

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG

DỊCH VỤ MUA NGOẠI TỆ TIỀN MẶT QUA PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ

(Đính kèm Đề nghị kiêm hợp đồng mua bán ngoại tệ qua phương tiện điện tử cho Khách hàng cá nhân)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Điều khoản, Điều kiện này áp dụng đối với việc Khách hàng đăng ký và sử dụng dịch vụ mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử tại Techcombank
2. Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ tại Điều khoản, Điều kiện và các quy định có liên quan khác của pháp luật.

II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. **Techcombank (TCB/ NH):** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ Thương Việt Nam
2. **Dịch vụ mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử:** là dịch vụ cho phép Khách hàng cá nhân cư trú là công dân Việt Nam có nhu cầu mua ngoại tệ tiền mặt để mang ra nước ngoài khi xuất cảnh qua các cửa khẩu hàng không Việt Nam thực hiện trên ứng dụng TCB Mobile được tạo yêu cầu, và thanh toán xác nhận mua ngoại tệ mặt bằng phương thức điện tử.
3. **Ngày làm việc:** theo quy định của TCB trong từng thời kỳ, trừ ngày nghỉ/ngày lễ theo quy định của pháp luật Việt Nam cụ thể từng năm.
4. **Thời gian khóa ngày (cut-off time):** Là thời hạn cuối cùng trong ngày để đề nghị mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử của Khách hàng được hạch toán và xử lý trong ngày theo quy định của TCB từng thời kỳ.
5. **Đại lý bán vé máy bay (Đại lý):** là các Công ty du lịch/ đại lý vé máy bay có liên kết với TCB về việc giới thiệu đến TCB các Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ mua bán ngoại tệ tiền mặt qua phương thức điện tử.
6. **Người đi ra nước ngoài:** là cá nhân đứng tên trên vé máy bay do Đại lý gửi tới TCB, đồng thời đứng tên trên hộ chiếu khi khai báo và xuất trình tại TCB.
7. **Quan hệ thân nhân giữa Khách hàng và Người đi ra nước ngoài:** Vợ/Chồng, Bố đẻ/ Mẹ đẻ, Bố vợ/ Mẹ vợ, Bố chồng/ Mẹ chồng, Bố mẹ nuôi, Con đẻ, Con dâu/ Con rể, Con nuôi; Anh/Chị/Em ruột.
8. **Hạn mức hủy vé máy bay:** là số lần tối đa hủy vé máy bay sau khi đã nhận ngoại tệ tiền mặt tương ứng với số hộ chiếu đặt mua. Hạn mức hủy vé máy bay này do TCB quy định trong từng thời kỳ.

III. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ MUA NGOẠI TỆ TIỀN MẶT QUA PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ

1. **Đối tượng áp dụng:** Khách hàng cá nhân là công dân Việt Nam cư trú có nhu cầu mua ngoại tệ tiền mặt qua ứng dụng TCB Mobile để mang ra nước ngoài khi xuất cảnh qua các cửa khẩu

quốc tế hàng không Việt Nam, và không thuộc danh sách bị hạn chế giao dịch của TCB trong từng thời kỳ.

2. Điều kiện đăng ký và sử dụng dịch vụ mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử:

- 2.1.** Tùy thuộc vào quy định của Techcombank từng thời kỳ, Khách hàng có thể đăng ký và sử dụng dịch vụ mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử thông qua: (i) ứng dụng Techcombank Mobile hoặc; (ii) phương thức khác do Techcombank quy định từng thời kỳ. Khi đồng ý xác nhận đăng ký và sử dụng dịch vụ mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử, Khách hàng đã đồng thuận với các điều khoản điều kiện và cam kết thực hiện đầy đủ các quy định của Techcombank khi sử dụng dịch vụ này qua ngân hàng điện tử mà TCB cung cấp.
- 2.2.** Các yêu cầu, giao dịch của Khách hàng chỉ được TCB ghi nhận và xử lý khi: (i) Khách hàng đã hoàn tất các bước, thao tác theo yêu cầu của giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử; (ii) Số dư cho phép sử dụng trên tài khoản VNĐ của Khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của Khách hàng không vi phạm bất kỳ quy định nào của TCB, và của pháp luật.

3. Hạn mức giao dịch

- 3.1.** Là hạn mức mà TCB quy định cho dịch vụ mua ngoại tệ tại TCB từng thời kỳ đáp ứng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- 3.2.** Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, TCB có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch ngoại tệ của Khách hàng.
- 3.3.** Trường hợp có thay đổi về hạn mức giao dịch, TCB sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của dịch vụ cho Khách hàng thông qua các phương thức mà Techcombank lựa chọn trong từng thời kỳ.

4. Thời gian thực hiện giao dịch

Các giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử của Khách hàng được TCB đảm bảo xử lý tuân thủ thời gian giao dịch và thời gian khóa ngày giao dịch của TCB trong từng thời kỳ. Tùy theo quy định của TCB từng thời kỳ mà các giao dịch phát sinh sau thời gian khóa ngày giao dịch hoặc rơi vào ngày nghỉ được coi là giao dịch của ngày làm việc tiếp theo.

5. Quy định về chứng từ giao dịch

- 5.1.** Chứng từ giao dịch cho dịch vụ mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử bao gồm nhưng không giới hạn chứng từ điện tử và chứng từ giấy theo quy định của TCB và quy định pháp luật trong từng thời kỳ.
- 5.2.** Khách hàng có trách nhiệm cung cấp hồ sơ chứng từ chứng minh giao dịch hợp pháp, hợp lệ theo quy định của TCB. TCB có quyền đơn phương ngừng cung cấp dịch vụ cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng vi phạm các quy định của TCB và quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

- 5.3. Đối với chứng từ chứng minh giao dịch được yêu cầu bổ sung sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử, Khách hàng có trách nhiệm thực hiện bổ sung tại (các) quầy giao dịch của TCB theo đúng cam kết với TCB. Trường hợp Khách hàng không thực hiện bổ sung theo đúng thời hạn cam kết, Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và có trách nhiệm giải trình với cơ quan pháp luật và TCB khi có yêu cầu. TCB có quyền ngừng cung cấp dịch vụ mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử nếu quá thời hạn bổ sung chứng từ mà Khách hàng cam kết.

6. Quy định về giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử

- 6.1. **Loại hình giao dịch:** Giao ngay
- 6.2. **Ngày giao dịch:** là ngày hai bên (TCB và Khách hàng) xác lập thỏa thuận giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt thành công trên ứng dụng TCB Mobile thông qua phương thức xác thực theo quy định của TCB trong từng thời kỳ. TCB thực hiện ghi nợ tài khoản VNĐ của Khách hàng và ghi có tài khoản ngoại tệ trung gian tại TCB được mở riêng cho giao dịch mua bán ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử của Khách hàng.
- 6.3. **Ngày thanh toán:** là ngày hai bên (TCB và Khách hàng) thực hiện chuyển giao số lượng ngoại tệ tiền mặt mà Khách hàng đã đặt mua thành công trên ứng dụng TCB Mobile tại (các) quầy giao dịch của TCB. Ngày thanh toán phải là ngày làm việc theo quy định của TCB và không quá 02 ngày làm việc kể từ “Ngày giao dịch” trên ứng dụng TCB Mobile.
- 6.4. **Thời hạn nhận ngoại tệ tiền mặt:** Khách hàng đến (các) quầy giao dịch của TCB để nhận ngoại tệ mặt theo đúng “Ngày thanh toán” được quy định tại Điểm 6.3 Khoản 6 Điều III của Điều khoản, Điều kiện này.
- 6.5. **Cập đồng tiền giao dịch:** Theo quy định của TCB từng thời kỳ và đảm bảo tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- 6.6. **Tỷ giá giao dịch tại thời điểm đặt mua ngoại tệ:** là tỷ giá được xác định tại thời điểm hai bên (TCB và Khách hàng) xác lập thỏa thuận giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt thành công trên ứng dụng TCB Mobile thông qua phương thức xác thực theo quy định của TCB trong từng thời kỳ. Tỷ giá áp dụng đối với các giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử, được tính bằng tỷ giá TCB bán ra tiền mặt niêm yết trên website TCB theo quy định của TCB từng thời kỳ và đảm bảo tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- 6.7. **Tỷ giá giao dịch tại thời điểm hủy giao dịch:** là tỷ giá được xác định tại thời điểm hai bên (TCB và Khách hàng) hủy giao dịch trong các trường hợp được quy định tại Khoản 2.1 và 2.2 của Điều IV của Điều khoản, Điều kiện này. Tỷ giá áp dụng đối với các giao dịch hủy mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử, được tính bằng tỷ giá TCB mua vào ngoại tệ tiền mặt niêm yết trên website TCB theo quy định của TCB từng thời kỳ hoặc theo tỷ giá thỏa thuận giữa TCB và Khách hàng. Tỷ giá hủy phải đảm bảo tuân

thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước và không vượt quá tỷ giá TCB đã bán ngoại tệ tiền mặt qua ngân hàng điện tử cho Khách hàng trước đó.

- 6.8. Hạn mức mua ngoại tệ tiền mặt:** Theo quy định của TCB từng thời kỳ căn cứ trên hồ sơ chứng minh mục đích mua ngoại tệ mà Khách hàng cung cấp.
- 6.9. Giao dịch đặt mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử thành công:** Là giao dịch Khách hàng yêu cầu mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử đã được TCB phê duyệt hạch toán thành công ghi nợ tài khoản thanh toán VNĐ của KH đồng thời ghi có tài khoản ngoại tệ trung gian tại TCB. TCB thực hiện gửi hợp đồng mua bán ngoại tệ này tới Khách hàng trên ứng dụng TCB Mobile theo thời hạn quy định của TCB trong từng thời kỳ.

IV. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN GIAO DỊCH

1. Nguyên tắc chung

- Mỗi Khách hàng chỉ được khởi tạo 01 giao dịch duy nhất mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử tương ứng với 01 thông tin một vé máy bay và hộ chiếu mà Khách hàng gửi sang TCB và chịu trách nhiệm đảm bảo không trùng lặp.
- Khách hàng được phép thay mặt Người đi ra nước ngoài có quan hệ thân nhân đặt mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử tương ứng với 01 thông tin vé máy bay và hộ chiếu của người đi ra nước ngoài theo quy định của TCB trong từng thời kỳ. Đối tượng thuộc quan hệ thân nhân được quy định tại Khoản 7, Điều II của Điều khoản Điều kiện này.
- Khi nhận ngoại tệ tiền mặt tại (các) quầy giao dịch của TCB, Khách hàng cần xuất trình các giấy tờ:
 - o Giấy tờ tùy thân của Khách hàng
 - o Hộ chiếu và thị thực (đối với quốc gia đến yêu cầu phải có thị thực) của Người đi ra nước ngoài
 - o Giấy tờ chứng minh quan hệ thân nhân của Khách hàng và Người đi ra nước ngoài trong trường hợp Khách hàng đặt mua hộ ngoại tệ tiền mặt cho Người đi ra nước ngoài.

2. Nguyên tắc thực hiện

2.1. Hủy lệnh khi giao dịch chưa hoàn tất

- Loại giao dịch có thể thực hiện hủy lệnh khi giao dịch chưa hoàn tất: Là giao dịch Khách hàng mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử mà TCB chưa phê duyệt hạch toán trên hệ thống tại ngày giao dịch, hoặc Khách hàng không xác nhận giao dịch trên TCB Mobile và hoàn tất thanh toán tại ngày thanh toán theo quy định trong Điều khoản, Điều kiện này.
- Tại thời điểm Cut-off time trong ngày, đối với các giao dịch Khách hàng mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử với TCB chưa hoàn tất, hệ thống TCB sẽ tự động thực hiện

hủy đối với các giao dịch này. Khách hàng không bị thu phí hủy giao dịch và tỷ giá hủy giao dịch sẽ tuân theo quy định tại Khoản 6.7 Điều III của Điều khoản, Điều kiện này.

2.2. *Hủy lệnh khi Khách hàng đã hoàn tất việc thanh toán nhưng chưa đến nhận ngoại tệ tiền mặt tại quầy giao dịch của TCB.*

- Các giao dịch Khách hàng mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử thành công theo quy định tại Điểm 6.9, Khoản 6, Điều III của Điều khoản, Điều kiện này nhưng chưa nhận ngoại tệ tiền mặt tại (các) quầy giao dịch TCB sẽ bị hủy trong những trường hợp sau:
 - i. Vé máy bay của Khách hàng bị hủy: TCB nhận được thông báo từ các Đại lý đã bán vé máy bay cho Khách hàng và TCB xác nhận thông tin vé máy bay của Khách hàng đã hủy, TCB sẽ tự động hủy giao dịch của Khách hàng yêu cầu mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử tương ứng.
 - ii. Trường hợp Khách hàng yêu cầu hủy giao dịch: Khách hàng liên hệ với quầy giao dịch mà Khách hàng đã đăng ký nhận ngoại tệ tiền mặt trước đó trên ứng dụng TCB Mobile để yêu cầu hủy giao dịch tương ứng.
 - iii. Trường hợp tại thời điểm Khách hàng đến Quầy giao dịch để nhận ngoại tệ tiền mặt mà thông tin trên hộ chiếu không khớp với thông tin người đi ra nước ngoài được ghi nhận trong giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử: TCB yêu cầu Khách hàng bổ sung giấy tờ chứng minh để xác thực giao dịch theo quy định TCB trong từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng không thể cung cấp giấy tờ bổ sung theo yêu cầu, TCB có quyền hủy giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua ngân hàng điện tử của Khách hàng.
 - iv. Các giao dịch Khách hàng mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử thành công nhưng Khách hàng vẫn chưa đến (các) quầy giao dịch của TCB để nhận ngoại tệ tiền mặt theo Thời hạn nhận ngoại tệ tiền mặt quy định tại Điểm 6.4 Khoản 6 Điều III của Điều khoản Điều kiện này, TCB có quyền hủy giao dịch này của Khách hàng.
- TCB sẽ thu hồi lại số ngoại tệ và trả lại VNĐ vào tài khoản thanh toán VNĐ tại TCB cho Khách hàng số tiền được tính theo công thức sau:

$$\text{Số tiền trả lại} = \text{Số ngoại tệ thu hồi} \times \text{Tỷ giá giao dịch tại thời điểm hủy giao dịch.}$$

2.3. *Khách hàng thực hiện nhận ngoại tệ tiền mặt:*

- Địa điểm Khách hàng nhận ngoại tệ tiền mặt: Theo quy định của TCB từng thời kỳ. Khách hàng có thể lựa chọn địa điểm nhận ngoại tệ tiền mặt dự kiến khi khởi tạo giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử. Tuy nhiên, Khách hàng được quyền đến bất kỳ Quầy giao dịch nào của Techcombank (theo danh sách quy định từng thời kỳ) để nhận số ngoại tệ tiền mặt đã đặt mua. Với một số ngoại tệ không phổ biến, TCB khuyến khích Khách hàng đến đúng địa điểm nhận ngoại tệ mà Khách hàng đã đăng ký nhận trên ứng dụng TCB Mobile để đảm bảo có sẵn nguồn ngoại tệ giao cho Khách hàng.

V. GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG

1. Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ Giao dịch nào đã được thực hiện thành công theo quy định tại Điểm 6.9, Khoản 6, Điều III của Điều khoản, Điều kiện này.
2. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công sẽ được TCB coi là có giá trị và không hủy ngang. Khách hàng đảm bảo chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với TCB đối với các giao dịch đó
3. Trường hợp Khách hàng muốn sửa đổi/ hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, TCB có quyền (nhưng không bắt buộc) xem xét với điều kiện (i) yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến TCB ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch, và (ii) TCB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và (iii) việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của TCB cũng như quyền và lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác. Trường hợp được TCB đồng ý sửa đổi/ hủy giao dịch, Khách hàng phải chịu mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc sửa đổi/ hủy giao dịch này (nếu có).

VI. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

1. Khách hàng cam kết đã đồng ý ủy quyền cho Đại lý thực hiện chuyển yêu cầu mua ngoại tệ tiền mặt theo thỏa thuận của Khách hàng đến TCB.
2. Khách hàng cam kết tuân thủ hướng dẫn sử dụng dịch vụ, các quy định liên quan và quy định của Điều khoản, Điều kiện này về việc sử dụng dịch vụ của TCB.
3. Khách hàng cam kết tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành về quản lý ngoại hối của Ngân hàng Nhà nước và TCB trong từng thời kỳ. Khách hàng cam kết tự chịu trách nhiệm về: (i) tính pháp lý của các giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua ngân hàng điện tử; (ii) nguồn gốc số tiền hợp pháp dùng để thực hiện giao dịch; (iii) thông tin cung cấp, khai báo cho TCB bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin cá nhân và thông tin chứng minh mục đích cho giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt.
4. Khách hàng và Người đi ra nước ngoài cam kết không hoàn/ hủy vé máy bay sau khi đã nhận ngoại tệ tiền mặt đã đặt mua trên ứng dụng TCB Mobile tại (các) quầy giao dịch của TCB. Trong trường hợp, TCB phát hiện Khách hàng hoặc Người đi ra nước ngoài hủy vé máy bay sau khi đã nhận số ngoại tệ tiền mặt đã đặt mua này với TCB vượt quá hạn mức hủy vé máy bay được quy định tại Khoản 8, Điều II của Điều khoản Điều kiện này, TCB có quyền xem xét và ngừng cung cấp dịch vụ này với Khách hàng hoặc Người đi ra nước ngoài.
5. Khách hàng cam kết đến nhận ngoại tệ tiền mặt tại (các) quầy giao dịch của TCB theo đúng quy định tại “Thời hạn nhận ngoại tệ tiền mặt” tại Điểm 6.4, Khoản 6, Điều III của Điều khoản Điều kiện này. Trường hợp, Khách hàng không đến nhận ngoại tệ tiền mặt theo đúng thời hạn quy định, TCB có quyền hủy giao dịch đặt mua ngoại tệ tiền mặt qua phương tiện điện tử này của Khách hàng tuân theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và quy định của TCB trong từng thời kỳ.
6. Khách hàng cam kết có trách nhiệm cẩn trọng trong việc thực hiện giao dịch; đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ, kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi

lệnh đến TCB. TCB không có trách nhiệm đối với các thông tin đã được TCB xử lý khỏi hệ thống.

7. Khách hàng cam kết cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các thông tin cần thiết, giấy tờ, hồ sơ, chứng từ chứng minh cho mục đích mua ngoại tệ theo quy định của TCB trong từng thời kỳ khi sử dụng dịch vụ. TCB được quyền từ chối/ hủy giao dịch trong trường hợp thông tin, hồ sơ chứng từ Khách hàng cung cấp cho TCB không đầy đủ, hợp lệ.
8. Bất kỳ lệnh giao dịch nào được thực hiện và ghi nhận, lưu giữ trên hệ thống của TCB được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng sau khi TCB kiểm tra tính xác thực của lệnh giao dịch bằng việc kiểm tra đúng thông tin đăng nhập/ phương thức xác thực/ yếu tố định danh và/ hoặc yếu tố bảo mật khác của Khách hàng. Các tài liệu, hồ sơ, chứng từ điện tử, chứng từ giấy Khách hàng cung cấp cho TCB phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ và/ hoặc giao dịch giữa TCB và Khách hàng; cùng với các số liệu, chứng từ được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của TCB sẽ là bằng chứng về giao dịch mua bán ngoại tệ tiền mặt qua ngân hàng điện tử của Khách hàng với TCB và có giá trị pháp lý trong giải quyết các tranh chấp phát sinh giữa hai bên (nếu có).
9. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm cung cấp cho TCB hồ sơ mua ngoại tệ bản gốc, bản cứng và các hồ sơ chứng minh nguồn tiền liên quan trong trường hợp có yêu cầu từ TCB và/ hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
10. Khách hàng cam kết không sử dụng hồ sơ mua ngoại tệ tại TCB để thực hiện giao dịch mua ngoại tệ tại các Tổ chức tín dụng khác. Không hoàn/ hủy ngang vé máy bay đã được cung cấp cho TCB để thực hiện giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt, trường hợp bất khả kháng phát sinh hoàn/ hủy vé máy bay, Khách hàng phải chủ động thông báo lại cho TCB và chịu mọi tổn thất phát sinh gây ảnh hưởng cho TCB theo quy định pháp luật và theo quy định TCB trong từng thời kỳ.
11. Khách hàng cam kết từ bỏ quyền khiếu nại khi Khách hàng không thể thực hiện được dịch vụ phát sinh từ các nguyên nhân bất khả kháng sau:
 - i. Sự cố đường truyền mạng 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 Khách hàng.
 - ii. Sự cố hệ thống do bị mất nguồn điện, bị tấn công, nhiễm virus, nhiễm mã độc, lỗi kỹ thuật hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn khác dẫn đến việc không thể xử lý hoặc thực hiện các giao dịch của Khách hàng.
 - iii. Sự cố phát sinh liên quan đến động đất, thiên tai,..
 - iv. Bất kỳ nguyên nhân nào khác mà không do lỗi trực tiếp của TCB
12. Giao dịch mua ngoại tệ tiền mặt qua do Khách hàng thực hiện thông qua ứng dụng TCB Mobile trên thiết bị di động của Khách hàng sẽ được truyền tới hệ thống TCB để xử lý và thực hiện một cách tự động. Mọi ý kiến cho rằng đó là nhầm lẫn hoặc sai sót liên quan đến giao

dịch của Khách hàng đều không được chấp nhận. Mọi thiệt hại phát sinh sẽ do Khách hàng chịu trách nhiệm.

13. Khách hàng cam kết đồng ý TCB được quyền thay đổi và/ hoặc sửa đổi và/ hoặc điều chỉnh dịch vụ và Điều khoản, Điều kiện này; được phép khóa/ tạm ngừng/ chấm dứt/ từ chối/ sửa đổi/ bổ sung/ thay đổi giao diện/ đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng. Khi có các sự kiện này, TCB sẽ thông báo trên website www.techcombank.com, và/ hoặc công bố tại quầy giao dịch của TCB, và/ hoặc gửi thông báo cho Khách hàng qua một trong các phương tiện: email, SMS qua số điện thoại di động của Khách hàng, màn hình dịch vụ tương ứng hoặc thông báo bằng hình thức khác mà TCB thấy phù hợp. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với bất kỳ sửa đổi nào của Điều khoản, Điều kiện này, Khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ và phải thanh toán cho TCB toàn bộ phí, chi phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo quy định tại Điều khoản, Điều kiện này. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi TCB sửa đổi bản Điều khoản, Điều kiện này có nghĩa là Khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó.