìm lại/ thu hồi được mà phải chủ động hủy Thẻ Ting này.
- Bạn không được chuyển nhượng Thẻ Ting.
- Thẻ Ting sẽ có giá trị từ ngày được phát hành hoặc ngày được cấp lại cho đến ngày cuối cùng của tháng hết hạn. Bạn sẽ không thể sử dụng Thẻ Ting sau khi Thẻ Ting hết hạn hoặc sau khi đóng tài khoản Ví Ting. Việc tiếp tục sử dụng Thẻ Ting sau những sự kiện này sẽ được xem như hành vi gian lận và vi phạm.
- Khi Thẻ Ting được phát hành lại sau khi hết hạn, bạn tự chịu trách nhiệm thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà bạn có thực hiện thanh toán giao dịch. Ting sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ những giao dịch bị từ chối, dù là theo số thẻ cũ hay trường hợp khác.

8. Bạn cần làm gì khi phát hiện gian lận hoặc bất thường về giao dịch Thẻ Ting?

Trước hết, bạn kiểm tra ‘**Lịch sử giao dịch**’ tại App Ting xem tài khoản Ting của bạn có phát sinh giao dịch thẻ nào mà bạn không thực hiện hay không. Trong trường hợp tài khoản Ting đã phát sinh giao dịch thẻ mà bạn không thực hiện hoặc bạn đã cung cấp thông tin mật khẩu/ mã OTP cho người khác hoặc nghi ngờ người khác biết thông tin tài khoản Ting hoặc thông tin Thẻ Ting của bạn, hãy ngay lập tức đổi mật khẩu tài khoản, tạm khóa Thẻ Ting trên App Ting và liên hệ khẩn cấp để hỗ trợ qua:

- Tổng đài Ting tại số (84) 28 7302 8464 (*7302-TING trên bàn phím*).
- Mục ‘**Chat với Ting**’ tại App Ting.

9. Tại sao bạn bị từ chối thanh toán thẻ?

Bạn có thể bị từ chối chấp nhận thanh toán trong các trường hợp sau:

- Số dư Thẻ Ting của bạn không đủ chi trả khoản thanh toán.
- Bạn chưa thanh toán đủ các khoản phí theo quy định của Ting.
- Bạn vi phạm quy định của NHNN, các quy định của Ting, Vietbank, TCTTT.
- Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch theo quy định của Ting trong từng thời kỳ.
- Thẻ Ting của bạn sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm: Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, đánh bạc, lừa đảo và các hành vi vi phạm pháp luật

khác; các giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).

- Bạn đã thông báo bị mất, thất lạc Thẻ Ting của bạn.
- Thẻ Ting của bạn đã bị tạm khóa, đóng, hoặc hết hạn sử dụng.
- Các trường hợp khác theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật.

10. Chấm dứt sử dụng Thẻ Ting

- Bạn có thể yêu cầu tại App Ting về việc chấm dứt sử dụng Thẻ Ting. Lưu ý rằng thẻ bị đóng sẽ không thể mở lại để sử dụng được.
- Tuy nhiên, bạn luôn có thể tiếp tục sử dụng Thẻ Ting bằng cách yêu cầu phát hành lại thẻ để thay thế cho chiếc thẻ đã bị đóng. Việc yêu cầu phát hành lại Thẻ Ting sẽ phát sinh chi phí, bạn có thể xem mức phí trong Chính sách biểu phí Thẻ Ting.
- Ting có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ Ting trước hạn mà không cần báo trước trong các trường hợp sau nhưng không giới hạn các trường hợp khác được quy định theo từng thời kỳ:
 - Bạn vi phạm [Điều khoản & điều kiện Thẻ Ting](#) và/hoặc vi phạm các quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng Thẻ Ting.
 - Bạn chấm dứt hoặc bị chấm dứt sử dụng Ví Ting do vi phạm [Điều khoản & điều kiện Ví Ting](#) và/hoặc vi phạm các quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng Ví Ting.
 - Bạn cung cấp thông tin sai sự thật khi đăng ký mở Thẻ Ting.
 - Ting nhận định các giao dịch thẻ của bạn có dấu hiệu bất thường và gian lận.

11. Các lưu ý khi bị thu giữ hoặc tạm thu giữ Thẻ Ting

Ting, Vietbank, TCTTT, ĐVCNT và các cơ quan pháp luật có quyền thu giữ hoặc tạm thu giữ thẻ trong các trường hợp:

- Thu giữ thẻ giả;
- Thu giữ thẻ sử dụng trái phép;
- Thu giữ thẻ phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- Tạm thu giữ thẻ tại máy ATM trong trường hợp rút tiền thành công nhưng quá thời gian quy định của máy ATM mà chủ thẻ chưa nhận lại Thẻ. Đối với trường hợp Thẻ bị tạm thu giữ tại máy ATM, chủ thẻ/khách hàng thực hiện yêu cầu qua tổng đài Ting tại số (84) 28 730 28464 hoặc mục '**Chat với Ting**' tại App Ting, để được hỗ trợ và hướng dẫn nhận lại thẻ.
- Các trường hợp khác theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền và theo quy định pháp luật.

12. Liên hệ với Ting & Ting liên hệ bạn

Bạn có thể liên hệ với chúng tôi qua:

- Ứng dụng Ting mục "Chat với Ting".
- Email tại hello@tingapp.vn.
- Số hotline (84) 28 7302 8464 (*7302-TING trên bàn phím*).
- Gửi thư đến địa chỉ: Tầng 22, Tòa nhà Lim 3, 29A Đường Nguyễn Đình Chiểu, Phường Đa Kao, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Chúng tôi sẽ phản hồi bạn qua App Ting hoặc qua email, điện thoại hoặc địa chỉ của bạn. Hãy cho chúng tôi biết nếu bạn thay đổi thông tin liên hệ nhé.

13. Chính sách Biểu phí Thẻ Ting

Bạn có thể tham khảo [Chính sách biểu phí Thẻ Ting](#) khi sử dụng các dịch vụ Thẻ Ting. Trong trường hợp có các chi phí, thuế hoặc phí khác liên quan không do chúng tôi kiểm soát và tính phí mà bạn phải trả, chúng tôi sẽ thông báo đến bạn cụ thể trước khi bạn sử dụng dịch vụ.

14. Khiếu nại với Ting

Nếu bạn có khiếu nại, vui lòng liên hệ với chúng tôi trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch thẻ hoặc sự cố cần khiếu nại về thẻ qua các kênh trao đổi (xem '[Liên hệ với Ting & Ting liên hệ bạn](#)') để được hỗ trợ giải quyết, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để xử lý trong thời gian sớm nhất.

Toàn bộ các thông tin khiếu nại sẽ được Ting lưu trữ trong dữ liệu phản ánh của khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.

----- Hết -----

GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH & SỬ DỤNG THẺ TING

1. **Thẻ Ting**: là thẻ quốc tế trả trước có định danh do Vietbank phát hành và có mã BIN của Vietbank do VISA cấp phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế. Thẻ Ting có hạn mức theo hạn mức của Ví Ting, phù hợp với quy định pháp luật tại từng thời điểm.
2. **Thẻ trả trước (prepaid card)**: là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho tổ chức phát hành thẻ. Thẻ trả trước bao gồm: Thẻ trả trước định danh (có thông tin định danh chủ thẻ) và thẻ trả trước vô danh (không có thông tin định danh chủ thẻ).
3. **Vietbank**: là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín, đồng thời là Tổ chức phát hành thẻ.
4. **VISA**: là tổ chức thẻ quốc tế, được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với Vietbank để hợp tác phát hành và thanh toán thẻ.
5. **Tổ chức thẻ quốc tế (viết tắt là TCTQT)**: là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
6. **Tổ chức phát hành thẻ (viết tắt là TCPHT)**: là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định của pháp luật.
7. **Tổ chức thanh toán thẻ (viết tắt là TCTTT)**: là Vietbank hoặc các tổ chức tín dụng được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
8. **App Ting**: là ứng dụng di động ví điện tử, dịch vụ thanh toán, tài chính của Vidiva.
9. **Chủ thẻ**: là Khách hàng cá nhân đứng tên đề nghị cấp thẻ, được Vietbank chấp thuận cấp thẻ và chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch và tất cả phí, lệ phí phát sinh trên thẻ này. Chủ thẻ được hiểu là Chủ thẻ chính.
10. **Mã tổ chức phát hành thẻ (Bank Identification Number – viết tắt là BIN)**: là một dãy chữ số nhằm xác định Vietbank hoặc các Tổ chức phát hành thẻ khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây viết tắt là NHNN).
11. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (viết tắt là Thiết bị chấp nhận thẻ)**: là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác.
12. **POS NFC**: là thiết bị chấp nhận thẻ có tích hợp công nghệ NFC (công nghệ kết nối không dây), ngoài chức năng như máy POS thông thường, máy POS NFC còn có chức năng chấp nhận giao dịch của thẻ có tích hợp công nghệ Contactless (viết tắt là Thẻ Contactless).
13. **Thẻ Contactless**: là thẻ sử dụng công nghệ thanh toán không tiếp xúc, cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch bằng cách chạm thẻ Contactless vào máy POS NFC hoặc đặt thẻ Contactless trong cự ly gần với POS NFC.
14. **Số thẻ**: là dãy số bao gồm 16 chữ số được in trên thẻ.

15. **Mã số khách hàng (CIF):** Mã số xác định Khách hàng trên hệ thống core banking, quản lý các thông tin để định danh khách hàng.
16. **Đơn vị chấp nhận thẻ (viết tắt là ĐVCNT):** là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
17. **Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine – viết tắt là ATM):** là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
18. **Giao dịch thẻ:** là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do Vietbank hoặc TCTTT khác cung ứng. Các giao dịch thẻ bao gồm:
 - a. Giao dịch gửi tiền: là việc nộp tiền vào thẻ bằng cách nộp tiền mặt, séc, chuyển khoản (còn gọi là top-up).
 - b. Giao dịch rút tiền mặt: là việc sử dụng thẻ để rút tiền mặt.
 - c. Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ: là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT.
 - d. Giao dịch thanh toán trực tuyến: là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tuyến trên các website của ĐVCNT có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với hệ thống thanh toán trực tuyến của Vietbank.
 - e. Các giao dịch thẻ khác được Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ.
19. **Thiết bị chấp nhận thẻ:** bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
20. **Khách hàng (KH):** là cá nhân đã đăng ký tài khoản Ví Ting và đề nghị được cấp Thẻ Ting.
21. **Mã số xác định Chủ thẻ (Personal Identification Number – viết tắt là PIN):** là mã số bí mật được Vietbank cung cấp cho chủ thẻ lần đầu và sau đó chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. Mã số này do chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử, mã PIN được xem là chữ ký của chủ thẻ.
22. **Mã OTP (One Time Password - sau đây gọi tắt là OTP):** là mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định cho giao dịch đang thực hiện để xác thực. Mã OTP được khởi tạo thông qua các thiết bị xác thực (tin nhắn điện thoại di động, token và/hoặc các thiết bị theo quy định của Vietbank) và được áp dụng trong các giao dịch qua internet, điện thoại di động và các phương tiện khác theo quy định của Vietbank.
23. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ/thông tin thẻ.
24. **Thời hạn sử dụng thẻ:** là thời hạn chủ thẻ được sử dụng Thẻ và được in trên mặt sau thẻ.
25. **Chấm dứt:** là việc hủy bỏ quyền sử dụng thẻ bao gồm tất cả đặc quyền, tiện ích của thẻ.
26. **Ngày làm việc:** là ngày mà không phải là ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ lễ tại Việt Nam hoặc theo quy định của Ting trong từng thời kỳ.