

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ LOA THÔNG BÁO GIAO DỊCH QR

ĐIỀU 1 - GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. **“Ngân hàng”** hoặc **“Woori Bank”**: Là Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam bao gồm trụ sở chính, các chi nhánh, phòng giao dịch, đơn vị phụ thuộc khác thuộc hệ thống của Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam trên phạm vi toàn quốc.
2. **“Công ty cổ phần 9Pay”** hoặc **“9Pay”**: Là đơn vị phối hợp cung cấp giải pháp loa TingTing.
3. **“Loa TingTing”**: Là thiết bị âm thanh và phần mềm/nền tảng vận hành kèm theo mà 9Pay cung cấp cho Khách hàng, có tính năng thông báo kết quả giao dịch chuyển tiền, thanh toán qua mã phản hồi nhanh (mã QR) gắn với thiết bị bằng giọng nói. Khi bên chuyển tiền/thanh toán thành công, loa sẽ tự động đọc số tiền bên chuyển tiền/thanh toán đã chuyển khoản, giúp Khách hàng cập nhật trạng thái thanh toán nhanh chóng và an toàn.
4. **“Sim data”**: là loại SIM chỉ nhằm đáp ứng việc sử dụng Internet, và không được phép đăng ký các dịch vụ như thoại, nhắn tin và các dịch vụ khác ngoài mục đích truy cập internet.
5. **“Mã QR/QR Code”** (Quick Response code): Là một dạng mã ma trận (hay mã vạch hai chiều) chứa thông tin về tổ chức/cá nhân và/hoặc thông tin hàng hóa, dịch vụ, có thể đọc bởi một máy đọc mã vạch hay điện thoại thông minh có chức năng chụp ảnh với ứng dụng chuyên biệt.
6. **“Ứng dụng Loa TingTing”**: Là ứng dụng do 9Pay phát triển và cung cấp cho người dùng sử dụng Loa TingTing tính năng thông báo kết quả giao dịch chuyển tiền/thanh toán qua QR Code, đồng thời giúp người dùng quản lý thông tin và quản lý doanh thu.
7. **“Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR”/“Dịch vụ”**: Là dịch vụ thông báo biến động số dư bằng giọng nói kết quả giao dịch theo thời gian thực, giúp Khách hàng dễ dàng theo dõi kết quả giao dịch qua Mã QR thành công. 9Pay sẽ tạo và in cho Khách hàng (các) mã thanh toán QR (QR tĩnh) để nhận giao dịch vào tài khoản thanh toán của Khách hàng đã mở tại Woori Bank.
8. **“Dịch vụ QR Merchant”**: Là dịch vụ nhận khoản tiền chuyển khoản/thanh toán qua tài khoản làm phát sinh ghi có vào tài khoản Khách hàng đăng ký do Woori Bank cung cấp.
9. **“Khách hàng (“KH”)**”: Là cá nhân, tổ chức đăng ký sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR của Woori Bank kèm giải pháp Loa TingTing của 9Pay.
10. **“Tài khoản thanh toán” (“TKTT”)**: Là tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Woori Bank.
11. **“Sự kiện Bất khả kháng”** là bất kỳ sự cản trở, chậm trễ hoặc ngừng hoạt động nào xảy ra do bãi công, đóng cửa, dịch bệnh, thiên tai, chiến tranh, bạo động trong dân chúng, hỏa hoạn hay các sự cố/tai họa khác; những thay đổi trong chính sách pháp luật, hành động của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, và sự kiện có tính chất tương tự nào khác mà xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép của một Bên, khiến cho Bên đó không thể thực hiện các trách nhiệm, nghĩa vụ được quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
12. **“Điều khoản và Điều kiện”**: Là Điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế tại từng thời kỳ.

ĐIỀU 2 - PHẠM VI VÀ NỘI DUNG DỊCH VỤ

- Cung cấp tính năng Loa thông báo giao dịch QR cho Khách hàng đăng ký Dịch vụ QR Merchant.
- Cung cấp phần cứng loa để phát ra thông báo biến động số dư bằng giọng nói cho Khách hàng (bao gồm thiết bị Loa, cáp sạc, biến QR Code và sim data 4G).
- 9Pay cung cấp quyền truy cập vào Ứng dụng Loa TingTing cho phép Khách hàng quản lý giao dịch nhận tiền đã được thông báo bằng Loa TingTing.
- Dịch vụ được cung cấp trên cơ sở hợp tác giữa Woori Bank và nhà cung cấp thiết bị loa TingTing/nền tảng quản lý loa là 9Pay.

Phương thức hiển thị thông báo:

- + Hiện thị ngay kết quả giao dịch chuyển khoản/thanh toán QR thành công trên Ứng dụng Loa TingTing.
- + Phát ra thông báo giao dịch ghi có qua QR bằng giọng nói từ thiết bị Loa TingTing và đã kết nối cho KH thành công.

Tần suất thông báo:

- + Một lần ngay sau khi phát sinh giao dịch chuyển khoản/thanh toán bằng QR; và/hoặc theo cấu hình và yêu cầu của KH và trong phạm vi Woori Bank và 9Pay đáp ứng và có thể chấp thuận được.

Phạm vi dịch vụ:

- + Mỗi Khách hàng được đăng ký tối đa 02 (hai) Loa TingTing. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu đăng ký nhiều hơn số lượng trên, Khách hàng cần liên hệ Chi nhánh/Phòng Giao Dịch để được tư vấn và hướng dẫn về quy trình cụ thể.
- + Loa TingTing chỉ có thể liên kết với TKTT mà Khách hàng đã đăng ký với Woori Bank, không thể chuyển giao cho tổ chức, cá nhân khác hay tự động chuyển đổi sang TKTT khác.
- + Mỗi TKTT của Khách hàng có thể liên kết được với nhiều Loa TingTing. Tuy nhiên, một Loa TingTing chỉ có thể liên kết với một TKTT.

ĐIỀU 3 - CHÍNH SÁCH GIAO THIẾT BỊ, ĐỔI TRẢ VÀ BẢO HÀNH

3.1 Giao thiết bị:

Woori Bank có trách nhiệm giao phần cứng Loa TingTing qua đơn vị chuyển phát nhanh (CPN) đến KH theo địa chỉ mà KH đã đăng ký với Woori Bank.

3.2 Chính sách bảo hành:

- Thời hạn bảo hành: 12 tháng kể từ ngày thiết bị được 9Pay bàn giao cho Woori Bank, áp dụng cho tất cả các loại thiết bị (không áp dụng bảo hành đối với các phụ kiện đi kèm như cáp sạc và SIM 4G).
- Đơn vị chịu trách nhiệm bảo hành là 9Pay.

3.3 Điều kiện bảo hành:

- Dịch vụ bảo hành nêu trên bao gồm cả thiết bị, phụ tùng thay thế và công sửa chữa, được thực hiện trên cơ sở các điều kiện sau đây:
 - + Thiết bị, các bộ phận thành phần, các phụ tùng và các linh kiện còn nguyên tem bảo hành của 9Pay và được xác nhận là còn nguyên vẹn như khi cung cấp, lắp đặt ban đầu; thiết bị bị lỗi, bị hư hỏng trong điều kiện sử dụng bình thường và không xuất phát từ các thao tác sai hoặc do lỗi của người sử dụng.
 - + 9Pay chỉ có trách nhiệm bảo hành hoặc sửa chữa với những thiết bị do 9Pay cung cấp.
 - + Điều kiện khác tham chiếu theo chính sách/quy định bảo hành của 9Pay tại từng thời kỳ.
- Điều kiện bảo hành có thể được sửa đổi, bổ sung theo chính sách/quy định bảo hành của 9Pay tại từng thời kỳ. Để có sự tham chiếu chính xác nhất, Khách hàng xem xét bổ sung chính sách/quy định bảo hành của 9Pay.

3.4 Các trường hợp không được bảo hành

- Dịch vụ bảo hành không thực hiện trong các trường hợp sau:
- + Thiết bị và các bộ phận đã bị cháy do lỗi của người sử dụng. Thiết bị không có tem, không có dấu bảo hành.
- + Các thiết bị hư hỏng nghiêm trọng do những sai sót và bất cẩn trong quá trình sử dụng và bảo quản hoặc do những nguyên nhân xuất phát từ một bên thứ ba gây ra.
- + Hậu quả của việc không chấp hành, tuân thủ các điều kiện lắp đặt hoặc các điều kiện đảm bảo môi trường hoặc các điều kiện, quy chế hoạt động, khai thác thiết bị được nêu trong các tài liệu cung cấp cùng các thiết bị.
- + Thiết bị được cài đặt, lắp đặt hoặc thay đổi các phụ tùng, phụ kiện, linh kiện liên quan không đúng theo yêu cầu kỹ thuật trong tài liệu cung cấp.
- + Thiết bị đã bị tô vẽ, sơn, khắc... dẫn đến thay đổi hoặc bị biến dạng hình thức bên ngoài.
- + Hệ thống cấp điện cho thiết bị được thiết lập, sửa chữa, thay đổi hoặc thay thế không đúng với các điều kiện lắp đặt ban đầu hoặc các điều kiện đảm bảo môi trường, các điều kiện, quy chế hoạt động, khai thác thiết bị được nêu trong tài liệu được cung cấp cùng thiết bị.
- + Trường hợp khác tham chiếu theo chính sách/quy định bảo hành của 9Pay tại từng thời kỳ.
- Các trường hợp không được bảo hành có thể được sửa đổi, bổ sung theo chính sách/quy định bảo hành của 9Pay tại từng thời kỳ. Để có sự tham chiếu chính xác nhất, Khách hàng xem xét bổ sung chính sách/quy định bảo hành của 9Pay.

3.5 Quy trình bảo hành

- **Bước 1:** Khách hàng gửi yêu cầu bảo hành và thiết bị cần bảo hành về địa điểm bảo hành của 9Pay.
- **Bước 2:** 9Pay kiểm tra thực tế tình trạng lỗi thiết bị và đưa ra phương án xử lý (đồng ý/từ chối bảo hành).
- **Bước 3:** 9Pay thông báo cho Khách hàng về kết quả kiểm tra.
- **Bước 4:** Trong trường hợp đủ điều kiện bảo hành, 9Pay thực hiện xử lý và bàn giao thiết bị cho Khách hàng.

ĐIỀU 4 – QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA WOORI BANK

4.1 Woori Bank có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin Khách hàng để Woori Bank đánh giá việc cung ứng và sử dụng dịch vụ, bao gồm, nhưng không giới hạn, thông tin điền tại Đơn đăng ký kiêm thỏa thuận sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR, các thông tin khác như chữ ký, con dấu, thông tin giao dịch, đồng thời có quyền yêu cầu các tài liệu liên quan để xác minh thông tin đó.

4.2 Woori Bank, theo quyết định của mình, có quyền dừng, thay đổi hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ các quy định của Woori Bank tại bản Điều khoản và Điều kiện này, điều khoản, điều kiện về sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ Online Banking của Woori Bank mà không cần sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, Woori Bank sẽ thông báo trước cho Khách hàng việc dừng, thay đổi, chấm dứt dịch vụ theo hình thức mà Woori Bank quyết định bao gồm, nhưng không giới hạn, các phương thức như gửi email, điện thoại, tin nhắn SMS.

4.3 Woori Bank có quyền điều chỉnh phí dịch vụ hoặc sửa đổi, bổ sung các Điều khoản và điều kiện tại bất kỳ thời điểm nào. Tuy nhiên, Woori Bank sẽ thông báo trước cho Khách hàng bằng một hoặc nhiều các phương thức như: thông qua website chính thức, qua SMS, tại các chi nhánh và quầy giao dịch hoặc bằng bất kỳ hình thức liên lạc nào khác. Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo quy định tại Điều 9 của Điều khoản và Điều kiện này nếu Khách hàng không đồng ý với phí dịch vụ điều chỉnh hoặc Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung.

4.4 Woori Bank có quyền chủ động và tự động trích, ghi nợ TKTT hoặc bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng để thu phí dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng theo Biểu phí của Woori Bank tại từng thời kỳ. Khách hàng ủy quyền không hủy ngang cho Woori Bank được quyền chủ động và tự động trích, ghi nợ TKTT hoặc bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng để Woori Bank thực hiện thu phí dịch vụ theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

4.5 Khách hàng hiểu và đồng ý rằng Woori Bank được quyền thiết lập thời hạn truy vấn thông tin của Khách hàng từ khi được Khách hàng đồng ý cho đến khi Khách hàng rút lại sự đồng ý, đồng thời thời hạn truy vấn thông tin của Khách hàng này cũng không bị giới hạn bởi mốc tối đa 180 ngày hoặc bất kỳ giới hạn thời gian nào khác tính đến thời điểm Khách hàng rút lại sự đồng ý.

4.6 Woori Bank cam kết tuân thủ và đảm bảo quyền lợi của Khách hàng theo đúng Điều khoản và Điều kiện này.

4.7 Woori Bank đảm bảo rằng trong phạm vi kiểm soát của Woori Bank, hệ thống cung cấp dịch vụ hoạt động ổn định, an ninh, an toàn. Woori Bank sẽ phục hồi, sửa chữa kịp thời khi phát sinh các lỗi trong hệ thống Woori Bank. Trường hợp gián đoạn dịch vụ nhằm nâng cấp, cập nhật hệ thống của Woori Bank và các đối tác cung cấp dịch vụ, Woori Bank sẽ thông báo cho Khách hàng theo hình thức phù hợp.

4.8 Woori Bank có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của Khách hàng theo quy định tại Điều 7 của Điều khoản và Điều kiện này.

4.9 Woori Bank có trách nhiệm hỗ trợ, tư vấn và xử lý các yêu cầu của Khách hàng trong quá trình đăng ký và sử dụng dịch vụ của Khách hàng.

4.10 Woori Bank có trách nhiệm tiếp nhận và nỗ lực hết sức để giải quyết các yêu cầu, tra soát, khiếu nại của Khách hàng..., theo quy định pháp luật và quy định của Woori Bank tại từng thời kỳ.

4.11 Woori Bank có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng theo quy định về các nội dung thay đổi, chỉnh sửa, bổ sung, ngừng áp dụng của Điều khoản và điều kiện, hoặc thay đổi, ngừng, tạm dừng cung cấp dịch vụ, điều chỉnh phí giao dịch và các loại phí liên quan khác.

4.12 Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và điều kiện này.

ĐIỀU 5 – QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

5.1 Khách hàng có quyền sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR trong phạm vi đã đăng ký với Woori Bank.

5.2 Trường hợp Khách hàng phát hiện ra bất kỳ sai sót hoặc lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với nhân viên Chi nhánh/Phòng giao dịch của Woori Bank tại quầy/hoặc Hotline chăm sóc khách hàng 1800-6003 để làm rõ và giải quyết. Ngoài ra, liên quan tới việc sử dụng nền tảng do 9Pay cung cấp, Khách hàng cũng có thể liên hệ với hotline của 9Pay là 1900-886-832 để được hỗ trợ.

5.3 Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ các Điều khoản và điều kiện, thủ tục đăng ký, quy trình giao dịch và hướng dẫn khác từ Woori Bank; sử dụng và quản lý TKTT theo quy định; sử dụng thông tin được cung cấp trong dịch vụ đúng mục đích.

5.4 Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ theo yêu cầu của Woori Bank để đăng ký và sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR. Ngoài ra, Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Woori Bank về bất kỳ thay đổi nào về thông tin trên. Khách hàng chấp nhận mọi rủi ro phát sinh do cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ, không trung thực, không cập nhật, không kịp thời.

5.5 Khách hàng có trách nhiệm giữ bí mật các thông tin được Woori Bank và 9Pay cung cấp; đảm bảo rằng chỉ có Khách hàng mới có thể đăng nhập và sử dụng dịch vụ. Khách hàng thông báo ngay lập tức cho Woori Bank khi phát hiện tên đăng nhập, mật khẩu bị đánh cắp, tiết lộ.

5.6 Khách hàng có trách nhiệm về việc đăng nhập và sử dụng dịch vụ trên nền tảng của 9Pay. Mọi giao dịch, yêu cầu được tạo từ người dùng Khách hàng đều được mặc định là do Khách hàng thực hiện.

5.7 Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ và đúng hạn mọi khoản phí theo quy định của Woori Bank liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR của Woori Bank và xử lý giao dịch thông qua Ứng dụng loa TingTing của 9Pay.

5.8 Khách hàng chịu trách nhiệm về chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do các giao dịch trái hoặc không phù hợp với các Điều khoản và điều kiện.

5.9 Khách hàng có trách nhiệm hợp tác với Woori Bank để giải quyết các lỗi hoặc sự cố xảy ra trong quá trình sử dụng dịch vụ.

5.10 Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và điều kiện này.

ĐIỀU 6 - PHÍ VÀ CHÍNH SÁCH THANH TOÁN DỊCH VỤ

6.1 Phí Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR được quy định theo từng thời kỳ (tại thời điểm ngày 15/ 07/ 2025 Phí Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR có tên là: "Phí thông báo giao dịch qua thiết bị loa". Tên phí này có thể được sửa đổi theo chính sách/quy định của Woori Bank tại từng thời kỳ) và được thể hiện đầy đủ trong Biểu phí của Woori Bank cũng như được công bố tại website chính thức và tất cả các Chi nhánh, Phòng giao dịch trên toàn quốc của Woori Bank.

6.2 Ngoài phí Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR do Woori Bank cung cấp, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng Khách hàng có thể cần phải thanh toán bổ sung phí vận hành dịch vụ hàng năm cho đơn vị cung cấp thiết bị và vận hành ứng dụng loa thông báo QR (9Pay) theo chính sách/quy định của 9Pay tại từng thời kỳ để có thể tiếp tục sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR. Phí vận hành dịch vụ trên nền tảng của đối tác (9Pay) sẽ do đối tác quy định, bao gồm miễn phí năm đầu tiên sử dụng nền tảng và thu phí trực tiếp từ Khách hàng kể từ năm thứ hai. Khách hàng cần thanh toán phí cho 9Pay để có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ từ năm thứ hai.

6.3 Đối với Phí Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR cho năm đầu tiên do Woori Bank thu từ KH theo Biểu phí của Woori Bank tại từng thời kỳ, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng Woori Bank sẽ không thực hiện hoàn trả toàn bộ hoặc một phần cho KH trong bất kỳ trường hợp nào. Đối với Phí Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR cho năm thứ hai trở đi, việc hoàn trả toàn bộ/một phần (nếu có) sẽ thực hiện theo thông báo của Woori Bank gửi đến Khách hàng tại từng thời kỳ.

6.4 Phương thức thu phí Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR: Đối với Khách hàng mới đăng ký Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR với Woori Bank, Woori Bank thực hiện trích nợ TKTT của Khách hàng ngay thời điểm Khách hàng đăng ký Dịch vụ và được Woori Bank chấp thuận cung ứng Dịch vụ. Đối với các kỳ thanh toán tiếp theo, phương thức thu phí sẽ tham chiếu theo thông báo của Woori Bank gửi đến Khách hàng tại từng thời kỳ.

ĐIỀU 7 - QUY ĐỊNH VỀ BẢO MẬT VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

7.1 Khách hàng xác nhận đồng ý cung cấp thông tin của Khách hàng và thông tin của các giao dịch QR làm phát sinh ghi Có tiền vào TKTT của Khách hàng cho 9Pay nhằm mục đích cung ứng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR, nhận diện/nhận biết, xác minh Khách hàng, cập nhật trạng thái thành công của giao dịch trên nền tảng của 9Pay và/hoặc các thiết bị báo có bằng giọng nói được cung cấp bởi 9Pay cho Khách hàng.

7.2 Woori Bank cam kết bảo vệ thông tin liên quan đến Khách hàng, không tiết lộ thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin giao dịch cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ khi:

- Woori Bank đã có được sự đồng ý từ Khách hàng về việc tiết lộ;
- Woori Bank cung cấp cho các nhân viên trong nội bộ của Woori Bank, các doanh nghiệp/tổ chức trong và ngoài nước thuộc Tập đoàn Woori;
- Woori Bank cung cấp theo yêu cầu của (các) cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Woori Bank cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền nhằm giải quyết tranh chấp (nếu có) giữa Woori Bank và Khách hàng.
- Trường hợp khác theo quy định pháp luật Woori Bank phải cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin giao dịch cho bên thứ ba.

ĐIỀU 8 - MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM

8.1 Trong phạm vi được pháp luật cho phép, Woori Bank không chịu trách nhiệm về các thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ ngoại trừ các thiệt hại, tổn thất này được xác định là lỗi của Woori Bank và/hoặc do Woori Bank.

8.2 Trong phạm vi được pháp luật cho phép, Woori Bank không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp đối với Khách hàng được tạo bởi:

- Thông tin do Woori Bank cung cấp bị tiết lộ, bị mất hoặc bị đánh cắp dẫn đến việc bên thứ ba sử dụng mà không do lỗi của Woori Bank và/hoặc do Woori Bank; hoặc
- Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác cho Woori Bank; hoặc
- Trì hoãn, chậm trễ, không thực hiện hoặc bất kỳ vấn đề nào khác xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các lý do nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của Woori Bank, bao gồm nâng cấp, sửa chữa dịch vụ, lỗi truy cập đường truyền Internet; gián đoạn từ các nhà cung cấp dịch vụ của Woori Bank; hoặc bất kỳ Sự kiện Bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn như thiên tai, đình công; yêu cầu hoặc lệnh từ Chính phủ, cơ quan nhà nước, cơ quan có thẩm quyền khác.

ĐIỀU 9 - CHẤM DỨT DỊCH VỤ

9.1 Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR của Woori Bank bất cứ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc theo cách khác tới Woori Bank theo quy định của Woori Bank và 9Pay. Trong trường hợp này, phí dịch vụ sẽ không được hoàn trả. Tuy nhiên, ngay cả khi chấm dứt dịch vụ, Khách hàng vẫn chịu trách nhiệm và ràng buộc với các Điều khoản và điều kiện trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của khách hàng.

9.2 Woori Bank có thể tạm dừng Dịch vụ ngay lập tức mà không cần thông báo trước cho Khách hàng trong một trong các trường hợp sau:

- Khách hàng vi phạm các Điều khoản và Điều kiện, cam kết đã ký với Woori Bank;
- Woori Bank, theo quyết định của mình (mà không cần chứng minh), đánh giá rằng có thể có các giao dịch trái phép hoặc rủi ro liên quan đến bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng hoặc bất kỳ dịch vụ nào mà Khách hàng sử dụng.
- Trường hợp khác theo quy định tại Giấy đề nghị, Điều khoản và Điều kiện này và theo quy định pháp luật.

9.3. Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR này có thể chấm dứt trong một trong các trường hợp nêu dưới đây:

- Các Bên thỏa thuận chấm dứt cung cấp và/hoặc sử dụng Dịch vụ và đã hoàn tất toàn bộ trách nhiệm, nghĩa vụ theo Giấy đề nghị, Điều khoản và Điều kiện này và không có tranh chấp; hoặc
- Do thay đổi của pháp luật dẫn tới việc thực hiện Giấy đề nghị, Điều khoản và Điều kiện này là vi phạm hoặc không phù hợp quy định pháp luật; hoặc
- Khi xảy ra Sự kiện Bất khả kháng dẫn đến các Bên không thể tiếp tục thực hiện Giấy đề nghị theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này; hoặc
- Một trong Các Bên chấm dứt hoạt động, giải thể, phá sản, thanh lý.
- Một Bên đơn phương chấm dứt thực hiện Giấy đề nghị theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này hoặc quy định của pháp luật.
- Các trường hợp khác theo quy định tại Giấy đề nghị, Điều khoản và Điều kiện này và quy định của pháp luật.

9.4 Việc chấm dứt cung cấp và/hoặc sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR hoặc vì bất kỳ lý do nào và/hoặc việc chấm dứt hoạt động kinh doanh của Khách hàng không có nghĩa là chấm dứt các nghĩa vụ mà Khách hàng chưa hoàn thành theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này. Khách hàng có trách nhiệm thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với Woori Bank theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này; và Khách hàng và Woori Bank giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, bồi thường thiệt hại phát sinh (nếu có).

ĐIỀU 10 – BỔ SUNG, THAY ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

10.1 Khách hàng đồng ý rằng Woori Bank có quyền thay đổi, bổ sung các nội dung của bản Điều kiện và Điều khoản này. Tuy nhiên, Woori Bank sẽ thông báo cho Khách hàng về việc sửa đổi, bổ sung và ngày có hiệu lực theo các phương thức theo quy định của Woori Bank trước khi chính thức áp dụng. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với nội dung thay đổi bởi Woori Bank, Khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật và tuân thủ trình tự, thủ tục do Woori Bank quy định từng thời kỳ. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày có hiệu lực mà không có yêu cầu nào khác, thì có thể được hiểu rằng Khách hàng đồng ý với những sửa đổi, bổ sung này.

10.2 Thông báo sửa đổi, bổ sung được xem là gửi đến Khách hàng thành công khi:

- Nội dung sửa đổi, bổ sung đã được cập nhật vào bản Điều khoản và Điều kiện, đồng thời được đăng tải lên các trang web chính thức của Woori Bank tại <https://www.woori.com.vn>; hoặc
- Thông báo này được gửi đến địa chỉ email của Khách hàng đã đăng ký với Woori Bank; hoặc
- Thông báo này được gửi đến địa chỉ mà Khách hàng đã đăng ký với Woori Bank sau khi quy định thời gian gửi bưu điện; hoặc
- Thông báo này được công bố tại các chi nhánh/phòng giao dịch của Woori Bank; hoặc
- Thông báo này được gửi đến số điện thoại của Khách hàng đã đăng ký với Woori Bank.

ĐIỀU 11 – THỰC HIỆN CAM KẾT VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

11.1 Woori Bank và Khách hàng cam kết thực hiện đầy đủ và đúng các nội dung tại Điều khoản và Điều kiện này. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vấn đề ngoài phạm vi thỏa thuận, Woori Bank và Khách hàng sẽ chủ động thông báo và phối hợp để xử lý trên tinh thần thiện chí, hợp tác và tôn trọng lẫn nhau.

11.2 Trong trường hợp tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện, Woori Bank và Khách hàng sẽ ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng. Trong trường hợp không thể đạt được thỏa thuận chung, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.

ĐIỀU 12 – ĐIỀU KHOẢN KHÁC

12.1 Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi và sẽ được hiểu theo pháp luật Việt Nam.

12.2 Các Điều khoản và điều kiện được lập thành các bản Tiếng Việt và Tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa phiên bản Tiếng Việt và Tiếng Anh, phiên bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

12.3 Các Bản Điều khoản và Điều kiện về tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản, Điều khoản và Điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân, Điều kiện & điều khoản sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking/Online Banking của Woori Bank mà Khách hàng đã ký kết với Woori Bank là một phần không thể tách rời của thỏa thuận của Các Bên tại Điều khoản và Điều kiện này.

12.4 Điều khoản và Điều kiện này là một phần không thể tách rời của Đơn đăng ký kèm Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR, có hiệu lực kể từ ngày người đại diện có thẩm quyền của Woori Bank ký xác nhận trên Giấy đề nghị cho đến khi chấm dứt cung cấp và/hoặc sử dụng Dịch vụ Loa thông báo giao dịch QR và Woori Bank đã hoàn tất xử lý các công việc liên quan đến việc chấm dứt cung cấp và/hoặc sử dụng Dịch vụ này./.

TERMS AND CONDITIONS FOR THE USE OF QR TRANSACTION NOTIFICATION SPEAKER SERVICE

ARTICLE 1 - INTERPRETATION OF TERMS

1. **"Bank"** or **"Woori Bank"**: Refers to Woori Bank Vietnam Limited including its head office, branches, transaction offices, and other dependent units under the system of Woori Vietnam Bank Limited nationwide.
2. **"9Pay Joint Stock Company"** or **"9Pay"**: Refers to the entity cooperating in providing the TingTing speaker solution.
3. **"TingTing Speaker"**: Refers to the audio device and its accompanying software/operating platform that 9Pay provides to Customers, with the feature of notifying the results of money transfer and payment transactions via a quick response code (QR code) associated with the device by voice. When the remittance/payment party is successful, the speaker will automatically read aloud the amount of money the remittance/payment party has transferred, helping Customers update the payment status quickly and safely.
4. **"Sim data"**: is a type of SIM that is intended only to meet the use of the Internet, and is not allowed to register services such as voice, texting, and other services other than for the purpose of accessing the Internet.
5. **"QR Code"** (Quick Response Code): A form of matrix code (or two-dimensional barcode) containing information about an organization/individual and/or information about goods and services, which can be read by a barcode reader or smartphone with a specialized application function.
6. **"TingTing Speaker Application"**: An application developed by 9Pay and provides users with the feature of notifying money transfer/ payment results via QR Code, and helping users manage information and manage revenue.
7. **"QR Transaction Notification Speaker Service"/"Service"**: It is a real-time voice notification service of transaction results, helping Customers easily track successfully transaction results via QR Code. 9Pay will generate and print for the Customer the QR payment code(s) (static QR) to receive the transaction to the Customer's deposit account opened at Woori Bank.
8. **"QR Merchant Service"**: is a service to receive money transfer/payment via account that gives rise to credit to the Registered Customer's account provided by Woori Bank.
9. **"Customer"**: An individual or organization registering to use Woori Bank's QR Transaction Notification Speaker Service with 9Pay's TingTing Speaker solution.
10. **"Payment Account" ("PA")**: means the Customer's current account opened at Woori Bank.
11. **"Force Majeure Event"** means any obstruction, delay or shutdown that occurs due to a strike, closure, epidemic, natural disaster, war, civil unrest, fire or other incident/disaster; changes in legal policies, actions of competent state agencies, and other events of a similar nature that occur in an objective, unforeseeable and irreparable manner despite the application of all necessary measures and the possibility of permission of a Party, making that Party unable to perform the responsibilities and obligations specified in these Terms and Conditions
12. **"Terms and Conditions"**: means the Terms and Conditions for the use of QR Transaction Notification Speaker Service and the amended, supplemented and replaced documents from time to time.

ARTICLE 2 - SCOPE AND CONTENT OF THE SERVICE

- Provide the QR transaction notification speaker feature for Customers who register for QR Merchant Service.
 - Provide speaker hardware to deliver voice-based balance change notifications to Customers (including Speaker devices, charging cables, QR Code signage and 4G sim data).
 - 9Pay provides access to the TingTing Speaker App which allows the Customer to manage incoming transactions notified by the TingTing Speaker.
 - The service is provided on the basis of cooperation between Woori Bank and speaker equipment supplier TingTing/speaker management platform 9Pay.
- Notification methods:**
- + Immediately display the results of successful QR transfers/payments on the TingTing Speaker App.
 - + Broadcast a voice QR credit transaction notification from the TingTing Speaker device that is successfully connected to the Customer.
- Notification frequency:**
- + Once immediately after a QR transfer/payment transaction occurs; and/or according to the configuration and requirements of the Customer and within the capabilities and agreement of Woori Bank and 9Pay.
- Scope of Service:**
- + Each Customer can register a maximum of 02 (two) TingTing Speakers. In case the Customer needs to register more than the above number, the Customer needs to contact the Branch/Transaction Office for advice and guidance on the specific process.
 - + TingTing speakers can only be associated with the account that the Customer has registered with Woori Bank, cannot be transferred to other organizations or individuals or automatically converted to other accounts.
 - + Each Customer's account can be linked to multiple TingTing Speakers. However, a TingTing Speaker can only be linked to one PA.

ARTICLE 3 - DEVICE DELIVERY, RETURN AND WARRANTY POLICY

3.1 Delivery of the device:

Woori Bank is responsible for delivering the TingTing Speaker hardware via the courier service to the Customer to the address that the Customer has registered with Woori Bank.

3.2 Warranty Policy:

- Warranty period: 12 months from the date the device is handed over to Woori Bank by 9Pay, applicable to all types of devices (warranty does not apply to included accessories such as charging cable and 4G SIM).
- The unit responsible for the warranty is 9Pay.

3.3 Warranty Conditions:

- The above-mentioned warranty service includes equipment, spare parts and repair work, which is carried out on the basis of the following conditions:
 - + The equipment, component parts, spare parts and components are still intact with 9Pay's warranty stamp and are certified to be intact as when originally supplied and installed; The device is defective, damaged under normal use conditions and does not result from incorrect operations or user error.
 - + 9Pay is only responsible for warranty or repair of devices provided by 9Pay.
 - + Other conditions refer to 9Pay's warranty policy/regulations from time to time.
- Warranty conditions may be amended and supplemented according to 9Pay's warranty policies/regulations from time to time. For the most accurate reference, Customers consider supplementing 9Pay's warranty policy/regulations.

3.4 Exclusions from the Warranty

- Warranty service is not performed in the following cases:
- + The appliance and parts have burned out due to user error. The device does not have a stamp, no warranty mark.
- + Serious damage to the appliance caused by errors and carelessness during use and storage or by causes caused by a third party.
- + Consequences of failure to comply with the installation conditions or environmental assurance conditions or the conditions and regulations on operation and exploitation of the equipment stated in the documents provided with the equipment.
- + The device is installed, installed or changed with related spare parts, accessories and components not in accordance with the technical requirements in the provided documents.
- + The equipment has been painted, painted, etched... leading to changes or deformation of the external appearance.
- + The power supply system for the equipment is established, repaired, changed or replaced in contravention of the original installation conditions or environmental conditions, conditions, regulations for operation and operation of the equipment stated in the documentation provided with the equipment.
- + Other cases refer to 9Pay's warranty policy/regulations from time to time.
- Cases that are not covered by the warranty can be amended and supplemented according to 9Pay's warranty policies/regulations from time to time. For the most accurate reference, Customers consider supplementing 9Pay's warranty policy/regulations

3.5 Warranty Procedure

- **Step 1:** Customers send warranty requests and devices to be guaranteed to 9Pay's warranty location.
- **Step 2:** 9Pay actually checks the condition of the device and offers a handling plan (agree/reject the warranty).
- **Step 3:** 9Pay notifies the Customer of the test result.
- **Step 4:** In case of warranty eligibility, 9Pay processes and hands over the device to the Customer.

ARTICLE 4 – RIGHTS AND OBLIGATIONS OF WOORI BANK

4.1 Woori Bank has the right to request the Customer to provide Customer information for Woori Bank to evaluate the provision and use of the service, including, but not limited to, the information filled in the Registration Form cum Agreement for the use of the QR Transaction Notification Speaker Service, other information such as signature, seal, transaction information, and at the same time have the right to request relevant documents to verify such information.

4.2 Woori Bank, at its discretion, has the right to stop, change or terminate the provision of services to the Customer in case the Customer fails to comply with Woori Bank's provisions in these Terms and Conditions, terms and conditions on the use of the payment account, Woori Bank's Online Banking service without the consent of the Customer. However, Woori Bank will notify the Customer in advance of the stopping, changing, and terminating the service in the form that Woori Bank decides, including, but not limited to, methods such as sending emails, telephones, SMS.

4.3 Woori Bank reserves the right to adjust the service fee or amend and supplement the Terms and Conditions at any time. However, Woori Bank will notify the Customer in advance by one or more methods such as: through the official website, via SMS, at branches and transaction counters or by any other form of communication. The Customer may terminate the use of the Service in accordance with the provisions of Article 9 of these Terms and Conditions if the Customer does not agree with the adjusted service fee or the amended and supplemented Terms and Conditions.

4.4 Woori Bank has the right to actively and automatically debit, debit the Customer's account or any account to collect the service fee that the Customer has registered to use according to Woori Bank's Fee Schedule from time to time. The Customer irrevocably authorizes Woori Bank to have the right to actively and automatically debit, debit the Customer's account or any account of the Customer for Woori Bank to collect the service fee according to the provisions of this Terms and Conditions.

4.5 The Customer understands and agrees that Woori Bank has the right to set the period for querying the Customer's information from the time of the Customer's consent until the Customer withdraws the consent, and the period for querying the Customer's information is not limited by a maximum of 180 days or any other time limit from the time of points where the Customer withdraws consent.

4.6 Woori Bank is committed to complying with and ensuring the interests of the Customer in accordance with these Terms and Conditions.

4.7 Woori Bank ensures that within the scope of Woori Bank's control, the service delivery system operates stably, securely, and safely. Woori Bank will restore and repair in time when errors arise in the Woori Bank system. In case of service interruption in order to upgrade and update the system of Woori Bank and its service partners, Woori Bank will notify the Customer in an appropriate form.

4.8 Woori Bank is responsible for keeping the Customer's information confidential in accordance with the provisions of Article 7 of these Terms and Conditions.

4.9 Woori Bank is responsible for supporting, advising and handling the Customer's requests during the Customer's registration and use of the service.

4.10 Woori Bank is responsible for receiving and making every effort to resolve the Customer's requests, traces, and complaints..., in accordance with the laws and regulations of Woori Bank from time to time.

4.11 Woori Bank is responsible for notifying the Customer of the changes, modifications, supplements, suspension of application of the Terms and Conditions, or changes, suspension, suspension of service provision, adjustment of transaction fees and other related fees.

4.12 Other rights and obligations under the law and these Terms and Conditions.

ARTICLE 5 – RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER

5.1 Customers have the right to use the QR Transaction Notification Speaker Service within the scope registered with Woori Bank.

5.2 In case the Customer discovers any errors or errors arising during the use of the service, the Customer can directly contact the staff of Woori Bank's Branches/Transaction Offices at the counter and/or the Customer Care Hotline 1800-6003 for clarification and resolution. In addition, regarding the use of the platform provided by 9Pay, Customers can also contact 9Pay's hotline at 1900-886-832 for support.

5.3 The Customer is responsible for complying with the Terms and Conditions, registration procedures, transaction procedures and other instructions from Woori Bank; using and managing the account in accordance with regulations; using the information provided in the service for the right purpose.

5.4 The Customer is responsible for providing accurate and complete information as required by Woori Bank to register and use the QR Transaction Notification Speaker Service. In addition, the Customer is responsible for promptly notifying Woori Bank of any changes in the above information. The Customer accepts all risks arising from the provision of inaccurate, incomplete, untruthful, up-to-date, and untimely information.

5.5 The Customer is responsible for keeping the information provided by Woori Bank and 9Pay confidential; ensuring that only the Customer can log in and use the service. Customers immediately notify Woori Bank when detecting stolen or disclosed usernames and passwords.

5.6 Customers are responsible for logging in and using services on 9Pay's platform. All transactions and requests created from the Customer's users are made by default by the Customer.

- 5.7** The Customer is responsible for paying in full and on time all fees as prescribed by Woori Bank related to the use of Woori Bank's QR Transaction Notification Speaker Service and processing transactions through 9Pay's TingTing Speaker App.
- 5.8** The Customer is responsible for costs, losses and damages incurred due to transactions contrary to or inconsistent with the Terms and Conditions.
- 5.9** The Customer is responsible for cooperating with Woori Bank to resolve errors or problems that occur during the use of the service.
- 5.10** Other rights and obligations under the law and these Terms and Conditions.

ARTICLE 6 - SERVICE FEES AND PAYMENT POLICY

- 6.1** The QR Transaction Notification Speaker Service Fee is regulated from time to time (at the time of 15/ 07/ 2025 The QR Transaction Notification Speaker Service Fee is named as "Transaction notification fee via speaker". The name of this Fee may be amended according to Woori Bank's policies/regulations from time to time) and is fully reflected in Woori Bank's Fee Schedule as well as published on Woori Bank's official website and all branches and transaction offices nationwide.
- 6.2** In addition to the QR Transaction Notification Speaker Service Fee charged by Woori Bank, the Customer understands and agrees that they may also be required to pay an annual operating fee to the provider of the speaker device and platform (9Pay) in accordance with 9Pay's policies/regulations. The service on the 9Pay platform is free for the first year; from the second year onward, the Customer must pay 9Pay directly to continue using the service
- 6.3** For the QR Transaction Notification Speaker Service Fee for the first year collected by Woori Bank from the Customer according to Woori Bank's Fee Schedule from time to time, the Customer understands and agrees that Woori Bank will not make a full or partial refund to the Customer under any circumstances. For the QR Transaction Speaker Service Fee for the second year onwards, the full/partial refund (if any) will be made according to Woori Bank's notice sent to the Customer from time to time.
- 6.4** Method of collecting fees for the QR Transaction Notification Speaker Service: For Customers registering for the QR Transaction Notification Speaker Service for the first time, Woori Bank will debit the Customer's Payment Account immediately upon registration and approval of the service. For subsequent payments, the fee collection method will follow the notification provided by Woori Bank at each period.

ARTICLE 7 – REGULATIONS ON PRIVACY AND PROCESSING OF PERSONAL DATA

- 7.1** The Customer confirms their consent to the provision of their information and QR transaction details that result in credits to their PAs for 9Pay for the purposes of providing the QR Transaction Notification Speaker Service, identifying/verifying the Customer, and updating transaction status on the 9Pay platform and/or the voice notification devices provided by 9Pay.
- 7.2** Woori Bank is committed to protecting information related to the Customer, not disclosing information related to the Customer, transaction information to any other third party, unless:
- a. Woori Bank has obtained consent from the Customer for the disclosure;
 - b. Woori Bank provides Woori Bank's internal employees, domestic and foreign businesses/organizations under Woori Group;
 - c. Woori Bank provides at the request of the competent state agency(s);
 - d. Woori Bank provides information to the competent state agency to resolve disputes (if any) between Woori Bank and the Customer.
 - e. In other cases, according to the law, Woori Bank must provide information related to the Customer, transaction information to a third party.

ARTICLE 8 – DISCLAIMER

- 8.1** To the extent permitted by laws and regulations, Woori Bank is not responsible for any damages and losses of the Customer arising during the use of the service, except for damages and losses that are determined to be the fault of Woori Bank and/or caused by Woori Bank.
- 8.2** To the extent permitted by laws and regulations, Woori Bank is not responsible for direct or indirect damages to the Customer caused by:
- a. Information provided by Woori Bank is disclosed, lost, or stolen resulting in third party use through no fault of Woori Bank and/or caused by Woori Bank; or
 - b. The Customer provides inaccurate information to Woori Bank; or
 - c. Delays, late, non-performance, or any other problems that occur during the provision of the service due to reasons beyond Woori Bank's reasonable control, including service upgrades, repairs, Internet connection access errors; interruptions from Woori Bank's service providers; or any Force Majeure Event including but not limited to natural disasters, strikes; requests or orders from the Government, state agencies or other competent agencies.

ARTICLE 9 – TERMINATION OF SERVICE

- 9.1** The Customer may terminate the use of Woori Bank's QR Transaction Notification Speaker Service at any time by sending a written request or otherwise to Woori Bank in accordance with the regulations of Woori Bank and 9Pay. In this case, the service fee will not be refunded. However, even upon termination of the service, the Customer is still responsible for and bound by the Terms and Conditions to the extent that the Customer's rights and obligations arise in the course of the Customer's use of the Service.
- 9.2** Woori Bank may suspend the Service immediately without prior notice to the Customer in one of the following cases:
- a. The Customer violates the Terms and Conditions and commitments signed with Woori Bank;
 - b. Woori Bank, in its sole discretion (without proof), assesses that there may be unauthorized transactions or risks associated with any of the Customer's accounts or any services used by the Customer.
 - c. Other cases as prescribed in the Registration, these Terms and Conditions and as prescribed by law.

9.3. The agreement to use this QR Transaction Notification Speaker Service may be terminated in one of the following cases:

- a. The Parties agree to terminate the provision and/or use of the Service and have fulfilled all responsibilities and obligations under this Registration, Terms and Conditions and there is no dispute; or
- b. Due to changes in law leading to the implementation of the Registration, these Terms and Conditions are in violation or inconsistent with the law; or
- c. When a Force Majeure Event occurs, which results in the Parties being unable to continue to execute the Request as prescribed in these Terms and Conditions; or
- d. One of the Parties terminates its operation, dissolves, goes bankrupt or liquidated.
- e. A Party unilaterally terminates the implementation of the written request under the provisions of these Terms and Conditions or the provisions of law.
- f. Other cases as prescribed in the Registration, these Terms and Conditions and the provisions of law.

9.4 The termination of the provision and/or use of the QR Transaction Notification Speaker Service or for any reason and/or the termination of the Customer's business activities does not mean the termination of the obligations that the Customer has not fulfilled in accordance with the provisions of these Terms and Conditions. Customers are responsible for paying all debts with Woori Bank in accordance with the provisions of these Terms and Conditions; and Customers and Woori Bank settles disputes, complaints, and compensation for damages incurred (if any).

ARTICLE 10 – AMENDMENTS TO TERMS AND CONDITIONS

10.1 The Customer agrees that Woori Bank has the right to amend and supplement the content of these Terms and Conditions. However, Woori Bank will notify the Customer of such changes and their effective date through methods as prescribed by Woori Bank prior to implementation. If the Customer does not agree with the changes, they may terminate the Service in accordance with applicable laws and Woori Bank's procedures at that time. Continued use of the service after the effective date without objection shall be deemed as acceptance of such amendments;

10.2 The Notice of amendment and supplementation is considered to be sent to the Customer successfully when:

- a. Amendments and supplements have been updated in the Terms and Conditions and posted on Woori Bank's official websites at <https://www.woori.com.vn>; or
- b. This notice is sent to the Customer's email address registered with Woori Bank; or
- c. This notice is sent to the address that the Customer has registered with Woori Bank after specifying the postal delivery time; or
- d. This announcement is published at Woori Bank's branches/transaction offices; or
- e. This notification is sent to the phone number of the Customer registered with Woori Bank.

ARTICLE 11 – ENFORCEMENT AND DISPUTE RESOLUTION

11.1 Woori Bank and the Customer commit to fully and properly implement the contents of these Terms and Conditions. In case of issues beyond the agreed scope, the parties shall proactively notify and cooperate to resolve them in a spirit of goodwill, cooperation, and mutual respect.

11.2 In the event of a dispute arising during the implementation process, Woori Bank and the Customer shall give priority to settlement through negotiation. In case it is not possible to reach a mutual agreement, one of the two parties has the right to bring the case to a competent court in Vietnam.

ARTICLE 12 – MISCELLANEOUS

12.1 These Terms and Conditions are governed by and shall be construed in accordance with the laws of Vietnam.

12.2 The Terms and Conditions are made in Vietnamese and English versions. In the event of any discrepancy between the Vietnamese and English versions, the Vietnamese version shall prevail.

12.3 The Terms and Conditions on accounts and account services, General Terms and Conditions on protection and processing of personal data, Terms & Conditions for using Woori Bank's Internet/Mobile Banking/Online Banking services that the Customer has signed with Woori Bank are an integral part of the Parties' agreement in these Terms and Conditions.

12.4 These Terms and Conditions are an integral part of the Registration Form cum Agreement to Use the QR Transaction Notification Speaker Service, which is effective from the date Woori Bank's authorized representative signs the confirmation on the Registration Form until the termination of the provision and/or use of the QR Transaction Notification Speaker Service and Woori Bank has complete the handling of tasks related to the termination of the supply and/or use of this Service./.