

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG CỦA CHO VAY TIÊU DÙNG

Số tham chiếu: 01/2024/CVTD

Công ty tài chính trách nhiệm hữu hạn một thành viên Lotte Việt Nam (LOTTE Finance) trân trọng cảm ơn Quý Khách hàng đã sử dụng dịch vụ của LOTTE Finance. Điều kiện giao dịch chung này được LOTTE Finance xây dựng để thuận tiện cho Quý Khách hàng trong giao dịch vay giữa Quý Khách hàng với LOTTE Finance

Điều kiện giao dịch chung này là một bộ phận của Hợp đồng cho vay mà Khách hàng đã hoặc sẽ ký kết và Hợp đồng này có dẫn chiếu đến “Điều kiện giao dịch chung của Hợp đồng cho vay tiêu dùng” hoặc “Điều kiện giao dịch chung của cho vay tiêu dùng”, bao gồm cả trường hợp mục đích sử dụng vốn vay trên Hợp đồng cho vay là tiêu dùng và mục đích khác. Do vậy, Quý Khách hàng cần tìm hiểu kỹ để tránh các vấn đề đáng tiếc sau này.

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

- “Công ty” hay “LOTTE Finance” hay “Lotte Fin” là Công ty tài chính trách nhiệm hữu hạn một thành viên Lotte Việt Nam, mã số doanh nghiệp là 0103172804;
- “Khách hàng” là Bên vay, người đứng tên giao kết Hợp đồng cho vay với Công ty;

3. “Điều Kiện Chung” là toàn bộ nội dung tại văn bản này;
4. “Điều Kiện Riêng” là toàn bộ thông tin, điều khoản, thỏa thuận, phụ lục (nếu có) được ký kết giữa Công ty và Khách hàng liên quan đến Khoản Vay, trừ Điều Kiện Chung;
5. “Khoản Vay” là khoản cho vay với số tiền vay, mục đích vay, và thông tin khác được mô tả tại Điều Kiện Riêng và tại văn bản này;
6. “Hợp đồng cho vay” là văn bản giấy hoặc dưới dạng điện tử có tên “Hợp đồng cho vay” được ký bởi Khách hàng và Công ty. Hợp đồng cho vay thuộc Điều Kiện Riêng.
7. “Hợp Đồng” là toàn bộ thỏa thuận giữa Công ty và Khách hàng liên quan đến Khoản Vay, gồm Điều Kiện Riêng và Điều Kiện Chung;
8. “Ngày phải trả hàng tháng” là ngày nêu trong Điều Kiện Riêng. Theo đó, vào ngày này, Khách hàng phải thanh toán Số tiền phải trả hàng tháng (gồm cả Số tiền phải trả kỳ đầu tiên và Số tiền phải trả kỳ cuối cùng) và các chi phí phát sinh cho LOTTE Finance.
9. “Ngày phải trả kỳ đầu tiên” là Ngày phải trả hàng tháng của kỳ đầu tiên do LOTTE Finance lựa chọn phụ thuộc vào thời điểm giải ngân và Ngày phải trả hàng tháng tại Điều Kiện Riêng. LOTTE Finance sẽ thông báo cho Khách hàng về Ngày phải trả kỳ đầu tiên thông qua tin nhắn/ứng dụng điện thoại thông minh do LOTTE Finance xây dựng.
10. “Ngày đến hạn” là ngày mà Khách hàng phải trả một phần hoặc toàn bộ nợ gốc, lãi, các khoản phí, phạt, bồi thường thiệt hại, các chi phí, khoản phải trả khác cho Công ty. Ngày đến hạn bao gồm: Ngày phải trả hàng tháng, Ngày phải trả kỳ đầu tiên, Ngày phải trả kỳ cuối cùng (Ngày cuối cùng của Thời hạn cho vay), Ngày đến hạn khác theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Công ty;

11. “Khoản nợ đến hạn” là số tiền mà Khách hàng phải trả vào Ngày đến hạn. Khoản nợ đến hạn bao gồm: Số tiền phải trả kỳ đầu tiên vào Ngày phải trả kỳ đầu tiên, Số tiền phải trả hàng tháng vào Ngày phải trả hàng tháng tương ứng, Số tiền phải trả kỳ cuối cùng vào Ngày phải trả kỳ cuối cùng; mọi khoản nợ còn lại vào Ngày cuối cùng của Thời hạn cho vay; số tiền mà Khách hàng phải trả vào Ngày đến hạn khác;
12. “Ngày làm việc” là ngày làm việc của Công ty (không phải ngày nghỉ hàng tuần, nghỉ lễ tại Việt Nam);
13. “Hợp đồng bảo hiểm” là Hợp đồng bảo hiểm con người và/hoặc bảo hiểm tài sản mà LOTTE Finance là người thụ hưởng đầu tiên để khi xảy ra sự kiện bảo hiểm thì LOTTE Finance có thể thu nợ liên quan đến Khoản Vay thông qua tiền bồi thường bảo hiểm;
14. “Website Công ty” là địa chỉ <http://www.lottefinance.vn>
15. “Thời điểm giao kết Hợp Đồng” là ngày hợp đồng được thể hiện trên Hợp đồng cho vay.
16. “Thời hạn của Hợp Đồng” là khoảng thời gian từ Thời điểm giao kết Hợp Đồng cho đến khi các bên hoàn thành mọi nghĩa vụ đối với nhau. Trường hợp Khoản Vay không bị chấm dứt/tất toán trước hạn, và Khách hàng thực hiện đúng các nghĩa vụ của Hợp Đồng, Thời hạn của Hợp Đồng bằng thời hạn vay.

ĐIỀU 2. LÃI SUẤT

1. Lãi suất cho vay trong hạn, lãi suất cho vay ưu đãi (nếu có) theo thỏa thuận cụ thể trong Điều Khoản Riêng.
2. Nguyên tắc xác định lãi suất: Lãi suất cho vay được xác định theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Công ty trên cơ sở cung cầu vốn thị trường, nhu cầu vay vốn và mức độ tín nhiệm của Khách hàng. Lãi suất được tính trên cơ sở 01 năm có 365 ngày.
3. Tiền lãi sẽ tính theo số dư nợ cho vay thực tế và thời gian duy trì số dư nợ cho vay thực tế đó (trừ trường hợp tại khoản 2 Điều 6 của văn bản này).

4. Thời điểm nhận nợ và bắt đầu tính lãi là (i) thời điểm Công ty giải ngân thành công vào tài khoản của Khách hàng hoặc thời điểm Khách hàng nhận tiền tại Tổ chức cung ứng dịch vụ chi hộ/hỗ trợ chi hộ (đối với cho vay giải ngân trực tiếp cho khách hàng); (ii) thời điểm Khách hàng ký Hợp đồng cho vay (đối với cho vay mua hàng hóa, dịch vụ giải ngân cho bên bán hàng hóa, dịch vụ) và LOTTE Finance hạch toán giải ngân cho vay trên hệ thống; đối với số tiền vay để thanh toán phí bảo hiểm, thời điểm nhận nợ và bắt đầu tính lãi là trùng với thời điểm nhận nợ và bắt đầu tính lãi nêu trên. Tùy theo yêu cầu hệ thống của mình, Công ty được lựa chọn tính lãi theo một trong hai cách sau:

- Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày giải ngân đến hết ngày thanh toán hết khoản vay (bỏ ngày đầu, tính ngày cuối của thời hạn tính lãi).
- Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày giải ngân đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết khoản vay (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi).
- Phương pháp tính lãi

Yếu tố tính lãi:

- Thời hạn tính lãi: Được xác định theo điểm 4 nêu trên.
- Số dư thực tế: Là số dư đầu ngày tính lãi của số dư nợ gốc trong hạn, số dư nợ gốc quá hạn, số dư lãi chậm trả thực tế mà Khách hàng còn phải trả cho Công ty.
- Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế đầu mỗi ngày không thay đổi.
- Lãi suất tính lãi: Được tính theo tỷ lệ %/năm.

Công thức tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{Số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

5. Lãi suất áp dụng đối với dư nợ gốc bị quá hạn bằng $\leq 150\%$ lãi suất cho vay trong hạn theo năm tại thời điểm chuyển nợ quá hạn, cụ thể:

- Lãi trên dư nợ gốc bị quá hạn (“Lãi chậm trả gốc”) bằng (=) 150% nhân với (x) Lãi suất cho vay trong hạn theo năm, nhân với (x) Dư nợ gốc bị quá hạn, nhân với (x) Số ngày quá hạn, và chia cho (:) 365

Trong đó: Lãi suất cho vay trong hạn nêu trên là lãi suất cho vay không ưu đãi; Số ngày quá hạn được tính từ thời điểm chuyển nợ gốc quá hạn cho đến khi được thanh toán đầy đủ.

Khi nợ gốc bị quá hạn, lãi phát sinh có thể sẽ lớn hơn nhiều lần nợ gốc. Do đó, kể cả đối với khoản vay có giá trị nhỏ, Khách hàng cần trả nợ đầy đủ, kịp thời để tránh khoản nợ vượt quá khả năng trả nợ của Khách hàng.

6. Lãi suất áp dụng đối với nợ lãi bị quá hạn là $10\%/năm$.

- Lãi trên nợ lãi bị quá hạn (“Lãi chậm trả lãi”) bằng (=) 10% nhân với (x) Nợ lãi bị quá hạn, nhân với (x) Số ngày quá hạn, và chia cho (:) 365

Trong đó: Số ngày quá hạn được tính từ ngày tiếp theo ngày đến hạn thanh toán lãi cho đến khi được thanh toán đầy đủ.

7. Lãi chậm trả gốc, lãi chậm trả lãi sẽ được cộng dồn vào (các) kỳ trả nợ theo (các) thông báo nhắc nợ của Công ty.

8. Lãi suất áp dụng đối với các khoản thanh toán khác (nếu có) bị quá hạn là $20\%/năm$. Lãi suất này được tính từ ngày tiếp theo ngày đến hạn thanh toán cho đến khi được thanh toán đầy đủ.

ĐIỀU 3. SỐ TIỀN PHẢI TRẢ HÀNG THÁNG

1. € Khách hàng phải thanh toán Số tiền phải trả hàng tháng bao gồm: gốc và lãi phải trả hàng tháng, cụ thể:

Khoản gốc và lãi phải trả hàng tháng

$$= \frac{P * R * (1+R)^n}{(1+R)^n - 1}$$

Trong đó:

n: Số kỳ trả nợ

R: Lãi suất tính theo tháng (bằng Lãi suất tính theo năm chia cho (:) 12)

P: Số tiền vay (Dư nợ gốc ban đầu), bao gồm: Số tiền giải ngân cho Khách hàng vay (nếu có) và Số tiền giải ngân thanh toán cho Bên thụ hưởng không phải Khách hàng vay (nếu có)

2. Số tiền phải trả hàng tháng là chưa bao gồm lãi chậm trả, phí phát sinh. Trường hợp Khách hàng trả nợ đúng hạn và không phát sinh phí, Số tiền phải trả hàng tháng là bằng nhau (trừ khi Điều Kiện Riêng có quy định khác). Trường hợp Công ty chấp nhận Khách hàng trả nợ trước hạn một phần, Số tiền phải trả hàng tháng được tính lại theo nguyên tắc Số tiền phải trả hàng tháng của các kỳ còn lại là bằng nhau. Số tiền phải trả của kỳ đầu tiên, kỳ cuối cùng có thể khác so với Số tiền phải trả hàng tháng.
3. Trừ khi Điều Kiện Riêng có quy định khác, Số tiền phải trả kỳ đầu tiên bằng Số tiền phải trả hàng tháng. Tuy nhiên, trường hợp lãi phát sinh trong kỳ đầu tiên cao hơn Số tiền phải trả hàng tháng thì Số tiền phải trả kỳ đầu tiên bằng toàn bộ lãi phát sinh. LOTTE Finance sẽ thông báo cho Khách hàng về Số tiền phải trả kỳ đầu tiên thông qua tin nhắn/ứng dụng điện thoại thông minh do LOTTE Finance xây dựng.
4. Số tiền phải trả kỳ cuối cùng (=) Dư nợ gốc còn lại (+) Lãi trên nợ gốc kỳ cuối cùng (+) các khoản phải trả khác.
5. Khách hàng phải trả khoản gốc, lãi phải trả hàng tháng vào Ngày thanh toán hàng tháng.

ĐIỀU 4. MỤC ĐÍCH VAY VỐN

1. Khoản vay là chỉ dành cho các mục đích của Khách hàng và gia đình của Khách hàng bao gồm:
 - a) Mua phương tiện đi lại, đồ dùng, trang thiết bị gia đình;

- b) Chi phí học tập, khám, chữa bệnh, du lịch, văn hóa, thể dục, thể thao;
 - c) Chi phí sửa chữa nhà ở;
 - d) Các nhu cầu khác theo quy định của pháp luật và LOTTE Finance từng thời kỳ.
2. Khách hàng không được phép vay/sử dụng vốn vay cho mục đích sau:
- a) Để thanh toán các chi phí, đáp ứng các nhu cầu tài chính của các giao dịch, hành vi mà pháp luật cấm,
 - b) Để mua, sử dụng các hàng hóa, dịch vụ thuộc ngành, nghề mà pháp luật cấm,
 - c) Để mua vàng miếng,
 - d) Để trả nợ khoản nợ vay tại LOTTE Finance hoặc tổ chức tín dụng khác,
 - e) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật và LOTTE Finance từng thời kỳ.
3. Chi tiết mục đích vay vốn được thể hiện trên Hợp đồng cho vay.

ĐIỀU 5. TRẢ NỢ

1. Khách hàng phải thanh toán Khoản nợ đến hạn cho Công ty vào hoặc trước Ngày đến hạn. Nếu Khách hàng thanh toán trước Ngày đến hạn, số tiền này sẽ được Công ty quản lý không tính lãi và được tự động thu nợ vào Ngày đến hạn. Nếu Ngày phải trả hàng tháng, Ngày phải trả kỳ đầu tiên, Ngày phải trả kỳ cuối cùng (Ngày cuối cùng của Thời hạn cho vay) không phải là Ngày làm việc thì ngày đến hạn trả nợ là Ngày làm việc tiếp theo và tiền lãi tính theo số ngày duy trì số dư thực tế. Khách hàng phải chủ động trả nợ, không lệ thuộc vào việc nhắc nợ của Công ty.
2. Công ty có thể thông báo về lịch trả nợ cho Khách hàng dưới một hoặc một số hình thức nêu tại Điều 13 của văn bản này. Khách hàng cần rà soát lại các thông tin và phản hồi cho Công ty trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được

lịch trả nợ.

3. Khách hàng chỉ thanh toán duy nhất qua tài khoản tại ngân hàng theo chỉ dẫn của Công ty, hoặc phương thức thanh toán cho Công ty được quy định rõ tại Điều Kiện Riêng hoặc phương thức thanh toán được công bố chính thức tại Website Công ty. Mọi khoản thanh toán cho Công ty phải ghi rõ số Hợp đồng cho vay. Khách hàng phải giữ lại chứng từ thanh toán để đối chiếu sau này. Công ty được chấp nhận thanh toán từ người khác mà không cần phải có sự chấp thuận từ phía Khách hàng, nếu người này đồng ý thực hiện thanh toán thay cho Khách hàng.
4. Mọi khoản thanh toán cho Công ty được xem là đã thanh toán khi đã được ghi có vào tài khoản ngân hàng của Công ty và lệnh thanh toán có đủ thông tin cần thiết, hoặc thời điểm sớm hơn theo thỏa thuận giữa Công ty với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán/trung gian thanh toán. Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đối với Công ty về việc chậm thanh toán ngay cả khi việc chậm thanh toán là do sự chậm trễ của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán/trung gian thanh toán, trừ trường hợp được Công ty chấp nhận do sự cố của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán/trung gian thanh toán.
5. Nếu thanh toán bằng trích thu nhập hàng tháng, Khách hàng đồng ý để Đơn vị chi trả thu nhập được tự động trích số tiền từ thu nhập của Khách hàng và chuyển cho Công ty. Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sai sót nào của Đơn vị chi trả thu nhập dẫn đến khoản nợ không được thanh toán đầy đủ, đúng hạn. Trường hợp Khách hàng nghỉ việc, Khách hàng phải tự thanh toán cho Công ty.
6. Việc thu nợ được thực hiện theo thứ tự ưu tiên như sau: phí, các khoản phạt, các khoản bồi thường thiệt hại, các khoản phải trả khác, tiền lãi chậm trả, nợ lãi, nợ gốc. Đối với khoản nợ vay bị quá hạn trả nợ, thứ tự thu nợ thực hiện theo quy định pháp luật.
7. Các khoản thanh toán (gốc, lãi, phí, ...) được làm tròn đến đơn vị hàng nghìn.
8. Trường hợp Khách hàng có đăng ký trích nợ tự động, Khách hàng cần liên hệ với LOTTE Finance để chắc chắn rằng đăng ký trích nợ tự động đã được gửi tới LOTTE Finance và Tổ chức tín dụng nơi Khách hàng mở tài khoản, đã được chấp nhận hoặc còn hiệu lực. LOTTE Finance có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) trích nợ tự động vào 02 ngày trước Ngày đến hạn hoặc thời điểm sớm hơn (nếu Ngày đến hạn là ngày nghỉ hàng tuần, nghỉ lễ, tết) và/hoặc trích nợ tự động vào Ngày đến hạn.

Khách hàng phải duy trì đủ số dư cần trích vào thời điểm trích nợ của LOTTE Finance. Trường hợp Khách hàng không duy trì đủ số dư cần trích nợ vào thời điểm trích nợ, LOTTE Finance có thể không tiến hành trích nợ cho Khách hàng và Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc không thanh toán đầy đủ, đúng hạn (nếu có). Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm về tính chân thực của các Ủy quyền trích nợ/ Hủy Ủy quyền trích nợ do Khách hàng và khớp với thông tin đăng ký (chữ ký) tại Tổ chức tín dụng nơi Khách hàng mở tài khoản.

ĐIỀU 6. TRẢ NỢ TRƯỚC HẠN

1. Khách hàng được quyền chấm dứt hợp đồng thông qua trả nợ trước hạn, tất toán toàn bộ khoản vay với điều kiện trả nợ trước hạn, phí trả nợ trước hạn theo Điều Kiện Riêng. Để tất toán trước hạn, Khách hàng liên hệ số hotline 1900 6866 bằng số điện thoại Khách hàng đã đăng ký. Khoản Vay cũng có thể được tự động tất toán trước hạn khi Khách hàng nộp đủ số tiền cần thiết cho LOTTE Finance.
2. Nếu Điều Kiện Riêng không quy định, Khách hàng vẫn được quyền trả nợ trước hạn nhưng phải thanh toán khoản tiền lãi theo toàn bộ Thời hạn cho vay (tính đến Ngày cuối cùng của Thời hạn cho vay ghi trên Hợp Đồng), theo như quy định của Bộ luật Dân sự.
3. Trường hợp Khách hàng trả nợ trước hạn một phần Khoản Vay, Khách hàng cần làm thủ tục theo hướng dẫn của Công ty. Công ty sẽ thực hiện thu nợ trước hạn một phần nợ gốc sau khi thu các khoản nợ quá hạn, nợ lãi, và các khoản phí phát sinh (nếu có). Sau khi trả nợ trước hạn một phần, số kỳ trả nợ và ngày trả nợ cuối cùng của khoản vay giữ nguyên không thay đổi, Số tiền phải trả hàng tháng sẽ thay đổi tương ứng với dư nợ gốc thực tế còn lại của khoản vay. Công ty thông báo cho Khách hàng về lịch trả nợ gốc, lãi đối với dư nợ gốc còn lại dưới một hoặc một số hình thức nêu tại Điều 13 của văn bản này.

ĐIỀU 7. CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN

1. Khoản Vay không được cơ cấu lại thời hạn trả nợ, trừ trường hợp Công ty và Khách hàng có thỏa thuận.
2. Công ty chuyển nợ gốc quá hạn nếu Khách hàng không thanh toán đầy đủ, đúng hạn nợ gốc vào Ngày đến hạn. Thời điểm chuyển nợ gốc quá hạn là ngày tiếp theo của Ngày đến hạn. Sau khi chuyển nợ quá hạn, Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng về việc chuyển nợ quá hạn dưới một hoặc một số hình thức nêu tại Điều 13 của văn bản này, nội dung thông báo tối thiểu bao gồm: số dư nợ gốc bị quá hạn, thời điểm chuyển nợ quá hạn, lãi suất áp dụng đối với dư nợ gốc bị quá hạn. Việc thông báo của Công ty không ảnh hưởng đến việc tính lãi trên dư nợ gốc quá hạn. Khách hàng phải chịu lãi theo lãi suất áp dụng đối với dư nợ gốc bị quá hạn tính từ thời điểm chuyển nợ gốc quá hạn, dù Khách hàng đã nhận được thông báo hay chưa.
3. Công ty sẽ chuyển nợ gốc quá hạn nếu Khách hàng không thanh toán đầy đủ, đúng hạn nợ gốc theo Thông báo chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn. Thời điểm chuyển nợ gốc quá hạn là thời điểm ghi trên thông báo của Công ty.
4. Công ty sẽ chuyển lãi và các khoản thanh toán khác thành nợ quá hạn và tính lãi trên nợ quá hạn khi Khách hàng không thanh toán đầy đủ, đúng hạn.

ĐIỀU 8. CHẤM DỨT CHO VAY, THU HỒI NỢ TRƯỚC HẠN

1. Công ty có quyền đơn phương chấm dứt việc cho vay và thu hồi toàn bộ khoản nợ trước hạn khi phát hiện khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật, vi phạm quy định trong thỏa thuận cho vay. Trừ trường hợp pháp luật có yêu cầu khác, các trường hợp sau đây là vi phạm quy định trong thỏa thuận cho vay, và là căn cứ để Công ty đơn phương chấm dứt cho vay và thu hồi nợ trước hạn:
 - a) Khách hàng thay đổi địa chỉ liên lạc, điện thoại, email mà không thông báo cho Công ty dẫn đến không liên lạc được từ 02 tháng trở lên;
 - b) Khách hàng vi phạm nghĩa vụ, cam kết mà không thể khắc phục được, hoặc đã được Công ty thông báo nhưng không khắc phục đầy đủ, đúng hạn theo yêu cầu của Công ty;

- c) Khách hàng bị chết, bị mất năng lực hành vi, bị hạn chế năng lực hành vi;
- d) Khách hàng bị khởi tố hoặc bị mất khả năng lao động hoặc giảm sút nghiêm trọng về sức khỏe;
- e) Khách hàng chậm trả nợ từ 02 lần trở lên;
- f) Khách hàng có bất kỳ khoản cấp tín dụng nào bị chuyển sang nợ xấu;
- g) Xảy ra sự kiện bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm;
- h) Khoản Vay được sử dụng cho mục đích trái pháp luật hoặc việc tiếp tục cho vay dẫn đến Công ty vi phạm bất kỳ quy định pháp luật nào;
- i) Tài sản của Khách hàng bị cầm giữ, phong tỏa, kê biên, thi hành án;
- j) Khách hàng cung cấp thông tin, tài liệu sai sự thật hoặc đưa ra tuyên bố, cam đoan, bảo đảm không chính xác, không trung thực; Khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích vay vốn ghi trong Hợp đồng cho vay.
- k) Bất kỳ sự kiện nào có ảnh hưởng bất lợi đáng kể đến khả năng trả nợ của Khách hàng;
- l) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

2. Khi xảy ra bất kỳ sự kiện nào nêu trên (trừ các trường hợp a, b, c), Khách hàng phải thông báo cho Công ty trong vòng 05 ngày làm việc, kể từ ngày xảy ra sự kiện.
3. Khi xảy ra một hoặc một số trường hợp nêu trên, Công ty có quyền lựa chọn thời điểm thích hợp để quyết định chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn bằng thông báo cho Khách hàng.
4. Khi thực hiện chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn, Công ty phải thông báo cho Khách hàng về việc chấm dứt cho vay, thu nợ trước hạn dưới một hoặc một số hình thức nêu tại Điều 13 của văn bản này với nội dung thông báo tối thiểu bao gồm: thời điểm chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn, số dư nợ gốc bị thu hồi trước hạn; thời hạn hoàn trả số dư nợ gốc bị thu hồi trước hạn, thời điểm chuyển nợ quá hạn và

lãi suất áp dụng đối với số dư nợ gốc bị thu hồi trước hạn.

ĐIỀU 9. BIỆN PHÁP THU HỒI NỢ

1. Khách hàng đồng ý rằng Công ty được áp dụng các biện pháp đơn đốc, thu hồi nợ, bao gồm các biện pháp sau:
 - a) Gửi tin nhắn và/hoặc gọi điện thoại, và/hoặc sử dụng các phương tiện khác để liên hệ với Khách hàng để nhắc nợ, đơn đốc trả nợ; gửi thông báo bằng văn bản đến địa chỉ cư trú của Khách hàng; và/hoặc nơi Khách hàng đang làm việc;
 - b) Gửi tin nhắn và/hoặc gọi vào các số điện thoại mà Khách hàng đã cung cấp để tìm kiếm sự hỗ trợ về thông tin về Khách hàng hoặc hỗ trợ truyền đạt thông tin thanh toán đến Khách hàng, phù hợp với thỏa thuận giữa các bên và quy định pháp luật;
 - c) Chuyển giao yêu cầu thanh toán khoản nợ, thông tin về khoản nợ cho Bên thứ ba mà không cần sự đồng ý của Khách hàng để thu nợ trong trường hợp Khách hàng phát sinh nợ quá hạn;
 - d) Trích tiền từ tài khoản: Khách hàng đồng ý ủy quyền không hủy ngang cho Công ty được quyền đề nghị các Tổ chức tín dụng nơi Khách hàng mở tài khoản trích tiền từ tài khoản của Khách hàng để thanh toán nợ cho Công ty theo thủ tục phù hợp với quy định của Tổ chức tín dụng đó;
 - e) Khấu trừ tại nguồn đối với các khoản thu nhập của Khách hàng tại Công ty, hoặc tại Đơn vị chi trả thu nhập khác nếu Công ty và Đơn vị chi trả thu nhập có thỏa thuận;
 - f) Xử lý tài sản mà Khách hàng vay để mua và/hoặc bất kỳ tài sản nào khác thuộc sở hữu của Khách hàng và thực hiện theo thủ tục cần thiết theo quy định pháp luật để thu hồi các khoản nợ quá hạn;

g) Thực hiện các biện pháp khác theo thỏa thuận với Khách hàng;

h) Thực hiện các thủ tục tố tụng theo quy định của pháp luật.

2. Công ty chỉ thực hiện đơn đốc, nhắc nợ trong khoảng thời gian pháp luật cho phép và không được sử dụng biện pháp thu nợ, nhắc nợ trái quy định pháp luật.

ĐIỀU 10. PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

1. Trường hợp Khách hàng thay đổi địa chỉ email, hoặc điện thoại, hoặc địa chỉ thường trú/tạm trú, hoặc địa chỉ nơi làm việc mà không thông báo cho Công ty trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có thay đổi, Khách hàng phải chịu phạt vi phạm Hợp Đồng bằng 8% trên dư nợ gốc còn lại đối với mỗi vi phạm.
2. Trường hợp Khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật, hoặc có vi phạm khác (trừ vi phạm nghĩa vụ thanh toán nợ gốc, lãi vay đã phải chịu lãi suất quá hạn, và vi phạm theo điểm a nêu trên), Khách hàng phải chịu phạt vi phạm bằng 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm.
3. Việc phạt vi phạm nêu trên là không ảnh hưởng đến quyền chấm dứt cho vay, thu nợ trước hạn của Công ty theo văn bản này.
4. Trường hợp Công ty vi phạm Hợp Đồng, Công ty phải chịu phạt vi phạm Hợp Đồng bằng 8% giá trị phần nghĩa vụ Hợp Đồng bị vi phạm.
5. Ngoài việc phạt vi phạm nêu trên, Bên vi phạm còn phải bồi thường cho Bên bị vi phạm toàn bộ thiệt hại, chi phí, phí tổn phát sinh. Bên vi phạm phải chịu các chi phí tố tụng như Phí trọng tài/Phí, lệ phí tòa án; Phí, lệ phí thi hành án, và các chi phí khác có liên quan; Trường hợp chi phí này đã được Bên bị vi phạm tạm ứng/thanh toán trước, Bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường, hoàn trả các chi phí này cho Bên bị vi phạm.

ĐIỀU 11. QUYỀN, NGHĨA VỤ, TRÁCH NHIỆM KHÁCH HÀNG

1. Khách hàng được Công ty giải ngân cho vay theo thỏa thuận,
2. Khách hàng được xem xét miễn, giảm phí, lãi vay nếu thuộc các trường hợp theo quy định của Công ty,
3. Khách hàng cam kết:
 - a) Tất cả những thông tin trong hồ sơ vay (số định danh cá nhân, thu nhập, số điện thoại, địa chỉ, người tham chiếu, ...) là hoàn toàn chính xác và chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật nếu thông tin là không đúng. Khách hàng phải thông báo cho Công ty nếu Khách hàng có bất kỳ sự thay đổi nào về các thông tin đã cung cấp trong toàn bộ thời gian vay vốn;
 - b) Thông báo, đăng ký thay đổi, cập nhật kịp thời, đầy đủ thông tin về giấy tờ tùy thân (chứng minh nhân dân/căn cước công dân) địa chỉ email, hoặc điện thoại, hoặc địa chỉ thường trú/tạm trú, hoặc địa chỉ nơi làm việc với LOTTE Finance;
 - c) Ưu tiên trả nợ cho Công ty trước trong trường hợp Khách hàng có nhiều khoản vay/ khoản nợ ở nhiều tổ chức tín dụng, tổ chức/cá nhân khác.
 - d) Chịu các chi phí tố tụng như quy định tại khoản 5 Điều 10 Văn bản này.
4. Khách hàng cam đoan và bảo đảm rằng Khách hàng có đủ thẩm quyền, quyền hạn để ký kết và thực hiện Hợp Đồng này và hợp đồng mua bán hàng hóa, dịch vụ có liên quan, bao gồm cả việc đã được sự chấp thuận của vợ/chồng Khách hàng. Khách hàng bảo đảm rằng các khoản tiền mà Khách hàng thanh toán cho Công ty là hợp pháp, hợp lệ, được phép sử dụng để trả nợ vay. Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm nếu có tranh chấp với người khác liên quan đến khoản tiền đã thanh toán cho Công ty,
5. Khách hàng có trách nhiệm phối hợp với Công ty và cung cấp các thông tin, dữ liệu, tài liệu liên quan đến khoản vay để Công ty thực hiện thẩm định và quyết định cho vay, kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay và trả nợ của Khách hàng, bao gồm

nhưng không giới hạn thông tin về mục đích sử dụng vốn hợp pháp, khả năng tài chính của khách hàng, thông tin về người có liên quan của khách hàng.

6. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật mã nhận tiền, mã xác thực, mật khẩu mà Công ty cung cấp cho Khách hàng tùy từng thời điểm. Khách hàng chịu mọi rủi ro, tổn thất và Công ty sẽ không có khả năng hỗ trợ cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng làm lộ các thông tin này,
7. Khách hàng có nghĩa vụ sử dụng vốn vay đúng mục đích đã cam kết, hoàn trả nợ gốc, lãi, phí đầy đủ, đúng hạn theo thỏa thuận,
8. Khách hàng không được chuyển nhượng quyền, nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng cho bất kỳ bên nào khác,
9. Khách hàng phải báo cáo việc sử dụng vốn vay, và cung cấp tài liệu, dữ liệu chứng minh vốn vay được sử dụng đúng mục đích theo yêu cầu của Công ty.
10. Khách hàng phải hoàn trả lại cho Công ty số tiền được nhận do nhầm lẫn, lỗi hệ thống của LOTTE Finance hoặc bên thứ ba. Trong trường hợp không hoàn trả hoặc chậm hoàn trả, Khách hàng phải sẽ phải chịu trách nhiệm về hình sự/dân sự, và phải trả lãi đối với khoản tiền chậm hoàn trả với lãi suất cao nhất theo quy định pháp luật.
11. Khách hàng phải cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng từ thanh toán theo quy định của Công ty để được Công ty giải ngân trực tiếp cho khách hàng thông qua việc sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin, tài liệu và chứng từ cung cấp cho Công ty. Khách hàng cam kết đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về vay vốn giải ngân trực tiếp cho Khách hàng và quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.
12. Quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo thỏa thuận và quy định pháp luật.

ĐIỀU 12. QUYỀN, NGHĨA VỤ, TRÁCH NHIỆM CÔNG TY

1. Công ty phải giải ngân cho vay theo đúng thỏa thuận,
2. Công ty được hoàn trả gốc, được hưởng lãi, và được nhận thanh toán các khoản tiền khác theo thỏa thuận,
3. Công ty được sử dụng quyền tài sản phát sinh từ Hợp Đồng để bảo đảm việc thực hiện nghĩa vụ, mà không cần phải có sự đồng ý của Khách hàng phù hợp với quy định pháp luật về biện pháp bảo đảm,
4. Công ty được bán nợ, chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không cần sự đồng ý của Khách hàng trong trường hợp xử lý nợ hoặc mua bán nợ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước,
5. Công ty có quyền, nghĩa vụ kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay; có quyền yêu cầu khách hàng việc sử dụng vốn vay và cung cấp tài liệu, dữ liệu chứng minh vốn vay được sử dụng đúng mục đích.
6. Công ty phải bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của Khách hàng. Công ty chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của Khách hàng trừ các trường hợp theo quy định tại Điều Khoản Riêng và pháp luật có quy định khác,
7. Công ty thực hiện việc giải quyết các góp ý, phản ánh, khiếu nại của Khách hàng thông qua văn bản, phương tiện điện tử, tổng đài điện thoại theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của LOTTE Finance.
8. Quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo thỏa thuận và quy định pháp luật.

ĐIỀU 13. THÔNG BÁO

1. Tất cả các thông báo, trao đổi giữa Công ty và Khách hàng liên quan đến Hợp Đồng có thể được thực hiện thông qua một hoặc một số các hình thức sau: điện thoại; tin nhắn (SMS, ZMS, ...); thư điện tử; bằng văn bản giấy gửi đến địa chỉ của các bên; thông qua các ứng dụng điện thoại thông minh do Công ty xây dựng hoặc do đối tác của LOTTE Finance xây dựng cho phép Khách hàng tải về và sử dụng trên điện thoại; Tin nhắn được gửi qua ứng dụng mạng xã hội từ tài khoản chính thức của Công ty

đến tài khoản mạng xã hội tương ứng của Khách hàng; hoặc các hình thức khác theo thỏa thuận tại Điều Kiện Riêng.

2. Thông báo được xem là đã nhận khi cuộc gọi tới Khách hàng thành công; Tin nhắn, Thư điện tử đã được gửi thành công. Thông báo bằng văn bản giấy được xem là đã nhận vào ngày làm việc thứ 03 (ba) kể từ ngày thông báo đó được giao cho đơn vị chuyển phát thư. Trường hợp thông báo công bố trên Website Công ty (thông tin chung), thông báo được xem là đã nhận khi đã được công bố công khai.
3. Thông tin, địa chỉ để Khách hàng nhận thông báo từ Công ty là địa chỉ thư điện tử, điện thoại, địa chỉ thường trú/tạm trú, địa chỉ nơi làm việc, địa chỉ liên hệ, ... được nêu tại mục Bên vay của Điều Kiện Riêng, và/hoặc thông tin tại đơn đăng ký, và các thông báo của Khách hàng về việc thay đổi thông tin (nếu có). Trước khi ký hợp đồng/thỏa thuận, Khách hàng phải kiểm tra kỹ các thông tin, địa chỉ để đảm bảo có thể nhận được thông báo của Công ty. Nếu Khách hàng có thay đổi thông tin, địa chỉ nhận thông báo thì Khách hàng phải thông báo cho Công ty trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày có thay đổi. Thông báo, giao dịch bằng phương thức điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn: thư điện tử, tin nhắn, thông điệp dữ liệu, ...) cũng được xem là Thông báo, giao dịch bằng văn bản, và có giá trị tương đương như văn bản giấy.
4. Công ty có thể sử dụng dữ liệu từ hệ thống của Công ty để lập các thông báo gửi cho Khách hàng. Khách hàng đồng ý rằng thông báo là hợp lệ ngay cả khi thông tin về tên, địa chỉ, hoặc nội dung khác bằng tiếng Việt không dấu, và/hoặc thông báo không cần chữ ký, con dấu của Công ty. Khách hàng cần liên hệ ngay với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (**1900 6866/ +84 24 7302 0202** hoặc **cskh@lottefinance.vn**) của Công ty nếu có bất kỳ thắc mắc nào về các thông báo này.
5. Khách hàng đồng ý rằng Trung tâm Chăm sóc Khách hàng của Công ty có thể xác thực Khách hàng thông qua số điện thoại/email đã đăng ký; hoặc thông qua câu hỏi về tên, số chứng minh nhân dân/căn cước công dân/hộ chiếu, và các thông tin khác (nhưng không bắt buộc). Khách hàng sẽ chịu mọi rủi ro khi Công ty đã thực hiện giao dịch trên cơ sở đã xác thực theo quy định này. Công ty sẽ chịu trách nhiệm trong trường hợp thực hiện giao dịch mà không xác thực Khách hàng đúng quy định.

ĐIỀU 14. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

1. Căn cứ quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng và các quy định pháp luật khác liên quan, LOTTE Finance và Khách hàng thỏa thuận về việc cung cấp thông tin tín dụng cho công ty thông tin tín dụng như sau:

(i) Khách hàng đồng ý cho LOTTE Finance cung cấp thông tin tín dụng của khách hàng tại LOTTE Finance cho công ty thông tin tín dụng mà LOTTE Finance là tổ chức tham gia, và/hoặc dự kiến là tổ chức tham gia.

(ii) Tại thời điểm này, LOTTE Finance đã thông báo với khách hàng thông tin của Công ty Thông tin tín dụng bao gồm:

- Tên công ty: CÔNG TY CỔ PHẦN THÔNG TIN TÍN DỤNG VIỆT NAM (PCB)

- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: số 0102547296

- Đăng ký lần đầu: ngày 27/11/2007

Trường hợp có thay đổi, bổ sung, LOTTE Finance thông báo với Khách hàng thông tin về công ty thông tin tín dụng trong thời hạn tối đa 10 ngày làm việc, kể từ ngày LOTTE Finance cam kết cung cấp thông tin tín dụng với một công ty thông tin tín dụng.

2. Nội dung thông tin tín dụng được cung cấp cho công ty thông tin tín dụng bao gồm toàn bộ dữ liệu, số liệu, dữ kiện liên quan của Khách hàng tại LOTTE Finance và việc thực hiện cung cấp thông tin tín dụng của LOTTE Finance cho công ty thông tin tín dụng đảm bảo phù hợp với quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng và các quy định pháp luật khác liên quan.

3. Trong trường hợp công ty thông tin tín dụng bị thu hồi Giấy chứng nhận, LOTTE Finance sẽ ngừng cung cấp thông tin tín dụng của Khách hàng cho công ty thông tin tín dụng và Khách hàng đồng ý thông tin tín dụng của Khách hàng tại công ty thông tin tín dụng được xử lý theo quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng. LOTTE Finance có trách nhiệm thông báo với Khách hàng về việc xử lý thông tin tín dụng của khách hàng trong thời hạn tối đa 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày LOTTE Finance nhận được thông báo của công ty thông tin tín dụng về phương

án xử lý thông tin tín dụng.

4. Khách hàng đồng ý rằng LOTTE Finance có thể thực hiện thông báo tại Điều này bằng phương thức công bố trên website của LOTTE Finance hoặc thư điện tử hoặc tin nhắn hoặc phương thức khác mà LOTTE Finance thấy rằng phù hợp.
5. Khách hàng đồng ý cho phép LOTTE Finance được cung cấp thông tin về Khách hàng và thông tin khác liên quan đến Khoản Vay trong phạm vi thích hợp cho các mục đích: (i) phục vụ việc đánh giá tín dụng, xác minh công việc, xác minh thu nhập, xác minh địa chỉ, số điện thoại, thực hiện hợp đồng với Khách hàng, (ii) thu hồi nợ, bán nợ/chuyển quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba trong trường hợp xử lý nợ hoặc mua bán nợ theo quy định pháp luật, (iii) cung cấp cho luật sư, kiểm toán, chuyên gia tư vấn, chủ sở hữu của LOTTE Finance, tổ chức/cá nhân đã giới thiệu Khách hàng cho LOTTE Finance, các tổ chức cung cấp dịch vụ cho LOTTE Finance để kiểm thử/phân tích/huấn luyện dịch vụ, và các đơn vị thuê ngoài của LOTTE Finance miễn là những người này phải có cam kết bảo mật thông tin, (iv) để in ấn, chuyển phát tài liệu đến Khách hàng, (v) cung cấp cho nhà mạng, tổ chức công nghệ thông tin, viễn thông, bảo hiểm, thu hộ, chi hộ, trung gian thanh toán, (vi) cung cấp cho tổ chức khác mà LOTTE Finance có hợp tác nhằm cung cấp các tiện ích, tính năng, chương trình giảm giá, các ưu đãi, khuyến mại, ..., (vii) cung cấp cho bất kỳ người thừa kế nào của Khách hàng để giải quyết thủ tục thừa kế, (viii) để LOTTE Finance thực hiện quyền sử dụng quyền tài sản phát sinh từ hợp đồng để bảo đảm việc thực hiện nghĩa vụ, đăng ký giao dịch bảo đảm, (ix) xác minh vi phạm pháp luật, tố giác, báo tin tội phạm, phục vụ hoạt động tố tụng, phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố (x) công khai thông tin để trả lời cho khiếu nại/phản hồi tiêu cực của Khách hàng trên mạng xã hội/phương tiện truyền thông, (xi) truy dấu khách hàng để thu hồi nợ, (xii) các trường hợp khác được Khách hàng đồng ý hoặc pháp luật có quy định. Khách hàng cũng đồng ý cho phép nhà mạng, tổ chức công nghệ thông tin, viễn thông, và tổ chức, cá nhân liên quan cung cấp thông tin về Khách hàng cho LOTTE Finance phù hợp với quy định tại Điều này.
6. LOTTE Finance có trách nhiệm bảo vệ thông tin người tiêu dùng theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 15. BẢO HIỂM

1. Khách hàng đồng ý Công ty là người thụ hưởng bảo hiểm duy nhất theo Hợp đồng bảo hiểm và Công ty được toàn quyền yêu cầu thanh toán tiền bảo hiểm, nhận tiền bảo hiểm.
2. Trường hợp Công ty không thể là người thụ hưởng bảo hiểm do quy định pháp luật, Khách hàng đồng ý toàn bộ quyền, lợi ích phát sinh từ Hợp đồng bảo hiểm được dùng để bảo đảm cho toàn bộ nghĩa vụ của Khách hàng tại Công ty. Khách hàng đồng ý ủy quyền không hủy ngang cho Công ty được yêu cầu thanh toán tiền bảo hiểm, được nhận tiền bồi thường bảo hiểm. Thời hạn ủy quyền kéo dài đến khi Khách hàng hoàn thành mọi nghĩa vụ đối với Công ty và Khoản Vay đã được tất toán.
3. Khách hàng đồng ý rằng Công ty được giữ Hợp đồng bảo hiểm, chứng từ thanh toán phí bảo hiểm, nếu Công ty thấy cần thiết.
4. Khách hàng không được sửa đổi, chấm dứt, chuyển nhượng, miễn trừ, hủy bỏ Hợp đồng bảo hiểm, thực hiện biện pháp bảo đảm bằng Hợp đồng bảo hiểm/quyền nhận tiền bảo hiểm, hoặc bất kỳ giao dịch nào khác mà có thể ảnh hưởng đến quyền nhận thanh toán tiền bảo hiểm của Công ty.
5. Khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, các khoản thanh toán từ Công ty Bảo hiểm được sử dụng để thanh toán như trường hợp trả nợ trước hạn (nếu chưa phát sinh nợ quá hạn), hoặc thực hiện thu nợ quá hạn theo quy định của Công ty.

ĐIỀU 16. ĐIỀU KHOẢN THỰC HIỆN KHI MUA HÀNG HÓA, DỊCH VỤ TRẢ GÓP

1. Trước khi Công ty giải ngân cho vay, Khách hàng phải thanh toán đầy đủ khoản trả trước cho Bên bán/Bên cung ứng dịch vụ khi mua hàng hóa, dịch vụ (nếu có). Khách hàng đồng ý để Công ty giải ngân cho vay bằng thanh toán trực tiếp phần còn lại của giá bán hàng hóa, phí dịch vụ cho Bên bán/Bên cung ứng dịch vụ. Công ty không có bất kỳ nghĩa vụ nào liên quan đến giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ trừ nghĩa vụ giải ngân thanh toán nêu trên.

2. Trong trường hợp hàng hóa có đăng ký, Khách hàng đồng ý cung cấp Giấy đăng ký cho Công ty trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi được giải ngân và nhận hàng hóa.
3. Trường hợp Công ty nhận giữ Giấy đăng ký, Khách hàng được cung cấp một Giấy biên nhận gửi giữ Giấy đăng ký. Khách hàng được cung cấp bản sao công chứng/chứng thực của Giấy đăng ký khi Khách hàng có yêu cầu nhưng phải chịu phí công chứng/chứng thực, chuyển phát giấy tờ. Trường hợp cơ quan nhà nước yêu cầu xuất trình Giấy đăng ký, Công ty sẽ có trách nhiệm phối hợp với Khách hàng để giải quyết, nhưng các nghĩa vụ tài chính đối với nhà nước do Khách hàng chịu. Khách hàng đồng ý trả nợ trước hạn theo thỏa thuận tại Hợp Đồng hoặc chấp nhận lãi suất cao hơn theo thông báo của Công ty trong trường hợp Khách hàng đưa ra yêu cầu Công ty giao trả Giấy đăng ký trong khi Khách hàng vẫn chưa hoàn thành mọi nghĩa vụ đối với Công ty. Sau khi Khách hàng hoàn thành mọi nghĩa vụ đối với Công ty, Giấy đăng ký được hoàn trả lại cho Khách hàng.
4. Khách hàng phải giữ gìn hàng hóa trong điều kiện tốt nhất và phải thông báo ngay cho Công ty nếu hàng hóa hư hỏng hoặc bị mất. Khách hàng không được thực hiện bất cứ giao dịch chuyển quyền sở hữu hoặc biện pháp đảm bảo nào liên quan đến hàng hóa nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của Công ty.
5. Khách hàng cam kết sẽ thông báo cho Công ty nếu hàng hóa lỗi và Khách hàng được quyền đổi trả hàng hóa trong thời hạn bảo hành.
6. Khách hàng cam kết đem hàng hóa này (gồm cả các tài sản khác gắn liền với hàng hóa mà Khách hàng sửa chữa, bổ sung thêm sau này, nếu có) làm tài sản bảo đảm cho toàn bộ nghĩa vụ của Khách hàng đối với Công ty ngay khi Công ty có yêu cầu.
7. Nếu Khách hàng phát sinh nợ quá hạn, Công ty có quyền xử lý hàng hóa và tài sản khác gắn liền với hàng hóa để thu nợ. Khách hàng phải giao hàng hóa, tài sản gắn liền với hàng hóa, cùng tất cả các giấy tờ liên quan (nếu có) theo thông báo xử lý hàng hóa để thu nợ của Công ty. Công ty có quyền bán hàng hóa và tài sản gắn liền với hàng hóa để thu nợ. Đối với hàng hóa có đăng ký, Khách hàng phải phối hợp với

Công ty để bán hàng hóa và tài sản gắn liền với hàng hóa. Khoản tiền thu được từ việc bán hàng hóa và tài sản gắn liền với hàng hóa, sau khi trừ đi các khoản thuế phải nộp, chi phí bảo quản, định giá và bán tài sản, và các chi phí cần thiết khác có liên quan, được dùng để khấu trừ các khoản nợ còn tồn đọng, và trả phần còn lại (nếu có) cho Khách hàng. Nếu các khoản thu không đủ để chi trả hết các khoản nợ còn tồn đọng, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán khoản nợ còn lại cho Công ty.

8. Trường hợp vay vốn trả góp phí dịch vụ hoặc trường hợp hoàn/hủy hợp đồng mua bán hàng hóa/dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng Công ty có toàn quyền xử lý đối với khoản tiền hoàn phí dịch vụ, hoàn tiền mua bán hàng hóa/dịch vụ từ Bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ để thu nợ.

ĐIỀU 17. PHÒNG, CHỐNG GIAN LẬN

1. Công ty coi trọng uy tín của mình; coi trọng việc giữ gìn đạo đức kinh doanh, trung thực và đáng tin cậy về tài chính.
2. Công ty thực hiện minh bạch thông tin sản phẩm, phí, lãi suất áp dụng đối với Khách hàng thông qua website, tại các địa điểm giao dịch của Công ty, và qua Trung tâm Chăm sóc Khách hàng. Khách hàng cần tiếp cận các kênh thông tin chính thức của Công ty để có thông tin đầy đủ, xác thực.
3. Ngoài các mức phí đã quy định tại Hợp Đồng và/hoặc biểu phí của Công ty, hoặc các chi phí, phạt theo thỏa thuận chính thức bằng văn bản giữa Công ty và Khách hàng, Công ty không cho phép nhân viên của Công ty yêu cầu Khách hàng thanh toán thêm bất kỳ chi phí nào khác.
4. Người được phép bán hàng, tư vấn sản phẩm của Công ty phải tuân thủ quy định về trang phục, đeo thẻ. Khách hàng cần phản ánh ngay cho Công ty trong trường hợp có gian lận, giả mạo.
5. Khách hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực cho Công ty và phải chịu trách nhiệm về các thông tin, tài liệu, dữ liệu mà mình cung cấp. Khách hàng không được tự mình hoặc nghe theo xúi giục của người khác để che giấu, thiếu trung thực khi cung cấp thông tin cho Công ty. Công ty sẽ thực hiện các biện pháp xử lý nghiêm khắc nhất đối với các hành vi hoặc thủ đoạn thiếu trung thực hoặc cung cấp

thông tin không đầy đủ, chính xác.

6. Khách hàng không được, dù là tự nguyện hay được gợi ý, gạ gẫm từ bất kỳ người nào, thực hiện việc hối lộ và/hoặc chi tiền hoa hồng và/hoặc tặng quà (dưới hình thức vật chất hoặc phi vật chất) và/hoặc dành đối xử đặc biệt đối với bất kỳ nhân viên nào của Công ty hoặc gia đình/người thân của người đó. Khách hàng cam kết không có bất kỳ thỏa thuận hoặc giao dịch riêng nào với nhân viên của Công ty liên quan đến việc giải ngân khoản vay. Công ty sẽ xử lý nghiêm đối với nhân viên vi phạm nhưng sẽ không thể giải quyết thu hồi tiền/quà tặng cho khách hàng. Trường hợp Khách hàng đánh giá cao thái độ, phong cách phục vụ của nhân viên Công ty, vui lòng phản hồi trên các kênh mạng xã hội chính thức của LOTTE Finance, hoặc phản hồi tới cấp quản lý trực tiếp để chúng tôi có sự động viên kịp thời.
7. Khách hàng cam kết thông báo kịp thời cho Công ty qua các Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (**1900 6866/ +84 24 7302 0202** hoặc cskh@lottefinance.vn) hoặc các kênh chính thức khác của Công ty nếu phát hiện hành vi vi phạm nào của nhân viên Công ty, hoặc phát hiện có nghi ngờ gian lận, mạo danh của cá nhân khác. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không thông báo kịp thời cho Công ty.

ĐIỀU 18. BẤT KHẢ KHÁNG

1. Bất khả kháng là là sự kiện 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. Các sự kiện bất khả kháng bao gồm những không gì là thiên tai (lũ lụt, động đất, bão lốc), chiến tranh, xung đột vũ trang, tình hình công, tình hình vận chuyển hàng hóa, đình công, và các sự kiện tương tự khác.
2. Trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng sẽ không bị coi là vi phạm, với điều kiện sau:
 - a) Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia bằng văn bản trong thời gian sớm nhất có thể, nhưng không muộn hơn 03 ngày làm việc kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng. Thông báo này phải bao gồm: mô tả chi tiết về sự kiện bất khả kháng, ảnh hưởng của sự kiện này đến việc thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng, và các biện pháp mà bên bị ảnh hưởng đã thực hiện để khắc phục hậu quả, và

- b) Bên b? ?nh h??ng b?i s? ki?n b?t kh? kháng có trách nhi?m áp d?ng m?i bi?n pháp c?n thi?t và h?p lý ?? ng?n ch?n và gi?m thi?u các r?i ro, thi?t h?i do s? ki?n b?t kh? kháng gây ra. Bên b? ?nh h??ng c?ng ph?i n? l?c h?t s?c ?? th?c hi?n các ngh?a v? theo h?p ??ng trong kh? n?ng c?a mình, và
- c) Không thu?c tr??ng h?p t?i kho?n 4 ?i?u này.

3. Bên còn l?i có quy?n t?m ng?ng th?c hi?n ngh?a v? trong kho?ng th?i gian Bên b? ?nh h??ng b?i s? ki?n b?t kh? kháng không th?c hi?n ho?c ch?m tr? th?c hi?n các ngh?a v? theo h?p ??ng.
4. ?i?u kho?n v? b?t kh? kháng không áp d?ng cho các ngh?a v? thanh toán c?a m?t Bên ??i v?i Bên kia. Theo ?ó, các bên th?ng nh?t r?ng b?t kh? kháng không ph?i là c?n c? ?? mi?n, gi?m và/ho?c ch?m tr? thanh toán các kho?n ti?n g?c, lãi, phí, ti?n ph?t vi ph?m, ti?n b?i th??ng thi?t h?i, và các kho?n ti?n ph?i thanh toán khác.

ĐIỀU 19. PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

1. Tranh chấp giữa Khách hàng và Công ty được giải quyết theo quy định pháp luật.
2. Khách hàng đồng ý rằng Công ty được quyền yêu cầu trọng tài/tòa án thực hiện xét xử, giải quyết tranh chấp vắng mặt Khách hàng trong trường hợp Khách hàng cung cấp thông tin về địa chỉ không đầy đủ hoặc không chính xác, hoặc Khách hàng có thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho Công ty, dẫn đến Khách hàng không nhận được thông báo, giấy mời, giấy triệu tập, văn bản tố tụng, giấy tờ khác.

ĐIỀU 20. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Điều kiện giao dịch chung này là một bộ phận không tách rời của Hợp đồng cho vay. Trường hợp có sự mâu thuẫn giữa nội dung tại Điều kiện giao dịch chung với nội dung tại Điều Kiện Riêng, nội dung tại Điều Kiện Riêng được ưu tiên áp dụng.
2. Công ty có quyền sửa đổi, bổ sung Điều kiện giao dịch chung bằng việc ban hành các bản thay thế. Điều kiện giao dịch chung mới sẽ có hiệu lực ràng buộc Khách

hàng khi Công ty đã công khai mà Khách hàng không yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng. Nếu Khách hàng không đồng ý với Điều kiện giao dịch chung mới, Khách hàng có quyền chấm dứt thực hiện Hợp Đồng bằng cách trả nợ trước hạn toàn bộ khoản vay theo Điều 6 của văn bản này.

3. Việc một bên chưa thực hiện hoặc bỏ qua không thực hiện bất kỳ quyền, quyền hạn nào của bên đó sẽ không làm ảnh hưởng đến việc bên đó sẽ thực hiện các quyền, quyền hạn đó đối với bên kia và cũng không ảnh hưởng đến bất cứ việc thực thi các quyền, quyền hạn và biện pháp khắc phục khác.
4. Trường hợp Khách hàng không may qua đời, Khách hàng tại đây chỉ định người thừa kế để giao dịch với Công ty trong việc giải quyết các quyền lợi, nghĩa vụ liên quan đến Khoản Vay và khoản bảo hiểm (nếu có), hàng hóa và giấy tờ liên quan đến hàng hóa (nếu có), và hưởng toàn bộ các lợi ích liên quan (nếu có), theo thứ tự như sau: (i) vợ/chồng, (ii) cha đẻ hoặc mẹ đẻ (trong trường hợp không có hoặc không còn vợ/chồng hoặc vợ/chồng từ chối giao dịch/nhận di sản). Khách hàng yêu cầu những người thừa kế khác của Khách hàng tôn trọng quyết định này. Trong trường hợp không còn cha, mẹ hoặc cha, mẹ từ chối giao dịch/nhận di sản, Công ty giao dịch với các người thừa kế khác của Khách hàng theo quy định pháp luật.
5. Nếu có bất kỳ nội dung nào tại văn bản này trái với quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc quy định pháp luật liên quan thì nội dung đó đương nhiên không có hiệu lực và không ảnh hưởng đến các nội dung khác của văn bản này.
6. Điều kiện giao dịch chung này được ban hành kèm theo Quyết định số 24M89827/455 ngày 08 tháng 07 năm 2024 của Tổng Giám đốc LOTTE Finance và được áp dụng kể từ ngày 09 tháng 07 năm 2024 và thay thế cho Điều kiện giao dịch chung của Hợp đồng cho vay tiêu dùng, số tham chiếu 01/2023/CVTD. ban hành kèm theo Quyết định số 23M628001/118 ngày 30 tháng 01 năm 2023. Điều kiện giao dịch chung này được công khai theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử (<https://www.lottefinance.vn>), phần mềm ứng dụng (nếu có) để khách hàng biết về nội dung của điều kiện giao dịch chung.
