

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ - ACB ONLINE

Nội dung của các **Điều kiện và Điều khoản** dưới đây cùng với **Phiếu đăng ký dịch vụ ACB Online** tạo thành **Hợp đồng sử dụng dịch vụ ACB Online** giữa ACB và Khách hàng.

Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và chấp nhận các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của ACB tại quy định này và các quy định khác có liên quan. Các quy định này được áp dụng để điều chỉnh mọi giao dịch phát sinh trong suốt quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ của ACB; đồng thời, được áp dụng để giải quyết mọi tranh chấp (nếu có) ngay cả khi việc cung cấp và sử dụng dịch vụ đã chấm dứt.

Điều 1: Giải thích các từ viết tắt và các thuật ngữ liên quan đến việc sử dụng dịch vụ

- a. **ACB:** Là Ngân hàng TMCP Á Châu thực hiện cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam.
- b. **Khách hàng:** Là các tổ chức, cá nhân và là chủ tài khoản hạch toán và tất cả các tài khoản khác (nếu có) truy cập được qua dịch vụ ACB Online. Mỗi người sử dụng phải có riêng tên truy cập, mật khẩu và chứng thư điện tử cùng khóa bí mật tạo chữ ký điện tử hoặc/và thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) để tạo mã bảo mật sử dụng 01 lần.
- c. **Chỉ thị ACB Online:** Bất kỳ lệnh giao dịch, lệnh đầu tư, lệnh đề nghị cấp tín dụng hay lệnh truy vấn thông tin của khách hàng hay được hiểu là của khách hàng gửi đến ACB qua hệ thống ACB Online.
- d. **Hệ thống ACB Online:** Hệ thống các phương tiện điện tử mà ACB đang sử dụng để giao tiếp với khách hàng và thông qua đó ACB cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng, cụ thể là thông qua các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online của ACB, khách hàng có thể kết nối tới các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online thông qua các thiết bị đầu cuối như máy tính cá nhân, điện thoại di động có tính năng kết nối Internet với các hình thức kết nối khác nhau như ADSL, GPRS, 3G, Wifi...
- e. **Dịch vụ ACB Online (gồm ACB – iBanking, ACB – mBanking, ACB – SMS Banking):** là dịch vụ do ACB thực hiện và cung cấp để khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và tiện ích khác qua hệ thống ACB Online một cách hợp pháp, hợp lệ.
 - **ACB - iBanking:** kết nối tới trang web cung cấp dịch vụ ACB Online thông qua các thiết bị đầu cuối là máy tính cá nhân (máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay) hoặc các thiết bị ngoại vi cầm tay như điện thoại di động, máy tính bảng có kết nối Internet.
 - **ACB – mBanking:** áp dụng cho giao dịch ngân hàng qua ứng dụng Mobile App của ACB được cài đặt trên các thiết bị di động chạy hệ điều hành IOS, Android, Windows Phone... (Khách hàng thực hiện tải ứng dụng trực tiếp từ Apple App Store, Google Play Store, Windows Phone Store)
 - **Dịch vụ ACB - SMS Banking:** là dịch vụ thanh toán hóa đơn (nước, điện, truyền hình cáp, điện thoại, bảo hiểm, internet...), chuyển tiền từ tài khoản vào thẻ, truy vấn thông tin trên tài khoản của khách hàng tại ACB thông qua mạng nhắn tin viễn thông (SMS) bằng điện thoại di động – sau đây gọi là hệ thống SMS Banking
- f. **Hệ thống thông tin:** hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hay thực hiện các xử lý đối với chỉ thị ACB Online.
- g. **Phương thức xác thực:** Cách thức hệ thống ACB Online xác thực khách hàng, xác thực chỉ thị ACB Online. ACB sử dụng phương thức xác thực hai thành tố khác nhau để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính/khách hàng. Xác thực hai thành tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết như mã số khách hàng, mật khẩu, cùng với những gì mà người dùng có như mật khẩu sử dụng một lần (OTP), dấu hiệu sinh trắc học hoặc các thiết bị bảo mật khác (Token, Ma trận lưới ngẫu nhiên,..) để chứng minh danh tính/khách hàng. Việc sử dụng phương thức xác thực cụ thể do ACB và khách hàng thỏa thuận tại phụ lục Hợp đồng.

- h. **OTP (One Time Password):** Mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy theo từng phương pháp sinh OTP, khách hàng sử dụng thiết bị bảo mật hoặc phần mềm bảo mật để sinh OTP
- i. **Mật khẩu tĩnh:** Mật khẩu sử dụng nhiều lần. Mỗi người sử dụng dịch vụ ACB Online sẽ được cấp một mật khẩu để đăng nhập vào hệ thống. Khách hàng có thể tự thay đổi mật khẩu tĩnh trên ACB Online.
- j. **Chứng thư điện tử:** Thông tin xác nhận khách hàng là người ký chữ ký điện tử.
- k. **Chữ ký điện tử:** Chữ ký điện tử được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với chỉ thị ACB Online, có khả năng xác nhận người ký chỉ thị ACB Online và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với chỉ thị ACB Online được ký. Chữ ký điện tử được nhận dạng thông qua hệ thống thông tin của ACB hoặc do ACB chỉ định. Chữ ký điện tử có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay trên văn bản giấy. Khách hàng có thể chọn một trong hai loại chữ ký điện tử mà ACB cung cấp sau đây:
- **Chữ ký điện tử tĩnh:** chữ ký điện tử sử dụng chứng chỉ số, còn gọi là chứng thư điện tử: Chứng thư điện tử (Token-CA): là thiết bị chứng thực chữ ký số do các tổ chức chứng thực gồm VNPT, FPT, VIETTEL và BKAV cấp cho khách hàng và được ACB chấp nhận. Đây là thông tin xác nhận khách hàng là người ký chữ ký điện tử.
 - **Chữ ký điện tử động:** là chữ ký điện tử sử dụng mã bảo mật sử dụng một lần được khởi tạo bởi thiết bị bảo mật hoặc phần mềm bảo mật kết hợp với tên truy cập và mật khẩu, nhằm xác nhận người ký chữ ký điện tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung chứng từ được ký.
 - + **Thiết bị bảo mật** (như là Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) là thiết bị được ACB cài đặt và cấp riêng cho từng khách hàng để khách hàng sử dụng trong việc khởi tạo mã bảo mật sử dụng một lần.
 - + **Phần mềm bảo mật** (như là Soft Token) là ứng dụng xác thực mật khẩu dùng một lần được cài đặt trên các thiết bị di động chạy hệ điều hành iOS, Android,... (Khách hàng thực hiện tải ứng dụng trực tiếp từ Apple App Store, Google Play Store, Windosw Phone Store). Dịch vụ được triển khai khi có thông báo của ACB.
- l. **Tên truy cập:** Mỗi người sử dụng dịch vụ ACB Online sẽ được cấp một tên truy cập để hệ thống ACB Online định danh. Khách hàng có thể tự thay đổi tên truy cập trên ACB Online
- m. **Mật khẩu:** Được hiểu là mật khẩu tĩnh hay OTP.
- n. **Số dư khả dụng:** Là số dư thực cộng hạn mức thấu chi (nếu có) trừ số tiền bị phong tỏa (nếu có) trừ số tiền tối thiểu phải duy trì (nếu có) tính trên tài khoản tiền gửi thanh toán.
- o. **Hạn mức giao dịch:**
- **Hạn mức đối với dịch vụ ACB Online** là tổng số tiền lớn nhất của tất cả lệnh giao dịch trong ngày của khách hàng chuyển qua hệ thống ACB Online. Hạn mức không tính đến giao dịch chuyển đổi ngoại tệ và chuyển khoản giữa các tài khoản cùng chủ tài khoản (không tính hạn mức) và chuyển khoản cho tài khoản thụ hưởng (có hạn mức riêng, sau đây gọi là “hạn mức thụ hưởng tin cậy”). Các hạn mức này được hệ thống ACB Online xử lý độc lập với hạn mức khác (nếu có) do khách hàng và ACB thỏa thuận.
 - **Hạn mức đối với dịch vụ SMS Banking** là số tiền lớn nhất của mỗi giao dịch thanh toán bằng SMS Banking và/hoặc tổng số tiền lớn nhất của tất cả giao dịch thanh toán trong ngày bằng SMS Banking.
 - **Hạn mức ủy quyền giao dịch:** người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp, kế toán trưởng có thể ủy quyền cho nhân viên dưới quyền thực hiện quyền của chủ tài khoản và quyền kế toán trưởng đối với một tài khoản cụ thể của doanh nghiệp (doanh nghiệp có thể đăng ký sử dụng ACB online cho nhiều tài khoản khác nhau) trong giao dịch trên ACB online.
 - **Hạn mức ủy quyền 01 giao dịch:** là số tiền tối đa người được ủy quyền được duyệt (với danh nghĩa chủ tài khoản hoặc kế toán trưởng) trong 01 giao dịch trên ACB online.

- Hạn mức ủy quyền giao dịch tháng: là tổng số tiền tối đa người được ủy quyền được duyệt (với danh nghĩa chủ tài khoản hoặc kế toán trưởng) trong thời gian từ ngày 01 đến ngày cuối tháng trên tài khoản được ủy quyền.
- p. **Tài khoản hạch toán:** Tài khoản của khách hàng mở và duy trì tại ACB dùng để ghi nợ các khoản tiền do ACB thực thi chỉ thị ACB Online. Khách hàng phải đăng ký các tài khoản này với ACB theo phụ lục đính kèm quy định này.
- q. **Tài khoản thụ hưởng tin cậy:** Tài khoản tiền gửi thanh toán để ghi có trong các giao dịch chuyển tiền do khách hàng đã đăng ký tại quầy giao dịch với ACB.
- r. **Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7:** là Đơn vị hỗ trợ tiếp nhận các yêu cầu của Khách hàng qua điện thoại liên quan đến dịch vụ ACB Online theo quy định của ACB tại từng thời điểm.
- s. **Dịch vụ ACB Online qua Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7,** bao gồm: xóa chữ ký mẫu, đồng bộ Token OTP, tư vấn tiện ích và hướng dẫn khách hàng sử dụng ACB Online, hướng dẫn cài đặt chữ ký điện tử, tiếp nhận và/hoặc giải đáp các thắc mắc khác liên quan đến dịch vụ ACB Online theo quy định của ACB tại từng thời điểm.

Điều 2: Nội dung dịch vụ ACB Online

Sau khi đã tìm hiểu và nghiên cứu kỹ các yêu cầu để sử dụng dịch vụ ACB Online, bao gồm cả các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng dịch vụ này, khách hàng yêu cầu và ACB đồng ý cung cấp dịch vụ ACB Online gồm các tính năng cho phép thực thi chỉ thị ACB Online như sau:

1. Lệnh truy vấn thông tin: Tra cứu số dư các loại tài khoản, Liệt kê các giao dịch trên các tài khoản...
2. Lệnh giao dịch:
 - Chuyển tiền, chuyển khoản trong nước đối với VND.
 - Thanh toán hóa đơn trong nước đối với VND.
3. Bán ngoại tệ: bán ngoại tệ trực tiếp cho ACB và chuyển vào tài khoản tiền gửi thanh toán VND của chính khách hàng.
4. Lệnh đầu tư: lệnh mua, lệnh bán, lệnh hủy; lệnh mở, lệnh đóng (nếu có) tài khoản đầu tư trực tuyến (gồm tài khoản có kỳ hạn và không có kỳ hạn) và các loại lệnh khác được điều chỉnh bởi quy định này và các quy định khác tương ứng (nếu có).
5. Lệnh đề nghị cấp tín dụng: yêu cầu ACB cấp tín dụng theo thỏa thuận tại quy định này và các quy định/ quy định khác liên quan (nếu có).
6. Các lệnh liên quan đến các tiện ích khác được cung cấp bởi dịch vụ ACB Online theo từng thời kỳ.

Điều 3: Tên truy cập, mật khẩu, chứng thư điện tử (Token-CA) và thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên)

1. Khách hàng được ACB cung cấp tên truy cập, mật khẩu ngay sau khi ký quy định này để truy cập dịch vụ ACB Online. Khách hàng cần thực hiện thay đổi mật khẩu truy cập trong lần đầu tiên sử dụng dịch vụ.
2. Khách hàng sử dụng các phương thức xác thực theo thỏa thuận đăng ký tại phụ lục Hợp đồng bao gồm tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật khẩu sử dụng một lần (OTP) gửi qua điện thoại (OTP SMS) hoặc sinh ra từ thiết bị/ phần mềm bảo mật (Token/ Soft Token), chứng thư số (CA) hoặc các phương thức xác thực khác theo quy định cụ thể của ACB trong từng thời kỳ.
3. ACB hoặc bên thứ ba do ACB chỉ định hoặc chấp thuận sẽ cấp chứng thư điện tử (Token-CA) hoặc thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) cho khách hàng dựa trên thông tin khách hàng cung cấp và đăng ký sử dụng. Khách hàng có thể được cấp cả chứng thư điện tử (Token-CA) và thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên).
4. ACB Online sẽ liên kết đến các tổ chức chứng thực để kiểm tra tính hợp lệ của Token-CA khi khách hàng thực hiện việc đăng ký sử dụng. Chức năng kiểm tra này chỉ được thực hiện một lần. Sau khi khách hàng nhận được

thông báo đăng ký thành công, ACB Online sẽ xem Token-CA là hợp lệ cho đến khi có yêu cầu thay đổi của khách hàng tại quầy giao dịch ACB.

5. Việc thay đổi, hủy bỏ, cấp lại mật khẩu, số điện thoại nhận mật khẩu một lần (OTP SMS), chứng thư số (CA) hoặc thiết bị/ phần mềm bảo mật (Token, Soft Token) và các phương thức xác thực khác được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng (tại các địa điểm giao dịch của ACB) hoặc yêu cầu của ACB và chỉ có giá trị khi ACB xác nhận về việc thay đổi, hủy bỏ, cấp lại đó.
6. Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng tên truy cập, mật khẩu, số điện thoại nhận mật khẩu một lần (OTP SMS), chứng thư số (CA), thiết bị/ phần mềm bảo mật (Token, Soft Token) và các phương thức xác thực khác (nếu có) chỉ được đăng ký và cấp cho chính khách hàng.
7. Trong trường hợp khách hàng sau 05 lần đăng nhập không thành công dịch vụ ACB Online, khách hàng sẽ bị hệ thống ACB Online khóa quyền truy cập.

Điều 4: Thực thi chỉ thị ACB Online

1. Khách hàng gửi các chỉ thị ACB Online đến ACB qua hệ thống ACB Online. Các chỉ thị ACB Online phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ACB, được xác nhận bằng mật khẩu và/hoặc được ký bằng chữ ký điện tử của khách hàng trước khi gửi đến hệ thống thông tin của ACB.
2. Các chỉ thị ACB Online chỉ được xem là đã được ACB nhận được khi và chỉ khi các chỉ thị này đã đi vào hệ thống thông tin của ACB đúng cách qua hệ thống ACB Online và có thể truy cập được.
3. Thời gian thực thi/ngày hiệu lực các chỉ thị ACB Online tại ACB:
 - 3.1 Đối với giao dịch trong ngày
 - 3.1.1. Lệnh truy vấn thông tin: ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
 - 3.1.2. Lệnh giao dịch:
 - a. *Trường hợp lệnh giao dịch do ACB độc lập xử lý hoàn tất:* ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
 - b. *Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba xử lý hoàn tất:*
 - Lệnh chuyển tiền ngoài hệ thống ACB cần được tiếp tục xử lý bởi Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng nơi nhận tiền: Phần xử lý của ACB được thực hiện ngay và tiền sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán điện tử liên Ngân hàng để đến Ngân hàng thụ hưởng trong vòng tối đa 02 ngày làm việc (không kể thứ Bảy, Chủ nhật, ngày Lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.
 - Lệnh thanh toán hóa đơn/ dịch vụ cho các nhà cung cấp trung gian: Phần xử lý của ACB được thực hiện ngay, phần xử lý của bên thứ ba thực hiện phụ thuộc vào thời gian đối soát trong vòng tối đa 02 ngày làm việc (không kể thứ Bảy, Chủ nhật, ngày Lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.
 - c. *Trường hợp ngoại lệ:* Tùy theo tình hình thực tế, ngay khi nhận được lệnh giao dịch của khách hàng, ACB sẽ cố gắng thực thi ngay. Thời điểm thực thi các lệnh giao dịch này có thể không tuân theo các quy định tại điểm khoản 3.1.1, 3.1.2, Điều 4 của quy định này. Đối với giao dịch của Tổ chức Nước ngoài cần cung cấp các chứng từ chứng minh mục đích giao dịch, thời gian xử lý tuân theo quy định Quản lý Ngoại Hối của Ngân hàng Nhà Nước.
 - d. *Ngày hiệu lực giao dịch:*
 - Lệnh giao dịch ACB nhận được trong thời gian làm việc theo quy định hiện hành của ACB: ngày hiệu lực của giao dịch được ghi nhận trong ngày thực hiện.
 - Lệnh giao dịch ACB nhận được ngoài giờ làm việc theo quy định hiện hành của ACB: ngày hiệu lực giao dịch được ghi nhận vào ngày làm việc kế tiếp (không kể Chủ nhật, ngày Lễ)
 - 3.2. Đối với giao dịch được chỉ định thực hiện trong ngày tương lai
 - a. *Thời gian thực thi:*
 - Các giao dịch được ký xác nhận trước 08h ngày chỉ định: ACB thực thi giao dịch tương tự mục 3.1.2, Điều 4 của quy định này.
 - Các giao dịch được ký xác nhận sau 08h ngày chỉ định: ACB từ chối xử lý các lệnh vượt ngoài thời gian xử lý
 - b. *Ngày hiệu lực giao dịch:* Ngày hiệu lực của giao dịch được ghi nhận trong ngày thực thi lệnh.
 4. Đối với lệnh bán ngoại tệ:
 - a. Tỷ giá ngoại tệ được tính tại thời điểm ACB thực thi lệnh giao dịch.
 - b. Việc thương lượng tỷ giá căn cứ theo quy định của pháp luật tại thời điểm giao dịch mua bán ngoại tệ.

- c. Khách hàng được quyền thương lượng tỷ giá đối với các giao dịch bán ngoại tệ với số lượng ngoại tệ lớn. Số lượng ngoại tệ được quyền thương lượng tỷ giá căn cứ theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
 - d. Đối với giao dịch có thương lượng tỷ giá, khi khách hàng thực hiện giao dịch sẽ thương lượng tỷ giá với nhân viên ACB thông qua điện thoại.
 - e. Đối với giao dịch có thương lượng tỷ giá, khách hàng không được quyền hủy giao dịch bán ngoại tệ khi khách hàng đã đồng ý tỷ giá với nhân viên ACB và ký xác nhận giao dịch này trên hệ thống ACB Online.
- 5 Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống ACB Online bằng chính tên truy cập và mật khẩu của khách hàng và/hay kết hợp phương pháp xác thực khác do ACB cung cấp cho khách hàng để lập chỉ thị ACB Online thì các chỉ thị này được ACB xem là do chính khách hàng chủ quan tạo ra và khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này. ACB không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác của chỉ thị ACB Online của khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập và mật khẩu và/hay chữ ký điện tử của khách hàng (nếu có).
 - 6 Khách hàng đảm bảo rằng mọi lệnh giao dịch, lệnh đầu tư, lệnh cấp tín dụng do ACB thực thi cho khách hàng đều được khách hàng kiểm tra chặt chẽ, nếu sau thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày các lệnh này được ACB thực thi, ACB sẽ không chịu trách nhiệm điều tra, giải quyết khiếu nại cho khách hàng. Việc đối chiếu các chỉ thị ACB Online đã được ACB thực thi với chứng từ khác bằng giấy (nếu có) không ảnh hưởng đến giá trị, hiệu lực của chỉ thị này.
 - 7 Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống ACB Online của ACB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các chỉ thị ACB Online của khách hàng cũng như nội dung các chỉ thị này là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng khách hàng đã sử dụng dịch vụ ACB Online của ACB và khách hàng chịu trách nhiệm về các chỉ thị mình đã tạo ra này bất chấp các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký của khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo bởi hệ thống ACB Online hay khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến chỉ thị ACB Online sau khi chỉ thị này đã được ACB xử lý.
 - 8 Trong trường hợp ACB cung cấp tính năng đăng ký thẻ tín dụng, đăng ký vay hay các hình thức cấp tín dụng khác trên dịch vụ ACB Online, khách hàng hiểu rằng việc cấp tín dụng thực sự cùng số tiền vay cụ thể phụ thuộc kết quả thẩm định của ACB đối với thông tin do khách hàng cung cấp và các điều kiện liên quan việc cấp tín dụng.
 - 9 Trong trường hợp khách hàng có thể quy định cho ACB thời điểm thực thi các chỉ thị ACB Online thì phải chỉ ra ngày cụ thể (“ngày thực thi”), phù hợp với quy định tại khoản 3, 4, Điều 4 của quy định này và ACB có quyền thực thi chỉ thị này vào bất kỳ giờ nào trong ngày thực thi. Nếu ngày thực thi không phù hợp với quy định tại khoản 3, 4 Điều 4 của quy định này, ACB sẽ thực thi chỉ thị ACB Online vào ngày làm việc của ACB ngay trước hay ngay sau ngày thực thi.
 - 10 ACB quy định loại và số tài khoản khách hàng duy trì tại ACB có thể truy cập được trên dịch vụ ACB Online, loại chỉ thị ACB Online phải có chữ ký điện tử, loại chỉ thị ACB Online được dùng với từng phương thức xác thực.
 - 11 Tài khoản ghi nợ (nếu có) trong các chỉ thị ACB Online là tài khoản hạch toán.

Điều 5: Thời gian cung cấp dịch vụ và thời gian dừng hệ thống trong năm

1. ACB không đảm bảo việc cung cấp dịch vụ qua hệ thống ACB Online một cách liên tục và không bị gián đoạn. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ vào mọi thời điểm mà ACB cam kết cung cấp dịch vụ trong ngày theo Khoản 1 – Điều 5 của hợp đồng này. Khách hàng chấp nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả giao dịch của dịch vụ ACB Online do bảo trì hệ thống hoặc bất kỳ lý do nào khác. Thời gian gián đoạn giao dịch và thời gian phục hồi hệ thống không vượt quá khoảng thời gian theo cam kết tại Khoản 2, 3 – Điều 5 của hợp đồng này.
2. Thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày: Hệ thống ACB Online hoạt động tối thiểu vào các giờ làm việc trong ngày, các ngày làm việc trong tuần theo quy định về giờ, ngày làm việc của ACB tại các điểm giao dịch
3. Tổng thời gian dừng hệ thống trong năm: tối đa 04 ngày hoặc khoảng thời gian khác theo thông báo của ACB
4. Thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố: tối đa 04 giờ/ngày hoặc khoảng thời gian khác theo thông báo của ACB

Điều 6: Chứng từ giao dịch

1. Chứng từ liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ qua hệ thống ACB Online và/ hoặc chứng từ các giao dịch giữa ACB và Khách hàng cũng như các số liệu được xác nhận và lưu trữ bởi ACB sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng và ACB. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một Hợp đồng đã được ACB và Khách hàng thỏa thuận.
2. Các chứng từ là hóa đơn cho các giao dịch thu phí phát sinh giữa ACB và Khách hàng, Khách hàng có thể tải trên website ACB Online hoặc đến các điểm giao dịch ACB khi có nhu cầu nhận hóa đơn kể từ ngày làm việc liền kề sau ngày phát sinh giao dịch thu phí.

Điều 7: Phí dịch vụ ACB Online

1. ACB có quyền quy định, áp dụng và thay đổi, bao gồm nhưng không giới hạn, các loại phí liên quan đến dịch vụ ACB Online: Phí thường niên, phí đăng ký sử dụng và ngừng sử dụng dịch vụ ACB Online; Phí duy trì, thay đổi, cấp và cấp lại chứng thư điện tử, phí thực thi chỉ thị ACB Online.
2. Các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ACB Online do ACB quy định theo từng thời kỳ.
3. ACB được quyền trừ ngay các loại phí nêu tại Khoản 1, Điều 7 của hợp đồng này khi có phát sinh từ tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng.
4. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, ACB sẽ thông báo cho khách hàng qua trang điện tử của ACB hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của ACB. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ACB Online sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.
5. Phí dịch vụ ACB Online được ACB thu bằng loại tiền VND.

Điều 8: Quyền và nghĩa vụ của ACB

1. Quyền của ACB:
 - a. Từ chối thực thi các chỉ thị ACB Online nếu ACB phát hiện chỉ thị đó, vào thời điểm ACB xử lý không hợp lệ hay hệ thống bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của ACB ngăn cản ACB thực thi chỉ thị này.
 - b. Trong trường hợp cần thiết, ACB được quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các văn bản cần thiết để ACB có đủ cơ sở thực thi chỉ thị ACB Online và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị này.
 - c. Tự động trích tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại ACB hay tại ngân hàng khác để thu các loại phí khách hàng còn nợ ACB và hoặc các khoản tiền và phí mà ACB hiện đang nợ bên thứ ba do ACB đã thực thi các chỉ thị ACB Online cho khách hàng.
 - d. Không chịu trách nhiệm bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thiết bị bảo mật, chữ ký điện tử, chứng thư điện tử vì bất kỳ lý do gì hoặc bị mất, bị lạm dụng bởi bất kỳ bên thứ ba nào.
 - e. Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị ACB Online khi các chỉ thị này đã được ACB thực thi. Yêu cầu hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị ACB Online được thực hiện qua fax hay các hình thức liên lạc khác được ACB chấp nhận.
 - f. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo chỉ thị ACB Online của khách hàng. ACB thực thi chỉ thị ACB Online của khách hàng trong khoảng thời gian quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 4 của hợp đồng này, không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
 - g. Khóa quyền truy cập hệ thống ACB Online trong trường hợp khách hàng sau 05 lần đăng nhập liên tiếp không thành công.
 - h. Không chịu trách nhiệm nếu khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ ACB Online không do ACB cung cấp hay thậm chí sử dụng dịch vụ ACB Online mạo danh của ACB.
 - i. ACB có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ ACB Online, địa chỉ Website để khách hàng truy cập dịch vụ ACB Online; thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang Web cung cấp dịch vụ ACB Online bao gồm, nhưng không giới hạn ở danh sách các ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ, lãi suất cho vay, lãi suất gửi tiền tiết kiệm, giá cổ phiếu, giá vàng mà không cần thông báo cho khách hàng.
 - j. ACB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/giao dịch qua điện thoại giữa ACB và khách hàng để làm chứng từ đề nghị liên quan đến dịch vụ từ khách hàng; đồng thời là bằng chứng giải quyết các tranh chấp giữa các bên (nếu có)
 - k. ACB có quyền (*nhưng không có nghĩa vụ*) thực hiện các yêu cầu của Khách hàng tại Khoản s - Điều 1 của Hợp đồng này thông qua fax, điện thoại, email của ACB...theo quy định của ACB mà ACB tin rằng do

chính khách hàng đưa ra và ACB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của khách hàng thông qua fax, điện thoại, email. ...

- l. Gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của ACB cho khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do khách hàng cung cấp cho ACB.
 - m. ACB có quyền thay đổi số lượng ngoại tệ được thương lượng tỷ giá theo từng thời kỳ.
 - n. Quyết định chọn tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử, thiết bị/ phần mềm bảo mật; Thời gian hiệu lực của chứng thư điện tử, thiết bị/ phần mềm bảo mật cấp cho khách hàng; Quyết định định dạng tên truy cập và mật khẩu; Quyết định chỉ thị ACB Online nào do ACB độc lập xử lý và chỉ thị ACB Online nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý.
 - o. Thực thi các quyền quy định tại các phần khác của hợp đồng này.
2. Nghĩa vụ của ACB:
- a. Thực thi các chỉ thị ACB Online nhận được qua hệ thống ACB Online theo đúng quy định tại Điều 4 của hợp đồng này.
 - b. ACB không đảm bảo rằng việc truy cập của khách hàng vào hệ thống ACB Online sẽ không bị gián đoạn. Thời gian dừng hệ thống trong năm, khoảng thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày, thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố theo Điều 5 của Hợp đồng này và Khách hàng đồng ý rằng khi có bất kỳ sự thay đổi nào ACB sẽ thông báo đến Khách hàng tối thiểu qua Website và các điểm giao dịch của ACB trong từng thời kỳ hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của ACB
 - c. Đảm bảo các thông tin về lệnh giao dịch do khách hàng đã cung cấp và nhận lại từ hệ thống ACB Online sẽ đầy đủ các chi tiết cần thiết và đủ tính pháp lý để khách hàng có thể sử dụng với các bên thứ ba.
 - d. Cung cấp dịch vụ ACB Online trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với ACB.
 - e. Không trái với các quy định trong hợp đồng này, ACB sẽ cung cấp tính năng mới, phiên bản mới của dịch vụ ACB Online cho khách hàng khi ACB nâng cấp hoặc chỉnh sửa dịch vụ này.
 - f. Trong trường hợp để bảo vệ khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hay ACB nghi ngờ khách hàng vi phạm pháp luật, vi phạm hợp đồng này hay các nghĩa vụ khác trong các quan hệ khác với ACB, ACB sẽ tạm ngưng cung cấp một số tính năng hay toàn bộ dịch vụ ACB Online hay khóa quyền sử dụng dịch vụ ACB Online hay khóa tên đăng nhập, chứng thư điện tử ngay khi lý do trên phát sinh. Ngay sau đó, ACB sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng bằng điện thoại, email hay địa chỉ thư tín quy định trong hợp đồng này hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.
 - g. Thực thi các nghĩa vụ của ACB quy định tại các phần khác của hợp đồng này.

Điều 9: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Quyền của khách hàng:
 - a. Sử dụng dịch vụ ACB Online trong phạm vi đã thỏa thuận với ACB.
 - b. Thực thi các quyền của khách hàng quy định tại các phần khác của hợp đồng này.
2. Nghĩa vụ của khách hàng:
 - a. Bảo vệ/ quản lý mật khẩu, tên truy cập, chứng thư điện tử, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token, mã trận lưới ngẫu nhiên), số điện thoại để nhận thông tin về mật khẩu, OTP và các thông tin khác mà ACB gửi đến khách hàng. Một trong những biện pháp bảo vệ có thể: Không đưa các thông tin này cho người khác; ghi nhớ tên truy cập, mật khẩu; không đặt mật khẩu trùng với các thông tin để đoán; thường xuyên đổi mật khẩu. Không cho phép trình duyệt lưu tên truy cập, mật khẩu; Không để người khác sử dụng trình duyệt Web khi chưa thoát khỏi màn hình dịch vụ ACB Online,.. và các hình thức quản lý/ bảo vệ khác.
 - b. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các chỉ thị ACB Online được lập bởi tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử của khách hàng; chịu trách nhiệm về nội dung Hợp đồng tín dụng, nội dung thương lượng tỷ giá qua điện thoại hoặc các hình thức khác theo yêu cầu của ACB khi thực hiện giao dịch bán ngoại tệ có thương lượng tỷ giá; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do tên truy cập, mật khẩu, điện thoại nhận mật khẩu một lần (OTP SMS), thiết bị/ phần mềm bảo mật (Token, Soft Token), khóa bí mật tạo chữ ký điện tử (nếu có) bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, kể cả khi quy định này hết hiệu lực.
 - c. Chịu trách nhiệm với các yêu cầu bằng điện thoại qua Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7 hoặc thông qua Chi nhánh/ Phòng giao dịch và đồng ý cung cấp thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến dịch vụ ACB Online theo quy định xác thực khách hàng của Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7, Chi nhánh/ Phòng giao dịch nhằm phục vụ yêu cầu của khách hàng.
 - d. Chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, bảo vệ, duy trì vận hành máy tính, điện thoại cá nhân, phần mềm cài đặt trên các thiết bị sử dụng trong việc truy cập dịch vụ. ACB không chịu trách nhiệm về việc máy tính hay thiết bị truy cập dịch vụ ACB Online của khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, chương trình máy tính bị xóa hay hoạt động không ổn định, cũng như bản quyền của các thiết bị, chương trình máy tính này.

- e. Chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính, điện thoại cá nhân và phần mềm cài đặt trên các thiết bị sử dụng trong việc truy cập dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể được cập nhật dịch vụ ACB Online.
- f. Thông báo ngay cho ACB để được hướng dẫn xử lý nếu:
 - Khách hàng không thể truy cập hệ thống ACB Online hay nghi ngờ mật khẩu, tên truy cập, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token, mã trận lưới ngẫu nhiên) bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hay
 - Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống ACB Online.
- g. Thông báo ngay cho ACB nếu khách hàng, bằng cách nào đó, biết được có chỉ thị ACB Online đang, đã hay sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp trên tài khoản tiền gửi thanh toán hay tài khoản loại khác của khách hàng mở tại ACB.
- h. Sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý để giảm thiệt hại cho mình khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến việc khách hàng sử dụng dịch vụ ACB Online nhưng không được gây thiệt hại cho ACB dưới mọi hình thức.
- i. Khi khách hàng có yêu cầu cấp lại chứng thư điện tử và khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, số điện thoại nhận mật khẩu một lần (OTP SMS), thiết bị/phần mềm bảo mật (Token, soft Token,...) khách hàng phải thông báo trước cho ACB 30 ngày. Các nội dung thay đổi thực hiện bằng văn bản theo mẫu ACB quy định.
- j. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba có liên quan cung cấp trên màn hình dịch vụ ACB Online trước khi sử dụng. Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan đến chỉ thị ACB Online trước khi sử dụng.
- k. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ ACB Online trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ Web site để truy cập dịch vụ ACB Online.
- l. Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện chỉ thị ACB Online của mình và thông báo ngay cho ACB nếu chỉ thị không được ACB xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ của ngành Ngân hàng và theo quy định tại Khoản 3,4 - Điều 4 của hợp đồng này.
- m. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và ACB về việc mở, sử dụng tài khoản và chuyển khoản, chuyển tiền.
- n. Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ACB Online khi ACB có yêu cầu;
- o. Đảm bảo các thông tin liên quan đến khách hàng được cung cấp trong và theo hợp đồng này là chính xác, đầy đủ cũng như cập nhật ngay các thông tin này khi thay đổi.
- p. Cung cấp đầy đủ giấy tờ chứng minh chủ tài khoản hạch toán, các tài khoản truy cập được trên dịch vụ ACB Online khi ký hợp đồng này.
- q. Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ ACB Online của ACB hay đơn vị, cá nhân được ủy quyền.
- r. Chấp nhận vô điều kiện để ACB lấy lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của khách hàng do lỗi của hệ thống ACB Online hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch cho mình.
- s. Không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của ACB hay có liên quan đến dịch vụ ACB Online khi chưa được sự đồng ý của ACB.
- t. Có đủ tiền trên tài khoản hạch toán khi các chỉ thị ACB Online được ACB xử lý.
- u. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho ACB theo quy định tại Điều 7 của hợp đồng này và các khoản nợ phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả thuế, liên quan đến việc ACB thực thi chỉ thị ACB Online của khách hàng.
- v. Đảm bảo chứng thư điện tử của mình còn hiệu lực khi lập chỉ thị ACB Online.
- w. Thực thi các nghĩa vụ của khách hàng quy định tại các phần khác của hợp đồng này.

Điều 10: Bảo mật thông tin

1. Khách hàng cam kết không được cung cấp thông tin của ACB liên quan đến việc cung cấp dịch vụ ACB Online theo quy định này và những thông tin về dịch vụ ACB Online cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của ACB.
2. ACB chỉ cung cấp các thông tin liên quan đến khách hàng, thông tin về giao dịch của khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật hay cung cấp cho nhân viên của ACB, bên thứ ba khi các nhân viên này, bên thứ ba cần

phải biết thông tin để thực thi chỉ thị ACB Online của khách hàng hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và ACB liên quan đến việc thực hiện quy định này.

3. Các bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm quy định bảo mật thông tin.
4. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực sau khi quy định này chấm dứt.

Điều 11: Rủi ro và xử lý rủi ro

1. ACB được miễn trừ trách nhiệm pháp lý thực hiện các nghĩa vụ trong hợp đồng này vì các lý do gây ra bởi khách hàng, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB có thể là sự cố cản trở ACB thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm và không giới hạn bởi sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do ACB gửi không tới được khách hàng hoặc do bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên, những sự cố về điện, sự cố về đường truyền, sự cố về truyền thông, sự cố về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc ACB xử lý chỉ thị ACB Online của khách hàng, sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống ACB Online bị tin tặc tấn công hay do các nguyên nhân trên nên không hoạt động hay có hoạt động nhưng khách hàng không sử dụng được hay khách hàng sử dụng được nhưng các chỉ thị ACB Online bị lỗi, thay đổi khi ACB nhận được, các sự cố hợp lý không thể tránh khỏi hay do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
2. ACB không chịu bất cứ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của khách hàng hoặc do lỗi vô ý, cố ý của khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng dịch vụ ACB Online của khách hàng
3. Khách hàng miễn trừ cho ACB mọi trách nhiệm pháp lý và thiệt hại xảy ra do số lượng chỉ thị ACB Online mà ACB nhận được vượt quá năng lực xử lý của ACB tại thời điểm phải xử lý theo quy định trong quy định này dẫn đến ACB không thể hay thực thi chậm các chỉ thị ACB Online này.
4. Khách hàng đồng ý để ACB/nhân viên được ACB chỉ định hỗ trợ trực tiếp trên máy tính của khách hàng thông qua (các) chương trình hỗ trợ khách hàng được ACB chấp thuận. Khách hàng đồng ý cung cấp cho nhân viên ACB các thông tin cần thiết để phục vụ cho việc hỗ trợ khách hàng. Khách hàng phải chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử, chứng thư điện tử của giao dịch ACB Online; mọi thông tin và dữ liệu trên máy tính của khách hàng kể cả khi có nhân viên ACB thực hiện hỗ trợ trên máy tính của khách hàng. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại nếu các thông tin này bị lộ vì bất kỳ lý do gì. ACB/nhân viên ACB không chịu trách nhiệm (kể cả thiệt hại) xảy ra do khách hàng để lộ các thông tin này vì bất kỳ lý do gì. Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại (kể cả đối với bên thứ ba có liên quan) đối với tất cả các giao dịch phát sinh kể cả khi có sự hỗ trợ của nhân viên ACB.

Điều 12: Thời hạn hiệu lực và chấm dứt quy định

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành cho đến khi một trong hai bên chấm dứt sử dụng/ cung cấp dịch vụ.
2. Nếu một trong hai bên muốn chấm dứt sử dụng/ cung cấp dịch vụ thì phải báo trước 30 ngày cho bên kia.
3. Các trường hợp chấm dứt sử dụng/ cung cấp dịch vụ không phụ thuộc thỏa thuận của hai bên:
 - a. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB, ACB không còn khả năng cung cấp dịch vụ này; hay khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ ACB Online theo quy này hay đại diện ủy quyền thực hiện quy định này của khách hàng không được ACB chấp thuận.
 - b. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm qui định, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt dịch vụ ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
4. Trong mọi trường hợp chấm dứt sử dụng/ cung cấp dịch vụ, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.
5. Khi khách hàng muốn kết thúc quy định, khách hàng hay đại diện ủy quyền hợp pháp (nếu pháp luật cho phép) tới địa điểm giao dịch của ACB và thực hiện theo thủ tục quy định

Điều 13: Sửa đổi quy định

1. Khi ACB cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của dịch vụ ACB Online, việc khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực các quy định này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo quy định này. Trong trường hợp các tính năng có kèm quy định sử dụng và khách hàng sử dụng các tính năng này, khách hàng được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong quy định này.
2. Không trái với Khoản 1, Điều 13: Trừ các trường hợp được quy định rõ theo ngữ cảnh, ACB có thể sửa đổi, thêm, bớt các điều khoản quy định này bằng cách đưa ra các phần sửa đổi này trên Website của ACB hay màn hình dịch vụ ACB Online. Nếu khách hàng không đồng ý với các điều khoản này, khách hàng có thể chọn chấm dứt dịch vụ; việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ACB Online xem như khách hàng đồng ý với các sửa đổi đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong quy định này.
3. Các sửa đổi, bổ sung theo từng thời điểm đối với quy định này được ACB và khách hàng chấp thuận, là một phần của hợp đồng. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 14: Thông báo

1. Thông báo của khách hàng cho ACB chỉ được xem là đã nhận nếu thông báo đó được gửi bằng văn bản cho ACB theo địa chỉ đã nêu trong quy định này và được xác nhận là đã nhận.
2. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của ACB nếu thông báo được gửi:
 - a. Bằng thư và thời điểm nhận là thời điểm theo dấu bưu điện;
 - b. Bằng fax và thời điểm nhận là thời điểm ACB thực hiện fax;
 - c. Bằng email và thời điểm nhận là thời điểm email ra khỏi hệ thống email của ACB;
 - d. Gửi trực tiếp và thời điểm nhận là thời điểm khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận thông báo tại địa chỉ của khách hàng nêu tại quy định này.
 - e. Trường hợp ACB thông báo trên Website của ACB hoặc niêm yết thông báo tại quầy giao dịch, khách hàng được xem là đã nhận, kể từ thời điểm ACB hoàn tất việc đăng thông tin trên Web site hoặc ACB hoàn tất việc niêm yết thông tin tại quầy giao dịch.
3. Không trái với quy định tại Khoản 1, 2, Điều 14 của quy định này, trường hợp có điều khoản nào của quy định này quy định thông báo được lập dưới hình thức nhất định thì các bên phải thực hiện việc thông báo theo quy định đó.

Điều 15: Các điều khoản khác

1. Thông tin truy vấn trên ACB Online chỉ có giá trị tham khảo
2. Ngày và giờ quy định trong quy định này theo ngày giờ dương lịch Việt nam.
3. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần khác của quy định này.
4. Mọi bất đồng trong quá trình thực hiện quy định này được hai bên thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền của Việt nam để giải quyết.
5. Trong trường hợp quy định này hay màn hình dịch vụ ACB Online được lập hay thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì chỉ có bản tiếng Việt có giá trị pháp lý, các bản dịch dưới các thứ tiếng khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.
6. Các vấn đề không được quy định trong quy định này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.