

BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ SỐ HÓA THẺ QUỐC TẾ MASTERCARD VÀ THANH TOÁN BẰNG APPLE PAY

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **“SHB/NH/Ngân hàng”**: Là Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB). SHB được hiểu bao gồm bất kỳ: Trụ sở chính, Chi nhánh, Phòng Giao dịch của SHB.
2. **“Khách hàng/KH/Chủ thẻ”**: Là chủ thẻ chính và/hoặc chủ thẻ phụ của Thẻ do SHB phát hành, được SHB cho phép đăng ký Số hóa Thẻ theo quy định của SHB từng thời kỳ.
3. **“Apple”**: Là Apple Inc. và các công ty liên kết của Apple Inc., là đơn vị cung cấp, quản lý và vận hành dịch vụ thanh toán Apple Pay và ứng dụng Apple Wallet.
4. **“Apple Pay”**: Là dịch vụ thanh toán di động Apple Pay do Apple cung cấp, cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ đã được Số hóa trên Thiết bị Apple để thanh toán tại các Đơn vị chấp nhận thẻ chấp nhận Apple Pay.
5. **“Apple Wallet”**: Là ứng dụng ví điện tử Apple Wallet được cài đặt sẵn trên Thiết bị Apple, nơi Chủ thẻ thêm, quản lý Thẻ đã được Số hóa và thực hiện thanh toán bằng Apple Pay.
6. **“Mastercard”**: Là Mastercard International Incorporated và các công ty liên kết, là tổ chức thẻ quốc tế có thương hiệu in trên Thẻ và là đơn vị cung cấp dịch vụ Token thông qua nền tảng Mastercard Digital Enablement Service (MDES).
7. **“Thiết bị Apple”**: Là iPhone, Apple Watch, iPad, Mac, Apple Vision Pro hoặc thiết bị khác của Apple hỗ trợ Apple Pay, thuộc quyền quản lý, sử dụng hợp pháp của Chủ thẻ và đáp ứng các yêu cầu về phiên bản hệ điều hành, khu vực và điều kiện kỹ thuật khác theo quy định của Apple và SHB từng thời kỳ.
8. **“Phương thức xác thực trên Thiết bị Apple”**: Là Face ID, Touch ID, Optic ID, mật mã (passcode) của Thiết bị Apple hoặc phương thức xác thực khác do Apple cung cấp để xác nhận Chủ thẻ trước khi thực hiện giao dịch.
9. **“Activation code”**: Là mã xác thực (bao gồm OTP) do SHB gửi đến Chủ thẻ để xác minh và kích hoạt Token trong quá trình Số hóa Thẻ, theo quy trình của SHB từng thời kỳ.
10. **“Token”**: Là dãy số thay thế do Mastercard tạo ra thông qua MDES, được liên kết với Thẻ và một Thiết bị Apple cụ thể, dùng thay cho số Thẻ khi thực hiện giao dịch thanh toán bằng Apple Pay. Token được hiển thị trong ứng dụng Apple Wallet dưới dạng “Số tài khoản thiết bị” (Device Account Number), trong đó chỉ hiển thị 04 (bốn) chữ số cuối.
11. **“Thẻ”**: Là thẻ quốc tế mang thương hiệu Mastercard (thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước) do SHB phát hành cho Chủ thẻ. Loại sản phẩm thẻ, hạng thẻ được phép Số hóa thực hiện theo quy định của SHB từng thời kỳ.
12. **“Số hóa Thẻ”**: Là việc thay thế số Thẻ, thông tin Thẻ của Chủ thẻ bằng Token để lưu trữ an toàn trên Thiết bị Apple và sử dụng trong giao dịch Apple Pay. Số Thẻ đầy đủ không được lưu trữ trên Thiết bị Apple hoặc máy chủ của Apple và không được chuyển cho Đơn vị chấp nhận thẻ khi thanh toán bằng Apple Pay.

13. **“Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ”**: Là Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ đã được xác lập giữa SHB và Chủ thẻ, bao gồm các Điều kiện, Điều khoản phát hành và sử dụng Thẻ được SHB công bố và cập nhật từng thời kỳ.
14. **“Đơn vị chấp nhận thẻ/ĐVCNT”**: Là các cơ sở cung cấp hàng hóa, dịch vụ, các sàn giao dịch thương mại điện tử, chấp nhận cho khách hàng thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với tổ chức thanh toán thẻ.
15. **“Thiết bị chấp nhận Thẻ”**: Là POS, mPOS hoặc thiết bị đầu cuối khác tại ĐVCNT có hỗ trợ thanh toán không tiếp xúc qua công nghệ NFC (Near-Field Communication – công nghệ kết nối không dây tầm ngắn, khoảng 4cm).

Điều 2. Quy Định Chung

1. Số hóa Thẻ và thanh toán bằng Apple Pay (sau đây gọi là “Tính năng”) là tính năng cho phép Chủ thẻ thêm Thẻ do SHB phát hành vào ứng dụng Apple Wallet trên Thiết bị Apple của chính Chủ thẻ và thực hiện giao dịch Thẻ bằng Apple Pay mà không cần sử dụng Thẻ vật lý/thông tin Thẻ.
2. Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Số Hóa Thẻ Quốc Tế Mastercard Và Thanh Toán Bằng Apple Pay này (sau đây gọi tắt là “Điều Kiện Giao Dịch Chung”) chỉ quy định các nội dung riêng áp dụng cho Tính năng. Các nội dung không được quy định tại đây thực hiện theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, Điều kiện giao dịch chung áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại SHB và Điều khoản/Điều kiện chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân của SHB từng thời kỳ. Trường hợp có sự khác nhau giữa Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các văn bản nêu trên về nội dung liên quan đến Tính năng, Điều Kiện Giao Dịch Chung này được ưu tiên áp dụng.
3. Quyền lợi, nghĩa vụ của Chủ thẻ đối với giao dịch thanh toán bằng Apple Pay (bao gồm hạn mức, phí, lãi, chương trình ưu đãi, quyền tra soát, khiếu nại) được áp dụng tương tự như đối với giao dịch bằng Thẻ vật lý, trừ trường hợp Điều Kiện Giao Dịch Chung này có quy định khác.
4. Việc sử dụng Apple Pay, ứng dụng Apple Wallet và Thiết bị Apple đồng thời chịu sự điều chỉnh của các điều khoản và điều kiện giữa Chủ thẻ với Apple.

Điều 3. Số Hóa Thẻ Vào Ứng Dụng Ví

1. Chủ thẻ có thể thêm Thẻ vào ứng dụng Apple Wallet bằng một trong các cách sau: (i) nhập hoặc quét thông tin Thẻ trực tiếp trong ứng dụng Apple Wallet; (ii) chọn “Add to Apple Wallet” trên ứng dụng SHB SAHA (nếu SHB cung cấp); hoặc (iii) cách thức khác được SHB, Apple hỗ trợ từng thời kỳ.
2. Để hoàn tất Số hóa Thẻ, Chủ thẻ có thể được yêu cầu xác minh bằng Activation code gửi qua tin nhắn SMS/email đã đăng ký với SHB, liên hệ tổng đài CSKH *6688 (gọi từ nước ngoài: +84 24 6275 4332), đăng nhập ứng dụng SHB SAHA hoặc phương thức khác do SHB quy định.

3. SHB có quyền chấp thuận, yêu cầu xác minh bổ sung hoặc từ chối yêu cầu Số hóa Thẻ căn cứ vào trạng thái Thẻ, kết quả đánh giá rủi ro của SHB, Mastercard và/hoặc Apple, và các điều kiện khác theo quy định của SHB từng thời kỳ.
4. Mỗi Token chỉ liên kết với 01 (một) Thẻ và 01 (một) Thiết bị Apple. Một Thẻ có thể được thêm vào nhiều Thiết bị Apple khác nhau (ví dụ: iPhone, Apple Watch), mỗi Thiết bị Apple có Token riêng. Số lượng Thiết bị Apple tối đa được Số hóa đối với một Thẻ thực hiện theo quy định của SHB từng thời kỳ.
5. Chủ thẻ chỉ được thêm Thẻ của chính mình vào Thiết bị Apple thuộc quyền quản lý, sử dụng của mình.

Điều 4. Thực Hiện Thanh Toán Bằng Apple Pay

1. Việc thanh toán có thể được thực hiện theo các cách thức sau:

a) Thanh toán tại Thiết bị chấp nhận Thẻ: Chủ thẻ đưa Thiết bị Apple lại gần Thiết bị chấp nhận Thẻ, chọn Thẻ (nếu không phải thẻ mặc định) và xác thực bằng Phương thức xác thực trên Thiết bị Apple. Chủ thẻ có thể được yêu cầu nhập PIN Thẻ hoặc ký xác nhận theo quy định của SHB, Mastercard và ĐVCNT.

b) Thanh toán trong ứng dụng và trên website: Tại các ĐVCNT chấp nhận Apple Pay, Chủ thẻ chọn Apple Pay, chọn Thẻ và xác thực bằng Phương thức xác thực trên Thiết bị Apple.

c) Các cách thức thanh toán khác được SHB, Apple triển khai và thông báo đến Chủ thẻ từng thời kỳ.

2. SHB áp dụng biện pháp xác thực giao dịch phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ trực tuyến và thanh toán thẻ từng thời kỳ. Tùy theo loại, giá trị giao dịch và kết quả đánh giá rủi ro, SHB có quyền yêu cầu Chủ thẻ thực hiện xác thực bổ sung hoặc từ chối giao dịch.
3. Trường hợp Chủ thẻ tự kích hoạt chế độ thanh toán nhanh không cần xác thực (Express Mode) cho Thẻ (nếu được hỗ trợ), giao dịch có thể được thực hiện mà không cần Phương thức xác thực trên Thiết bị Apple. Chủ thẻ hiểu rõ và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thực hiện ở chế độ này.
4. SHB gửi thông báo giao dịch theo phương thức quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ. Thông tin giao dịch gần nhất có thể được hiển thị trong ứng dụng Apple Wallet. Sao kê Thẻ ghi nhận giao dịch Apple Pay như giao dịch Thẻ thông thường.
5. Trường hợp hoàn trả hàng hóa, dịch vụ, khoản tiền hoàn được ghi có vào Thẻ tương ứng. ĐVCNT có thể yêu cầu Chủ thẻ cung cấp 04 (bốn) chữ số cuối của Số tài khoản thiết bị hoặc đưa Thiết bị Apple lại gần Thiết bị chấp nhận Thẻ để xử lý giao dịch hoàn trả.

Điều 5. Bảo Mật Thiết Bị Apple Và Trách Nhiệm Đối Với Giao Dịch

1. Chủ thẻ có trách nhiệm:

- a) Bảo quản Thiết bị Apple, không để người khác sử dụng Thiết bị Apple để thực hiện giao dịch Apple Pay;
 - b) Chỉ đăng ký dữ liệu sinh trắc học (khuôn mặt, vân tay, mống mắt) của chính mình trên Thiết bị Apple. Chủ thẻ hiểu rằng nếu dữ liệu sinh trắc học của người khác được đăng ký hoặc người khác biết mật mã của Thiết bị Apple, người đó có thể thực hiện giao dịch Apple Pay và các giao dịch này được coi là giao dịch do Chủ thẻ cho phép;
 - c) Không tiết lộ, chia sẻ mật mã Thiết bị Apple, mật khẩu tài khoản Apple, Activation code cho bất kỳ người nào, kể cả người tự xưng là nhân viên SHB hoặc Apple;
 - d) Không sử dụng Thiết bị Apple đã bị can thiệp, thay đổi trái với chính sách phần mềm, phần cứng của Apple (như “jailbreak”). Thiết bị này không được coi là Thiết bị Apple hợp lệ và SHB có quyền tạm dừng, chấm dứt Token liên quan;
 - đ) Xóa Thẻ khỏi ứng dụng Apple Wallet trước khi bán, tặng, cho mượn, sửa chữa hoặc chuyển giao Thiết bị Apple cho người khác;
 - e) Hợp tác, thực hiện các yêu cầu cần thiết của SHB để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận.
2. Trường hợp Thiết bị Apple bị mất cắp, thất lạc; mật mã Thiết bị Apple, thông tin tài khoản Apple bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ; hoặc phát sinh giao dịch không do Chủ thẻ thực hiện, Chủ thẻ phải thông báo ngay cho SHB qua tổng đài CSKH *6688 (gọi từ nước ngoài: +84 24 6275 4332), địa điểm giao dịch gần nhất của SHB hoặc phương thức khác được SHB thông báo từng thời kỳ. Đồng thời, Chủ thẻ có thể đánh dấu thiết bị bị mất hoặc xóa Thẻ khỏi Thiết bị Apple từ xa thông qua ứng dụng Find My hoặc trang web iCloud.com.
3. Sau khi tiếp nhận thông báo, SHB xác minh và áp dụng các biện pháp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn: khóa/tạm dừng Thẻ, tạm dừng hoặc chấm dứt Token, hướng dẫn Chủ thẻ các biện pháp bảo mật cần thiết. Việc tạm dừng Token trên một Thiết bị Apple không ảnh hưởng đến Thẻ vật lý và Token trên các Thiết bị Apple khác, trừ trường hợp SHB khóa Thẻ.
4. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với các giao dịch Apple Pay được xác thực bằng Phương thức xác thực trên Thiết bị Apple của Chủ thẻ, bao gồm giao dịch do người được Chủ thẻ cho phép sử dụng Thiết bị Apple hoặc có dữ liệu sinh trắc học/mật mã được đăng ký trên Thiết bị Apple thực hiện, cho đến thời điểm SHB nhận được thông báo theo Khoản 2 Điều này. Đối với các giao dịch phát sinh sau thời điểm SHB nhận được thông báo hợp lệ, trách nhiệm của các bên thực hiện theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và quy định của pháp luật.

Điều 6. Tạm Dừng, Chấm Dứt Thanh Toán Bằng Apple Pay

1. Chủ thẻ có thể xóa Thẻ khỏi ứng dụng Apple Wallet vào bất kỳ thời điểm nào để chấm dứt sử dụng Tính năng trên Thiết bị Apple đó, hoặc liên hệ SHB để yêu cầu tạm dừng/chấm dứt Token.
2. Trong phạm vi pháp luật cho phép, SHB có quyền tạm dừng, chấm dứt Tính năng; điều chỉnh hoặc tạm ngừng các loại giao dịch, hạn mức giao dịch Apple Pay. Trừ trường hợp quy định

tại Khoản 3 Điều này, SHB sẽ thông báo cho Chủ thẻ bằng một hoặc một số phương thức thỏa thuận tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.

3. SHB có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt Token mà không cần thông báo trước trong các trường hợp sau:
 - a) SHB phát hiện hoặc có cơ sở nghi ngờ giao dịch Apple Pay là giả mạo/gian lận, hoặc Thiết bị Apple/ứng dụng Apple Wallet bị sử dụng trái mục đích, bị lợi dụng;
 - b) Chủ thẻ vi phạm Điều Kiện Giao Dịch Chung này hoặc Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ;
 - c) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật, hoặc theo yêu cầu của Mastercard/Apple vì lý do an ninh, an toàn;
 - d) Các trường hợp khác cần thiết để bảo đảm an toàn cho Thẻ và giao dịch Thẻ của Chủ thẻ.
4. Trạng thái Token thay đổi tương ứng với trạng thái Thẻ như sau:
 - a) Thẻ được gia hạn, thay thế hoặc cấp lại (bao gồm thay đổi số Thẻ, ngày hiệu lực): Token được tự động cập nhật thông qua MDES để Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Apple Pay mà không phải thêm lại Thẻ. Trường hợp không cập nhật được, Chủ thẻ cần thêm lại Thẻ mới vào ứng dụng Apple Wallet;
 - b) Thẻ bị tạm khóa: Token bị tạm dừng tương ứng và được kích hoạt lại khi Thẻ được mở khóa;
 - c) Thẻ hết hạn mà không được gia hạn, hoặc Thẻ chấm dứt hiệu lực: Token bị chấm dứt và Thẻ bị xóa khỏi ứng dụng Apple Wallet.
5. Việc tạm dừng hoặc chấm dứt Tính năng/Token không ảnh hưởng đến hiệu lực của Thẻ và nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với các giao dịch đã phát sinh. Chủ thẻ vẫn có thể sử dụng Thẻ theo các phương thức khác quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.

Điều 7. Xác Nhận, Cam Kết Và Trách Nhiệm Của Chủ Thẻ

1. Chủ thẻ cam kết tuân thủ Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, Điều Kiện Giao Dịch Chung này và hướng dẫn của SHB, Apple; tự trang bị, bảo đảm an toàn Thiết bị Apple và Phương thức xác thực trên Thiết bị Apple.
2. Chủ thẻ thừa nhận rằng:
 - a) SHB không phải là một bên trong các điều khoản và điều kiện sử dụng Apple Pay, ứng dụng Apple Wallet giữa Apple và Chủ thẻ;
 - b) SHB không sở hữu, không chịu trách nhiệm về chức năng, bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật đối với Apple Pay, ứng dụng Apple Wallet và Thiết bị Apple; các yêu cầu, khiếu nại liên quan đến Apple Pay, ứng dụng Apple Wallet, Thiết bị Apple (bao gồm khiếu nại về sở hữu trí tuệ, trách nhiệm sản phẩm) được giải quyết trực tiếp với Apple;
 - c) SHB chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, hỗ trợ và giải quyết các vấn đề liên quan đến Thẻ, Token và giao dịch Thẻ của Chủ thẻ theo Điều 11.

3. Đối với chương trình ưu đãi do ĐVCNT hoặc Apple triển khai (“Ưu đãi”), điều khoản, điều kiện của Ưu đãi do đơn vị triển khai quy định; tranh chấp liên quan đến việc hưởng Ưu đãi do Chủ thẻ và đơn vị triển khai giải quyết. Ưu đãi do SHB triển khai thực hiện theo thể lệ của SHB.
4. Chủ thẻ tuyên bố và bảo đảm rằng: (i) Thẻ đăng ký Số hóa là Thẻ do SHB phát hành cho Chủ thẻ; (ii) mọi giao dịch của Chủ thẻ tuân thủ quy định pháp luật hiện hành, bao gồm quy định về thuế, phòng chống rửa tiền; (iii) Chủ thẻ không sử dụng Apple Pay cho mục đích gian lận hoặc can thiệp vào hệ thống vận hành của Apple Pay/Thiết bị Apple.

Điều 8. Thu Thập, Xử Lý Và Chia Sẻ Dữ Liệu Cá Nhân

1. Bằng việc đồng ý Điều Kiện Giao Dịch Chung này, Chủ thẻ đồng ý để SHB xử lý, cung cấp cho và tiếp nhận từ Apple, Mastercard và các đối tác kỹ thuật có hợp đồng với SHB phục vụ Tính năng (sau đây gọi chung là “Bên liên quan”) các loại dữ liệu cá nhân sau:
 - a) Thông tin định danh và liên hệ: họ tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ thanh toán;
 - b) Thông tin Thẻ: số Thẻ (đã che hoặc ở dạng Token), ngày hiệu lực, loại Thẻ, trạng thái Thẻ;
 - c) Thông tin Thiết bị Apple và tài khoản Apple: tên, loại thiết bị, vị trí gần đúng của thiết bị tại thời điểm Số hóa, kết quả đánh giá rủi ro thiết bị/tài khoản do Apple cung cấp;
 - d) Thông tin giao dịch: số tiền, thời gian, tên ĐVCNT, trạng thái giao dịch.
2. Mục đích xử lý (Chủ thẻ đồng ý đối với từng mục đích):
 - a) Xác minh danh tính, đánh giá điều kiện và quyết định chấp thuận Số hóa Thẻ;
 - b) Phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn gian lận và bảo đảm an toàn giao dịch;
 - c) Cung cấp, vận hành Tính năng, hiển thị thông tin Thẻ và giao dịch trong ứng dụng Apple Wallet, cập nhật Token khi Thẻ thay đổi;
 - d) Xử lý tra soát, khiếu nại và hỗ trợ Chủ thẻ.
3. Chủ thẻ hiểu và đồng ý rằng dữ liệu cá nhân có thể được chuyển ra, lưu trữ và xử lý ngoài lãnh thổ Việt Nam tại hệ thống của Bên liên quan, trong phạm vi các mục đích nêu tại Khoản 2 Điều này. SHB thực hiện các nghĩa vụ liên quan đến chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài theo quy định của pháp luật.
4. SHB không thu thập, không lưu trữ dữ liệu sinh trắc học (Face ID, Touch ID, Optic ID) của Chủ thẻ. Dữ liệu này được lưu trữ trên Thiết bị Apple và không được chia sẻ với SHB.
5. Việc Apple thu thập, sử dụng dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ được điều chỉnh bởi chính sách quyền riêng tư của Apple, bao gồm thông tin “Apple Pay & Privacy” hiển thị trong ứng dụng Apple Wallet.
6. Quyền, nghĩa vụ của Chủ thẻ với tư cách chủ thể dữ liệu (bao gồm quyền rút lại sự đồng ý), vai trò của SHB và các nội dung khác về bảo vệ dữ liệu cá nhân thực hiện theo Điều khoản/Điều kiện chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân của SHB từng thời kỳ. Chủ thẻ hiểu rằng việc rút lại sự đồng ý đối với các mục đích tại điểm a, b, c Khoản 2 Điều này có thể dẫn đến việc SHB không thể tiếp tục cung cấp Tính năng.

Điều 9. Miễn Trừ Trách Nhiệm

1. SHB được miễn trách nhiệm đối với thiệt hại, tổn thất của Chủ thẻ phát sinh trong quá trình sử dụng Tính năng trong các trường hợp sau:
 - a) Chủ thẻ vi phạm trách nhiệm, cam kết tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này hoặc Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ;
 - b) Chủ thẻ cho phép, để người khác sử dụng Thiết bị Apple hoặc đăng ký Phương thức xác thực trên Thiết bị Apple của Chủ thẻ;
 - c) Chủ thẻ để mất, để lộ mật mã Thiết bị Apple, thông tin tài khoản Apple, Activation code hoặc không thông báo kịp thời cho SHB theo Khoản 2 Điều 5;
 - d) Thiết bị Apple bị hư hỏng, lỗi; Apple Pay/ứng dụng Apple Wallet bị lỗi, chậm trễ, gián đoạn do nguyên nhân thuộc về Apple, nhà mạng hoặc bên thứ ba khác;
 - đ) Sự kiện bất khả kháng theo quy định của pháp luật.
2. Các trường hợp miễn trừ tại Điều này không áp dụng đối với thiệt hại phát sinh do lỗi của SHB hoặc trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 10. Phí

1. SHB không thu phí Số hóa Thẻ, phí duy trì Token hay bất kỳ khoản phí riêng nào cho việc sử dụng Apple Pay. Phí, lãi đối với giao dịch Apple Pay được áp dụng như đối với giao dịch bằng Thẻ vật lý theo Biểu phí và Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ của SHB từng thời kỳ.
2. Phí sử dụng mạng di động, Internet do nhà cung cấp dịch vụ viễn thông thu không thuộc trách nhiệm của SHB.

Điều 11. Hỗ Trợ, Tra Soát Và Khiếu Nại

1. SHB là đầu mối tiếp nhận và hỗ trợ Chủ thẻ đối với các vấn đề liên quan đến Thẻ, Token, giao dịch Thẻ và việc Số hóa Thẻ, qua tổng đài CSKH *6688 (gọi từ nước ngoài: +84 24 6275 4332), các điểm giao dịch của SHB, ứng dụng SHB SAHA hoặc kênh khác được SHB thông báo từng thời kỳ.
2. Thời hạn đề nghị tra soát, khiếu nại và thời hạn xử lý đối với giao dịch Apple Pay thực hiện như đối với giao dịch Thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
3. Các vấn đề liên quan đến chức năng, hoạt động của Apple Pay, ứng dụng Apple Wallet, Thiết bị Apple được Chủ thẻ liên hệ trực tiếp với Apple.

Điều 12. Sửa Đổi, Bổ Sung, Luật Áp Dụng Và Hiệu Lực

1. SHB có quyền sửa đổi, bổ sung Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Nội dung sửa đổi, bổ sung được thông báo cho Chủ thẻ qua website của SHB, ứng dụng Apple Wallet, ứng dụng SHB SAHA và/hoặc phương thức khác theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ trước thời điểm có hiệu lực theo thời hạn pháp luật quy định. Việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Tính năng sau

thời điểm có hiệu lực được hiểu là Chủ thẻ chấp thuận nội dung sửa đổi, bổ sung. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ có quyền xóa Thẻ khỏi ứng dụng Apple Wallet để chấm dứt sử dụng Tính năng.

2. Điều Khoản Giao Dịch Chung này được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật Việt Nam. Tranh chấp phát sinh được giải quyết theo cơ chế giải quyết tranh chấp quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.
3. Điều Khoản Giao Dịch Chung này được lập bằng tiếng Việt và có thể được dịch sang tiếng Anh. Trường hợp có sự khác nhau giữa các bản, bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.
4. Điều Khoản Giao Dịch Chung này là một phần không tách rời của các thỏa thuận, điều kiện và điều khoản áp dụng giữa SHB và Khách hàng liên quan đến việc phát hành, sử dụng Thẻ và cung cấp dịch vụ có liên quan, bao gồm: Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, Điều kiện giao dịch chung áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại SHB và Điều khoản/Điều kiện chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân, cùng các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) tại từng thời kỳ (sau đây gọi chung là “Điều kiện, Điều khoản áp dụng”).

Bằng việc chọn “Agree” (Đồng ý) trong ứng dụng Apple Wallet hoặc thực hiện hành động xác nhận tương đương trên ứng dụng SHB SAHA, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu, đồng ý và cam kết tuân thủ đầy đủ các nội dung tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này và các Điều kiện, Điều khoản áp dụng nêu trên, bao gồm sự đồng ý xử lý dữ liệu cá nhân theo Điều 8.

Apple Pay và Apple là các nhãn hiệu thuộc sở hữu của công ty Apple Inc., đã được đăng ký tại Hoa Kỳ và các quốc gia, vùng lãnh thổ khác.