



ĐIỀU KIỆN ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ LOA THANH TOÁN MB

Bản điều kiện điều khoản này là một phần không tách rời của Đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ dành cho Khách hàng đăng ký chương trình tặng Loa thanh toán. Khách Hàng (“KH”) đồng ý các Điều khoản điều kiện sau:

ĐIỀU 1 - GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. **Khách hàng (KH):** Là KH Hộ kinh doanh đăng ký chương trình tặng Loa thanh toán MB
2. **MB:** Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội.
3. **Nhà cung cấp (NCC):** Là nhà cung cấp thiết bị Loa thanh toán.
4. **Tài khoản hộ kinh doanh (TK HKD):** Là tài khoản thanh toán của Hộ kinh doanh mở tại MB.
5. **Dịch vụ thanh toán QR:** Là dịch vụ cho phép khách hàng nhận tiền vào tài khoản thông qua mã QR. MB sẽ tự động tạo mã QR dựa trên thông tin khách hàng cung cấp, để người khác quét và chuyển tiền vào tài khoản hộ kinh doanh của khách hàng.
6. **Dịch vụ Loa thanh toán:** Là dịch vụ đồng bộ biến động số dư qua Loa thanh toán. Loa sẽ đọc thông báo giao dịch được báo có qua QR gắn với Loa thanh toán.
7. **Ngừng sử dụng dịch vụ Loa thanh toán:** là tình trạng khách hàng yêu cầu hủy/ngừng dịch vụ hoặc MB tự động hủy không duy trì sử dụng dịch vụ Loa thanh toán do MB cung cấp.
8. **Gói dịch vụ Loa thanh toán:** Bao gồm quyền sử dụng phần cứng Loa thanh toán, dịch vụ thanh toán QR và dịch vụ báo có qua Loa thanh toán mà MB cung cấp cho khách hàng.
9. **Hủy gói dịch vụ:** Là trường hợp KH yêu cầu ngừng sử dụng gói dịch vụ.
10. **Mini app:** Ứng dụng nhỏ hoạt động ngay trên App MBBank

ĐIỀU 2 - NỘI DUNG DỊCH VỤ MB CUNG CẤP

1. MB cung cấp gói dịch vụ loa thanh toán cho khách hàng Hộ kinh doanh đăng ký chương trình.
2. Điều kiện đăng ký chương trình Tặng loa miễn phí MB:
 - KH sử dụng tài khoản Hộ kinh doanh của MB gắn nguồn tiền Loa thanh toán
 - Tài khoản HKD của khách hàng được xác thực tại MB theo quy định
 - KH chính chủ HKD đăng ký dịch vụ.MB có quyền từ chối đơn đăng ký chương trình của khách hàng nếu khách hàng không thỏa mãn các điều kiện của chương trình.
3. NCC là đơn vị cung cấp thiết bị phần cứng Loa thanh toán đọc thông báo biến động số dư.
4. Phương thức hiển thị giao dịch chuyển khoản thành công qua loa



- Hiện thị ngay giao dịch thanh toán QR thành công trên mini app Loa thanh toán hoặc/và App MBBank.
 - Thiết bị loa do đối tác cung cấp (đã được kết nối mạng wifi/4G thành công) sẽ phát thông báo bằng giọng nói khi có giao dịch nhận tiền qua QR vào tài khoản của khách hàng
5. Tần suất thông báo:
- Thông báo sẽ đọc ngay sau khi phát sinh giao dịch báo có qua QR gắn với Loa thanh toán thành công.
 - Trong trường hợp khách hàng bỏ lỡ hoặc không kịp nghe, có thể thao tác theo hướng dẫn sử dụng để nghe lại; hệ thống sẽ phát lại tối đa 3 giao dịch gần nhất.
 - Số lần nghe lại mỗi giao dịch là không giới hạn.

ĐIỀU 3 - CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Khách hàng đồng ý cung cấp thông tin cá nhân và thông tin các giao dịch nhận tiền qua QR vào tài khoản của mình. Các thông tin này được sử dụng để xác minh khách hàng, cập nhật trạng thái giao dịch thành công trên hệ thống của MB và/hoặc để phát báo có giao dịch qua thiết bị loa do đối tác cung cấp.

ĐIỀU 4 - PHÍ DỊCH VỤ

1. Phí dịch vụ là phí của gói dịch vụ Loa thanh toán bao gồm:
 - Phí sử dụng phần cứng Loa thanh toán
 - Phí dịch vụ thanh toán QR
 - Phí sử dụng dịch vụ Loa thanh toán
 - Phí ngừng sử dụng dịch vụ Loa thanh toán
2. Phí dịch vụ được MB chủ động cập nhật và thông báo cho khách hàng của MB khi có thay đổi.
3. Phí dịch vụ được thông báo và hiển thị cho khách hàng khi khách hàng đăng ký chương trình tặng Loa thanh toán, trong quá trình sử dụng và khi khách hàng gửi yêu cầu hủy/thay đổi gói dịch vụ.
4. Phí dịch vụ sẽ không được hoàn lại trong mọi trường hợp, ngoại trừ khi khách hàng đủ điều kiện miễn/giảm phí trong tháng như có sự ghi nhận về lỗi hệ thống của MB ghi nhận sai hoặc thiếu thông tin dẫn đến việc thu phí không đúng. Trong trường hợp này, khoản phí đã thu sẽ được hoàn lại. Thời gian hoàn tiền tối đa là 30 ngày kể từ khi khách hàng và/hoặc MB phát hiện sai sót.
5. Biểu phí: Theo quy định MB từng thời kỳ



6. Chính sách ưu đãi phí cho khách hàng đăng ký chương trình tặng Loa thanh toán:
- Theo quy định MB từng thời kỳ
7. Biểu phí dịch vụ và chính sách ưu đãi phí Loa thanh toán do MB ban hành có thể được thay đổi theo từng thời kỳ phù hợp tình hình kinh doanh thực tế, theo quy định của Ngân hàng và/hoặc quy định pháp luật. Mọi thay đổi sẽ được MB thông báo tới KH bằng 1 trong các hình thức sau: (i) gửi thông báo bằng văn bản hoặc email hoặc SMS tới địa chỉ/email/ mà khách hàng đã đăng ký hoặc (ii) niêm yết tại website của MB, hoặc (iii) các hình thức khác do MB quyết định.
8. Chấp thuận thu phí: Bằng việc xác nhận đồng ý đăng ký sử dụng dịch vụ và nhận thiết bị loa, đồng ý với điều kiện điều khoản dịch vụ Loa thanh toán của MB, KH chấp thuận không hủy ngang cho MB được quyền tự động thu phí theo biểu phí dịch vụ Loa thanh toán MB từ tài khoản gắn loa thanh toán hoặc các tài khoản thanh toán VNĐ còn hoạt động khác của khách hàng tại MB.
9. Trường hợp tài khoản của KH không đủ số dư để MB thu phí, MB sẽ thực hiện tự động thu phí tối đa 5 lần trong 5 ngày tiếp theo.

ĐIỀU 5 - THỜI HẠN CỦA GÓI DỊCH VỤ

1. Thời hạn Gói dịch vụ được MB cung cấp là 5 năm (60 tháng). Thời hạn gói dịch vụ có thể được bổ sung, thay đổi theo chính sách MB từng thời kỳ.
2. Thời hạn của Gói dịch vụ được áp dụng tính từ ngày khách hàng được kích hoạt gói dịch vụ Loa thanh toán MB theo quy định.
3. Mỗi khách hàng Hộ kinh doanh chỉ nhận được ưu đãi tặng Loa thanh toán miễn phí tối đa 1 lần. Từ lần đăng ký thứ 2, KH thực hiện đăng ký mua và trả phí theo gói dịch vụ cho NCC theo giá niêm yết trên App MBBank.

ĐIỀU 6 – HỖ TRỢ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

1. Kênh tiếp nhận giải đáp thắc mắc, hỗ trợ và chăm sóc khách hàng: Kênh zalo OA dành riêng cho Hộ kinh doanh, Kênh hotline của MB, Kênh hotline của NCC, Email, các kênh tiếp nhận khác theo quy định từng thời kỳ.
2. KH chủ động liên hệ khi có phát sinh các nhu cầu về tư vấn sản phẩm dịch vụ, yêu cầu đổi trả bảo hành dịch vụ, yêu cầu tạm dừng sử dụng dịch vụ, các yêu cầu hỗ trợ khác...

ĐIỀU 7 -- CHẤM DỨT VÀ HỦY GÓI DỊCH VỤ



Việc hủy gói dịch vụ được thực hiện theo hai trường hợp dưới đây:

1. Khách hàng chủ động yêu cầu hủy:

- Khách hàng có thể gửi yêu cầu hủy qua các kênh hỗ trợ chăm sóc khách hàng được quy định tại Điều 6.
- Quy định về thời gian và phí:
 - Thời hạn thông báo: Khách hàng thông báo tới MB bất kỳ thời gian nào khi phát sinh nhu cầu hủy dịch vụ.
 - Hiệu lực hủy gói dịch vụ:
 - Thông báo hủy dịch vụ trước ngày mùng 5 của tháng: Yêu cầu hủy dịch vụ được xử lý ngay trong tháng.
 - Thông báo hủy dịch vụ sau ngày mùng 5 của tháng: Yêu cầu hủy dịch vụ được xử lý trong tháng kế tiếp.
 - Trường hợp nợ phí: KH chỉ có thể hủy dịch vụ sau khi hoàn tất thanh toán các khoản nợ phí với MB.

2. MB chủ động chấm dứt dịch vụ

MB có quyền đơn phương chấm dứt dịch vụ và thu hồi thiết bị nếu KH không duy trì các điều kiện tài chính và không thực hiện thanh toán phí dịch vụ Loa thanh toán phát sinh (nếu có).

3. Thu hồi thiết bị

- Trong mọi trường hợp chấm dứt dịch vụ, KH có trách nhiệm bàn giao lại thiết bị loa cho MB để MB tiến hành thu hồi.
- MB hoặc NCC theo yêu cầu của MB sẽ thực hiện thu hồi thiết bị tại địa chỉ khách hàng đã đăng ký với MB.
- Trường hợp thiết bị không thể thu hồi hoặc thiết bị sau khi thu hồi không còn đủ điều kiện sử dụng theo mô tả phạm vi bảo hành tại Điều 9, MB thực hiện thu phí ngừng sử dụng dịch vụ Loa thanh toán theo biểu phí dịch vụ Loa thanh toán.

ĐIỀU 8 - THAY ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KIỆN ĐIỀU KHOẢN

KH đồng ý rằng MB có quyền thay đổi các điều khoản của bản Điều kiện Điều khoản này (“Bản điều khoản, điều kiện sửa đổi”). MB sẽ thông báo tới KH bằng 1 trong các hình thức sau: (i) gửi thông báo bằng văn bản hoặc email hoặc SMS tới địa chỉ/email/ mà khách hàng đã đăng ký hoặc (ii) niêm yết tại website của MB, hoặc (iii) các hình thức khác do MB quyết định.



ĐIỀU 9 - CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG, BẢO HÀNH VÀ ĐỔI TRẢ PHẦN CỨNG LOA THANH TOÁN

1. Chính sách giao hàng:

- Loa thanh toán sẽ được gửi đến địa chỉ mà khách hàng đăng ký với MB qua đơn vị vận chuyển mà MB hoặc NCC được MB chỉ định lựa chọn. Khách hàng nhận loa trong vòng 2-5 ngày làm việc kể từ khi đăng ký chương trình tặng loa miễn phí của KH được phê duyệt thành công.
- Nếu thay đổi địa chỉ nhận hàng, khách hàng cần thông báo qua các kênh tiếp nhận chăm sóc khách hàng Loa thanh toán để được xử lý. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán chi phí vận chuyển phát sinh và các chậm trễ về thời gian giao hàng do việc thay đổi thông tin gây ra.
- Mỗi đơn hàng được hỗ trợ giao tối đa 03 lần.
- Nếu đơn vị vận chuyển không liên lạc được khách hàng trong lần đầu, khách hàng chủ động liên hệ đơn vị vận chuyển hoặc chờ để hẹn lại lịch giao. Sau 03 lần giao không thành công, thiết bị sẽ được chuyển trả về kho và đơn hàng trên ứng dụng sẽ chuyển sang trạng thái "Đã hủy".
- Để nhận lại thiết bị, liên hệ Hotline CSKH để yêu cầu giao lại đơn cũ. Trong cả hai trường hợp, khách hàng sẽ tự chi trả phí vận chuyển phát sinh

2. Bảo hành phần cứng loa thanh toán:

- **Thời hạn bảo hành:** Đối tác bảo hành 1 đổi 1 trong 60 tháng (5 năm) kể từ ngày gói dịch vụ của khách hàng được kích hoạt
- **Phạm vi bảo hành**
Bảo hành 1 đổi 1 trong mọi trường hợp ngoại trừ 1 trong các trường hợp sau:
 - Thiết bị không còn tem hoặc tem đã bị hỏng, không nhìn rõ mã thiết bị;
 - Hư hỏng phần cứng trong quá trình sử dụng như va đập, rơi vỡ, biến dạng, gỉ sét, cháy nổ, hay khách hàng tự ý sửa chữa;
 - Thiết bị đã hết thời hạn bảo hành 5 năm hoặc không trong mẫu thiết bị của chương trình tặng quyền sử dụng loa miễn phí;
 - Hư hỏng do thiên tai, hỏa hoạn;
- **Điều kiện bảo hành**



- Khách hàng sẽ được bảo hành Loa khi đáp ứng điều kiện tài chính theo quy định của MB tại mục 6 Điều 4 hoặc thanh toán đủ các phí dịch vụ với MB theo quy định theo từng thời kỳ.
- Loa của khách hàng thuộc phạm vi bảo hành
- Với trường hợp Loa được chuyển tới cho khách hàng qua CPN, khi nhận hàng, KH cần quay video mở và kiểm tra đơn hàng. Trường hợp KH muốn hoàn trả lại đơn hàng loa bị hỏng trong quá trình vận chuyển, Khách hàng cần đóng gói đầy đủ sản phẩm và phụ kiện đi kèm theo quy định.
- **Quyền lợi bảo hành, đổi trả:** Nếu đáp ứng điều kiện bảo hành, khách hàng được bảo hành miễn phí, bao gồm cả chi phí vận chuyển thiết bị 2 chiều.
- **Quy trình bảo hành:**
 - Trường hợp 1: Khi mới tiếp nhận đơn hàng từ đơn vị vận chuyển, khách hàng thực hiện trả lại cho đơn vị vận chuyển
 - Trường hợp 2: KH nhận được hàng và sử dụng dịch vụ
 - Kênh tiếp nhận: theo quy định tại Điều 6
 - Thời gian xử lý: Tối đa 7 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận yêu cầu.
 - Các bước thực hiện:
 - Bước 1:** Khách hàng liên hệ theo các kênh tiếp nhận chăm sóc KH (CSKH) để yêu cầu bảo hành.
 - Bước 2:** CSKH tiếp nhận, xác minh thông tin và tình trạng thiết bị.
 - Bước 3:** Khách hàng kiểm tra thiết bị theo hướng dẫn từ CSKH.
 - Bước 4:** Khách hàng gửi lại thiết bị lỗi (nếu được yêu cầu).
 - Bước 5:** Đối tác hoàn tất bảo hành/đổi thiết bị và gửi lại cho khách hàng.

ĐIỀU 10 – QUY ĐỊNH HỦY ĐƠN HÀNG

- 1. Hủy đơn hàng trước khi vận chuyển:** Khách hàng được quyền hủy đơn hàng mà không phát sinh chi phí nếu yêu cầu hủy được thực hiện khi đơn hàng đang ở trạng thái “Chờ xác nhận”.
- 2. Hủy đơn hàng trong quá trình vận chuyển hoặc tại thời điểm giao hàng:**
 - Kể từ thời điểm thiết bị đã được bàn giao cho đơn vị vận chuyển, đơn đăng ký của KH sẽ áp dụng chính sách hủy dịch vụ tại Điều 7.
 - KH có trách nhiệm phối hợp tiếp nhận thiết bị theo đúng thông tin đã đăng ký. Trường hợp KH không có nhu cầu sử dụng tại thời điểm giao hàng, KH thực hiện tiếp nhận và sau đó thực hiện thủ tục Hủy dịch vụ theo quy định tại Điều 7 để không phát sinh phí dịch vụ.



ĐIỀU 11 – QUY ĐỊNH XỬ LÝ KHI HỎNG HOẶC MẤT THIẾT BỊ

1. Trường hợp hư hỏng thiết bị

- Trường hợp đủ điều kiện bảo hành: MB thực hiện bảo hành 1 đổi 1 theo Điều 9
- Trường hợp không đủ điều kiện bảo hành:
 - **Tiếp tục sử dụng dịch vụ:** Khách hàng thanh toán phí phần cứng thiết bị với NCC để tiếp tục duy trì dịch vụ. (Biểu phí theo quy định của NCC).
 - **Ngừng sử dụng dịch vụ:** KH thực hiện nộp phí ngừng dịch vụ Loa thanh toán với MB, MB thực hiện chấm dứt dịch vụ loa thanh toán.

2. Trường hợp mất thiết bị

- **Tiếp tục sử dụng dịch vụ:** Khách hàng thanh toán phí phần cứng thiết bị với NCC để tiếp tục duy trì dịch vụ. (Biểu phí theo quy định của NCC).
- **Ngừng sử dụng dịch vụ:** KH thực hiện nộp phí ngừng dịch vụ Loa thanh toán với MB, MB thực hiện chấm dứt dịch vụ loa thanh toán.

ĐIỀU 12 – QUY ĐỊNH THU HỒI LOA

Khi chấm dứt gói dịch vụ (do MB chủ động hoặc khách hàng yêu cầu), thiết bị loa phải được thu hồi theo các nguyên tắc sau:

1. Nguyên tắc xử lý khi thu hồi

- Nếu khách hàng vẫn muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ:
 - Thiết bị hỏng đủ điều kiện bảo hành: MB hỗ trợ bảo hành theo chính sách.
 - Thiết bị hỏng không đủ điều kiện bảo hành: KH thực hiện nộp phí ngừng dịch vụ Loa thanh toán với MB, MB thực hiện chấm dứt dịch vụ loa thanh toán
- Nếu khách hàng muốn hủy dịch vụ: KH thanh toán nợ phí (nếu có) với MB, hoàn trả thiết bị với MB, MB tiến hành hủy dịch vụ.

2. Quy trình thu hồi thiết bị

- MB chủ động thu hồi (khi khách hàng không đáp ứng điều kiện tài chính 02 tháng liên tiếp và không thu được phí):
 - Bước 1: MB xác định và thông báo cho khách hàng.
 - Bước 2: Khách hàng kiểm kê, đóng gói thiết bị theo hướng dẫn.
 - Bước 3: Đơn vị vận chuyển đến nhận và chuyển về kho đối tác.



- Khách hàng yêu cầu thu hồi (khi hủy dịch vụ qua Mini App, hotline MB247 hoặc Zalo OA):
 - Bước 1: Khách hàng gửi yêu cầu hủy.
 - Bước 2: MB liên hệ xác nhận.
 - Bước 3: Khách hàng kiểm kê, đóng gói thiết bị theo hướng dẫn.
 - Bước 4: Đơn vị vận chuyển đến nhận và chuyển về kho đối tác.

3. Hướng dẫn đóng gói Loa thanh toán

- Khách hàng phải đóng gói đầy đủ thiết bị và phụ kiện theo đúng hướng dẫn của MB hoặc đối tác để đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển.
- MB không chịu trách nhiệm nếu thiết bị bị hư hỏng do đóng gói không đúng quy cách.