

## BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TIẾT KIỆM BAOVIET BANK TRÊN ỨNG DỤNG VIETTEL MONEY

### Điều 1. Giải thích các từ ngữ

- BAOVIET Bank: là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bảo Việt.
- Viettel: là Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel - Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.
- Ứng dụng Viettel Money: là phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán của Viettel, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính điện tử trên thiết bị di động. Ứng dụng Viettel Money là kênh tiếp cận và giới thiệu sản phẩm tiết kiệm BAOVIET Bank đến Khách hàng.
- Tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money: là hình thức gửi tiết kiệm có kỳ hạn bằng VNĐ cho Khách hàng cá nhân mà Chủ tài khoản thực hiện các giao dịch liên quan đến khoản tiết kiệm (bao gồm gửi tiền, tra cứu, tất toán tài khoản tiết kiệm) trên ứng dụng Viettel Money.
- Chủ sở hữu/ Chủ tài khoản (Khách hàng - KH): là chủ tài khoản Viettel Money và là chủ sở hữu khoản tiết kiệm BAOVIET Bank đăng ký trên ứng dụng Viettel Money.
- Ngày gửi tiền: là ngày KH nhận thông báo giao dịch tiết kiệm thành công trên ứng dụng Viettel Money theo ghi nhận trên hệ thống của BAOVIET Bank.
- Ngày tất toán: là ngày KH thực hiện tất toán khoản tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money hoặc ngày hệ thống tự động tất toán (khi KH chọn trả gốc/lãi vào tài khoản Viettel Money của KH), hoặc tại Quầy giao dịch Viettel và được ghi nhận trên hệ thống của BAOVIET Bank.
- Mã OTP (One Time Password): Là mật khẩu được BAOVIET Bank hoặc Viettel cung cấp để xác thực KH, được sử dụng một lần duy nhất cho mỗi giao dịch thực hiện và hết hiệu lực sau khoảng thời gian quy định của BAOVIET Bank/Viettel.

### Điều 2. Quy định về tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money

- Điều kiện KH: Cá nhân người Việt Nam từ đủ 18 tuổi đáp ứng đủ năng lực hành vi dân sự có nhu cầu tham gia gửi tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money.
- Kỳ hạn: 01 tuần, 02 tuần, 03 tuần, 01 tháng, 02 tháng, 03 tháng, 04 tháng, 05 tháng, 06 tháng, 07 tháng, 08 tháng, 09 tháng, 10 tháng, 11 tháng, 12 tháng, 13 tháng, 15 tháng, 18 tháng, 24 tháng, 36 tháng.
- Số tiền gửi tối thiểu: 500.000 VNĐ (Năm trăm nghìn đồng).
- Số tiền gửi tối đa: 500.000.000 VNĐ (Năm trăm triệu đồng).
- Hình thức lĩnh lãi: lĩnh lãi cuối kỳ.
- Lãi suất:
  - Lãi suất được xác định tại thời điểm gửi tiền hoặc khi khoản tiền gửi được chuyển sang kỳ hạn gửi mới vào ngày đến hạn theo lãi suất công bố của BAOVIET Bank áp dụng cho KH gửi tiền trên ứng dụng Viettel Money trong từng thời kỳ. Lãi suất tiết kiệm BAOVIET Bank được cố định trong suốt kỳ hạn gửi tiền.
  - Áp dụng mức lãi suất tiết kiệm không kỳ hạn tại thời điểm KH tất toán trước hạn.
- Cơ sở tính lãi: Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm (một năm là 365 ngày).
- Phương thức tính lãi:
  - Lãi được tính theo lãi suất cố định trong suốt kỳ hạn gửi tiền.
  - Số tiền lãi: là khoản tiền BAOVIET Bank phải trả cho số dư thực tế duy trì theo ngày trên khoản tiết kiệm của KH.
  - Số dư thực tế: là số dư cuối ngày tính lãi trên khoản tiết kiệm của KH.
  - Số ngày duy trì số dư thực tế: là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
  - Lãi suất tính lãi: áp dụng theo quy định tại Khoản 6 Điều này.
  - Thời hạn tính lãi: là toàn bộ khoảng thời gian từ ngày nhận

tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) hoặc theo quy định của BAOVIET Bank từng thời kỳ và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi. - Công thức tính lãi:

Số tiền lãi

$$\sum (\text{Số dư thực tế } x \text{ số ngày duy trì số dư thực tế } x \text{ lãi suất tính lãi})$$

- = \_\_\_\_\_
- 365
- Phương thức trả gốc và trả lãi:
    - Tiền gốc và tiền lãi của KH được trả theo một trong ba phương thức do KH lựa chọn khi KH gửi tiền tiết kiệm trên ứng dụng Viettel Money:
      - Vào ngày đến hạn, tiền lãi được nhập vào gốc và toàn bộ số tiền này được tự động chuyển sang kỳ hạn mới tương đương với kỳ hạn gửi tiền ban đầu theo mức lãi suất tại thời điểm đến hạn.
      - Vào ngày đến hạn, tiền lãi được tự động chuyển vào Tài khoản Viettel Money của KH, tiền gốc được tự động chuyển sang kỳ hạn mới tương đương với kỳ hạn gửi tiền ban đầu theo mức lãi suất tại thời điểm đến hạn.
      - Vào ngày đến hạn, tiền lãi và tiền gốc được tự động chuyển vào Tài khoản Viettel Money của KH.
  - Việc phong tỏa khoản tiết kiệm được chấm dứt khi: Người có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu (bằng văn bản) chấm dứt việc phong tỏa
  - Rút gốc một phần: không cho phép rút gốc một phần trước hạn.
  - Tất toán trước hạn:
    - Khi KH tất toán trước hạn thì khoản tiết kiệm sẽ được hưởng lãi suất tiết kiệm không kỳ hạn.
    - Trường hợp KH tất toán khoản tiết kiệm trong cùng ngày gửi tiền, KH sẽ không được hưởng lãi suất.
  - Ngày đến hạn:
    - Ngày đến hạn được tính trùng với ngày gửi tính theo số tháng của kỳ hạn gửi tiền.
    - Trường hợp các tháng sau không có ngày trùng với ngày gửi, thì ngày đến hạn là ngày làm việc liền trước đó của BAOVIET Bank.
    - Trường hợp ngày đến hạn rơi vào ngày lễ hoặc ngày nghỉ, thì ngày đến hạn là ngày làm việc kế tiếp gần nhất của BAOVIET Bank.

### Điều 3. Gửi và sử dụng khoản tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money

- Việc gửi tiết kiệm BAOVIET Bank của Khách hàng được thực hiện trên ứng dụng Viettel Money.
- KH thực hiện gửi tiết kiệm có kỳ hạn BAOVIET Bank thì ngày hiệu lực của khoản tiền gửi có kỳ hạn sẽ được ghi nhận đúng ngày KH thực hiện giao dịch (ngày nhận tiền), ngoại trừ các trường hợp khi thời điểm hệ thống thực hiện khóa ngày; các ngày nghỉ, ngày lễ/Tết theo quy định của Pháp luật và BAOVIET Bank; và các trường hợp bất khả kháng khác. Trường hợp ngày KH gửi tiết kiệm trùng với thời điểm hệ thống thực hiện khóa ngày; các ngày nghỉ, ngày lễ/Tết theo quy định của Pháp luật và BAOVIET Bank; và các trường hợp bất khả kháng khác thì ngày hiệu lực của khoản tiền gửi có kỳ hạn (ngày nhận tiền) sẽ được ghi nhận vào ngày làm việc liền kề sau ngày gửi tiết kiệm.
- KH không được gửi thêm tiền vào khoản tiết kiệm đã mở. Trường hợp KH có nhu cầu gửi thêm tiền, KH phải mở khoản tiết kiệm mới.
- KH đồng ý các giao dịch gửi tiết kiệm/tất toán khoản tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money được thực hiện bằng Tên truy cập, Mật khẩu đăng nhập ứng dụng Viettel

Money, các thông tin KH đăng ký sử dụng dịch vụ Viettel Money tại Cửa hàng trực tiếp Viettel, Mã xác thực (OTP) và các yếu tố định danh khác ... đều được BAOVIET Bank xem là lệnh giao dịch của KH.

5. KH thực hiện tất toán khoản tiết kiệm tại Quầy giao dịch Viettel trong các trường hợp sau (không thực hiện tất toán khoản tiết kiệm tại Quầy giao dịch của BAOVIET Bank):
  - KH đề nghị ngừng sử dụng dịch vụ Viettel Money.
  - Dịch vụ Viettel Money bị hủy do thuê bao KH bị hủy viễn thông (do chặn cắt thuê bao, KH yêu cầu...).
  - KH gửi tiền tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money bị chết, mất tích và Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan theo quy định pháp luật (người thân/người nhà, người hưởng thừa kế, ...) yêu cầu rút tiền tiết kiệm.
6. KH không được phép thực hiện các giao dịch liên quan đến khoản tiết kiệm như: cầm cố, thế chấp, chuyển nhượng, ủy quyền, cho, tặng...

#### **Điều 4. Phong tỏa khoản tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money**

1. BAOVIET Bank có quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên khoản tiết kiệm khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của người có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
2. Việc sử dụng khoản tiết kiệm trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo quy định của BAOVIET Bank và Pháp luật. Số tiền bị phong tỏa được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của BAOVIET Bank và Pháp luật.

#### **Điều 5. Quyền và trách nhiệm của KH**

1. Quyền của KH
  - a. Được thực hiện dịch vụ gửi tiết kiệm cung cấp bởi BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money: gửi tiền tiết kiệm, tra cứu lãi suất, tra cứu tiết kiệm, tất toán tiết kiệm.
  - b. Được hưởng lãi đối với số tiền trên khoản tiết kiệm theo quy định của BAOVIET Bank.
  - c. Được quyền tra soát, khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money qua các kênh tiếp nhận: Cửa hàng trực tiếp Viettel, Tổng đài CSKH của Viettel, Điểm giao dịch của BAOVIET Bank. Thời gian thực hiện tra soát không quá 30 ngày kể từ thời điểm thực hiện giao dịch. Quá thời hạn trên, BAOVIET Bank và Viettel sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết, trừ trường hợp Pháp luật có quy định khác. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của BAOVIET Bank hoặc Viettel, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại.
  - d. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, nếu có vướng mắc, KH gọi đến tổng đài CSKH của dịch vụ để kịp thời hỗ trợ: 18009000 (miễn phí cước gọi).
2. Trách nhiệm của KH
  - a. Tuân thủ các quy định của BAOVIET Bank, Viettel về việc sử dụng dịch vụ tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money.
  - b. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của BAOVIET Bank, Viettel khi đăng ký dịch vụ và trong quá trình sử dụng tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money.
  - c. Công nhận và đồng ý sử dụng thông tin, mẫu chữ ký của KH đã đăng ký tại Cửa hàng trực tiếp Viettel làm thông tin để BAOVIET Bank thực hiện mở mã KH, giao dịch gửi tiết kiệm.
  - d. Chủ động bảo mật thông tin cá nhân để sử dụng giao dịch trên ứng dụng Viettel Money. Mọi tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh từ hoặc liên quan đến khoản tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money được thực hiện bằng số điện thoại, mật khẩu và các yếu tố định danh khác của

- KH để sử dụng dịch vụ tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money là thuộc trách nhiệm duy nhất của KH.
- e. Đồng ý và ủy quyền không hủy ngay để Viettel được toàn quyền: (i) cung cấp các thông tin, hồ sơ mở tài khoản đăng ký của KH trên ứng dụng Viettel Money cho BAOVIET Bank; (ii) thực hiện các lệnh/giao dịch gửi tiết kiệm BAOVIET Bank của KH trên ứng dụng Viettel Money theo quy định của BAOVIET Bank, Viettel.
- f. Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch gửi tiết kiệm đã thực hiện bằng tên truy cập và mật khẩu đăng nhập Viettel Money của KH mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch đó với bất kỳ lý do nào. Cam kết chịu mọi rủi ro liên quan đến giao dịch đã được thực hiện.
- g. Chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, mất cắp, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin, cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.
- h. Thông báo kịp thời với Viettel và BAOVIET Bank khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên khoản tiết kiệm hoặc khoản tiết kiệm này của KH bị lợi dụng.
- i. Tự động cập nhật các điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money được chỉnh sửa trên website của BAOVIET Bank: <https://www.baovietbank.vn/>

#### **Điều 6. Quyền và trách nhiệm của BAOVIET Bank**

1. Quyền của BAOVIET Bank
  - a. Được mở mã KH theo các thông tin KH đăng ký trong trường hợp KH gửi tiết kiệm lần đầu trên ứng dụng Viettel Money và chưa từng giao dịch gửi tiết kiệm tại BAOVIET Bank.
  - b. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc, do lỗi của bên thứ tư cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của BAOVIET Bank hoặc trong trường hợp vì lý do để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, BAOVIET Bank không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các điều khoản thỏa thuận dịch vụ này.
  - c. Được quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ của KH nếu phát hiện KH vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với BAOVIET Bank, thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý theo quy định của Pháp luật.
  - d. Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác các thông tin về KH và các giao dịch theo đúng yêu cầu của Pháp luật và Ngân hàng.
  - e. Phong tỏa, giải tỏa, chuyển đổi hoặc tất toán số dư theo quy định của BAOVIET Bank.
  - f. Có quyền dừng cung cấp/ thay đổi/ chấm dứt dịch vụ gửi tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money mà không cần sự đồng ý trước của KH. BAOVIET Bank và Viettel cùng phối hợp gửi thông báo qua Email/SMS cho KH, hướng dẫn về cách thức xử lý khoản tiết kiệm của KH đảm bảo quyền lợi cho KH.
  - g. Có quyền sửa đổi bổ sung điều khoản điều kiện mà không cần được sự đồng ý của KH và có hiệu lực từ ngày trên thông báo của BAOVIET Bank đăng tải tại địa chỉ <https://www.baovietbank.vn/>
  - h. Các quyền khác theo quy định của Pháp luật có liên quan.
2. Trách nhiệm của BAOVIET Bank
  - a. Đảm bảo cung cấp dịch vụ cho KH một cách ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của Pháp luật.
  - b. Bảo mật thông tin liên quan đến KH trừ khi có quy định của pháp luật.
  - c. Phối hợp với Viettel giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến các khoản tiết kiệm theo quy định của BAOVIET Bank.

- d. BAOVIET Bank không chịu trách nhiệm đối với bất cứ khiếu nại, tổn thất và thiệt hại nào phát sinh từ các giao dịch tiết kiệm của KH; trừ trường hợp những khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất, thiệt hại này là do lỗi chủ quan của BAOVIET Bank.
- e. Có các trách nhiệm khác theo các quy định hiện hành của pháp luật, của BAOVIET Bank về cung cấp dịch vụ tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money.

## Điều 7. Quyền và trách nhiệm của Viettel

1. Quyền của Viettel
  - a. Được quyền gửi các thông tin KH đăng ký tại Viettel cho BAOVIET Bank đối với trường hợp KH gửi tiết kiệm BAOVIET Bank lần đầu trên ứng dụng Viettel Money và chưa từng giao dịch gửi tiết kiệm tại BAOVIET Bank.
  - b. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc, do lỗi của bên thứ tư cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của Viettel hoặc trong trường hợp vì lý do để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, Viettel không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các điều khoản thỏa thuận dịch vụ này.
  - c. Khi dừng dịch vụ gửi tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money, BAOVIET Bank và Viettel cùng phối hợp gửi thông báo qua Email/SMS cho KH, hướng dẫn về cách thức xử lý khoản tiết kiệm của KH, đảm bảo quyền lợi cho KH.
2. Trách nhiệm của Viettel
  - a. Đảm bảo đã nhận được các chấp thuận cần thiết khi sử dụng thông tin KH và các giao dịch tài khoản liên quan đến giao dịch của KH; cam kết cung cấp dịch vụ cho KH một cách ổn định, an toàn, chính xác theo thỏa thuận giữa các Bên và tuân thủ các quy định của Pháp luật.
  - b. Bảo mật thông tin liên quan đến KH trừ khi có quy định của pháp luật.
  - c. Chủ trì và phối hợp với BAOVIET Bank giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến khoản tiết kiệm theo quy định.
  - d. Viettel không chịu trách nhiệm đối với bất cứ khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất và thiệt hại nào phát sinh từ các giao dịch tiết kiệm của KH, trừ trường hợp những khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất, thiệt hại này là do lỗi chủ quan của Viettel.
  - e. Có các trách nhiệm khác theo các quy định hiện hành của pháp luật, của Viettel về hợp tác cung cấp dịch vụ tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money.

## Điều 8. Quy trình xử lý tra soát, khiếu nại

### 1. Các kênh tiếp nhận hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của KH:

#### a. Tại Viettel:

##### - Bộ phận chăm sóc Khách hàng:

- Tổng đài: 18009000 (miễn phí)
- Thời gian hỗ trợ: 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần.
- Việc tra soát và giải quyết khiếu nại qua tổng đài điện thoại ghi âm để nâng cao chất lượng dịch vụ.

##### - Tại các cửa hàng trực tiếp của Viettel:

- Địa điểm: KH có thể tìm thấy cửa hàng Viettel gần nhất bằng cách:
  - ✓ Cách 1: Truy cập website: <https://vietteltelecom.vn/cuahang/>
  - ✓ Cách 2: Truy cập ứng dụng Viettel Money/Menu/Tìm địa điểm/Tra cứu điểm giao dịch chuyển tiền/Nhập khu vực cần tìm/Chọn Cửa hàng trực tiếp.
- Thời gian hỗ trợ: từ 8h – 20h tất cả các ngày trong tuần.

#### b. Tại Quầy giao dịch của BAOVIET Bank:

- Địa điểm: KH có thể tìm thấy các Điểm giao dịch của BAOVIET Bank gần nhất bằng cách truy cập website:

<https://www.baovietbank.vn/vn/mang-luoi-hoat-dong/>

- Thời gian hỗ trợ:

- Thứ 2 đến thứ 6: 8h-16h
- Thứ 7: 8h-12h

### 2. Điều kiện tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại:

KH cần đảm bảo các điều kiện sau đây khi gửi yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại dịch vụ gửi tiết kiệm trên ứng dụng Viettel Money:

- KH phản ánh là chủ tài khoản Viettel Money;
  - Trong thời gian được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại;
  - Có nghĩa vụ cung cấp các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ có liên quan đến việc khiếu nại theo yêu cầu của Viettel/ BAOVIET Bank đối với từng trường hợp cụ thể và phải chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại, giấy tờ, bằng chứng, căn cứ do mình cung cấp theo quy định của Pháp luật.
3. Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: KH có quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với dịch vụ tiết kiệm BAOVIET Bank trên ứng dụng Viettel Money trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

## Điều 9. Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép.
2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công phá sản,.....hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không cung cấp được dịch vụ tới KH bao gồm nhưng không giới hạn ở khoản 3, khoản 4 Điều này thì Viettel sẽ phải nhanh chóng thông báo cho KH qua các phương tiện truyền thông: website <https://Viettel Money.vn>, tổng đài hỗ trợ, tin nhắn SMS, quầy giao dịch...
3. Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoài phạm vi kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Viettel và BAOVIET Bank dẫn đến việc không thể nhận, xử lý hoặc thực hiện các giao dịch của KH như:
  - a. Hệ thống đường truyền giữa Viettel và BAOVIET Bank gặp sự cố, bị thâm nhập trái phép.
  - b. Hệ thống thông tin, máy tính của Viettel và BAOVIET Bank gặp sự cố do bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn khác.
4. Các sự cố phát sinh từ bên thứ tư cung ứng dịch vụ hạ tầng (điện, đường truyền Internet, đối tác cung cấp/bảo trì hệ thống, hạ tầng thanh toán), bao gồm:
  - a. Các sự cố do mất nguồn điện, sự cố do truyền thông.
  - b. Những sự cố liên quan đến đường truyền Internet do nhà cung cấp dịch vụ gây ra như: đứt đường truyền, dung lượng đường truyền bị hạn chế hoặc những sự cố tương tự có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện các giao dịch của KH.
5. Viettel/BAOVIET Bank có quyền được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc thực hiện Điều khoản sử dụng này trong trường hợp bị cản trở hoặc ngăn cản bởi các trường hợp bất khả kháng hoặc bất kỳ tình huống tương tự nào vượt quá sự kiểm soát của Viettel và BAOVIET Bank. Nếu Viettel và BAOVIET Bank không thể thực hiện nghĩa vụ với KH do bất kỳ nguyên nhân nào nêu trên hoặc sự kiện nào tương tự như hồng học kỹ thuật nằm ngoài tầm kiểm soát của Viettel và BAOVIET Bank. Viettel và BAOVIET Bank sẽ cố gắng gửi thông báo cho KH về sự kiện đã xảy ra và áp dụng các biện pháp cần thiết, hợp lý để ngăn chặn, hạn chế thiệt hại.

## Điều 10. Điều khoản thi hành

KH và Viettel, BAOVIET Bank đã đọc, hiểu, nhất trí và cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các điều khoản, điều kiện nêu tại Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tiết kiệm BAOVIET Bank trên

ứng dụng Viettel Money, được đăng tải trên website của BAOVIET Bank: <https://www.baovietbank.vn/>. Các vấn đề chưa được quy định, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của Pháp luật, hướng dẫn của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc cam kết/thỏa thuận có hiệu lực khác giữa các bên.