

## THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI

- Tên chương trình:** DigiCard – Chạm tương lai
- Thời gian khuyến mại:** từ 21/06/2023 đến 18/09/2023.
- Hình thức khuyến mại:** Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền.
- Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** Tiền khuyến mại.
- Khách hàng của chương trình khuyến mại:** Chủ thẻ ghi nợ Quốc tế VCB DigiCard thỏa mãn điều kiện chi tiết tại từng ưu đãi như tại mục A và B dưới đây.
- Ngân sách trả thưởng của cả chương trình:** 1.990.000.000 VND.
- Nội dung chi tiết ưu đãi**

### **A. ƯU ĐÃI HOÀN TIỀN**

- Thời gian khuyến mại:** từ 21/06/2023 đến 18/09/2023.
- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** mua sắm trực tuyến trên toàn quốc.
- Cơ cấu giải thưởng**

#### ***3.1. Nội dung ưu đãi***

Hoàn tiền **100.000 VND** cho tổng cộng **10.000 KH** đầu tiên có giao dịch chi tiêu bằng thẻ VCB DigiCard với giá trị tối thiểu 300.000 VND/giao dịch.

#### ***3.2. Số lượng và ngân sách giải thưởng***

<b>Nội dung giải thưởng</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Tổng giá trị giải thưởng (VND)</b>
Hoàn tiền 100.000 VND	10.000	1.000.000.000
<b>Tổng</b>		<b>1.000.000.000</b>

### **4. Nội dung chi tiết thẻ lệ**

#### ***4.1. Điều kiện, cách thức, thủ tục cụ thể Khách hàng phải thực hiện để được tham gia CTKM***

Khách hàng có giao dịch hợp lệ và doanh số chi tiêu hợp lệ như quy định tại mục A.4.2.

#### ***4.2. Thời gian, địa điểm và cách thức xác định Khách hàng trúng thưởng***

##### ***a) Thời gian xác định Khách hàng trúng thưởng (thời gian xét thưởng):***

Đợt xét thưởng: 02 đợt

- Từ 21/06/2023 đến 04/08/2023
- Từ 05/08/2023 đến 18/09/2023

##### ***b) Địa điểm xác định Khách hàng trúng thưởng:*** Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam, 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

**c) Cách thức xác định Thẻ hợp lệ**

- Là thẻ VCB DigiCard do Vietcombank phát hành.
- Thẻ không bị khóa vĩnh viễn (do Khách hàng yêu cầu khóa hoặc thẻ bị mất cắp/thất lạc...) và còn hiệu lực tại thời điểm Vietcombank xét thưởng.

**d) Cách thức xác định giao dịch chi tiêu thẻ hợp lệ (Giao dịch hợp lệ):**

- Là giao dịch sử dụng thẻ hợp lệ thanh toán hàng hóa dịch vụ phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân và được cấp phép thành công trên hệ thống Vietcombank (time,date) được giới hạn từ 00h 00'01'' đến 23h 59' 59'' (GMT+7) trong thời gian diễn ra chương trình khuyến mại.
- Là giao dịch đã được hệ thống Vietcombank xử lý (được hiểu là giao dịch đã về hệ thống và đã được cập nhật hoặc đang trong trạng thái chờ cập nhật) muộn nhất là 10 ngày sau ngày cuối cùng của chương trình khuyến mại. Lưu ý: thời gian tin nhắn xác nhận giao dịch thành công không có giá trị xác nhận thời gian một giao dịch thẻ đã được ghi nhận vào hệ thống của Vietcombank;
- Trong trường hợp giao dịch đã thực hiện nhưng sau đó bị hủy, bị hoàn trả một phần hoặc toàn bộ do lỗi hệ thống, từ phía Khách hàng hoặc bên thứ 3 hủy/hoàn trả giao dịch, giá trị giao dịch bị hủy bỏ, hoàn trả một phần hoặc toàn bộ sẽ bị trừ khỏi giá trị giao dịch hợp lệ/doanh số hợp lệ.
- Trong trường hợp thẻ phụ có phát sinh giao dịch hợp lệ, toàn bộ giao dịch hợp lệ của thẻ phụ được tính là giao dịch hợp lệ của thẻ chính.
- Các giao dịch hợp lệ phải là các giao dịch hợp pháp theo quy định của Pháp luật Việt Nam, không bao gồm các giao dịch bị loại trừ quy định tại mục A.4.2.

**e) Giao dịch bị loại trừ là các giao dịch:**

- Giao dịch rút tiền mặt (bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch rút tiền tại quầy, tại ATM hoặc POS hoặc thực hiện giao dịch rút/ứng tiền mặt bằng bất kỳ hình thức nào khác); giao dịch chứng khoán, kinh doanh ngoại hối, đầu tư tài chính, đấu giá ở nước ngoài; giao dịch nạp tiền vào ví điện tử; giao dịch đánh bạc; giao dịch phí và lãi; giao dịch test để kích hoạt thẻ; giao dịch phát sinh do lỗi hệ thống;
- Giao dịch hoàn thuế;
- Giao dịch có phát sinh tra soát với Khách hàng vì bất kỳ lý do gì.
- Giao dịch thẻ giả mạo, gian lận hoặc giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.
- Giao dịch thanh toán tại đơn vị chấp nhận thẻ không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ, giao dịch thanh toán cho các chi phí hoạt động kinh doanh không mang tính chất tiêu dùng cá nhân, căn cứ theo quy định, chính sách hiện hành của Vietcombank.

**f) Cách thức xác định Doanh số hợp lệ**

Doanh số xét thưởng hợp lệ là tổng giá trị các giao dịch hợp lệ bằng thẻ hợp lệ của chủ thẻ (tính theo CIF/Khách hàng) trong thời gian diễn ra chương trình, không tính giá trị các giao dịch hoàn trả, giao dịch hủy (refund, revert) và các giao dịch bị loại trừ thực hiện trong thời gian chương trình khuyến mại.

**g) Cách thức xác định Khách hàng trúng thưởng:**

- Mỗi Khách hàng nhận thưởng 01 lần trong cả chương trình.
- Trong trường hợp có nhiều Khách hàng đủ điều kiện, do chương trình có giới hạn về ngân sách, thứ tự xét thưởng ưu tiên trả thưởng cho giao dịch hợp lệ đủ điều kiện sớm nhất căn cứ theo ngày, giờ thực hiện giao dịch được ghi nhận trên hệ thống Vietcombank.
- Trong trường hợp có nhiều Khách hàng trùng ngày giao dịch ghi nhận trên hệ thống Vietcombank, việc xác định giao dịch sớm hơn căn cứ trên giờ giao dịch cấp phép được ghi nhận trên hệ thống Vietcombank (Giờ Việt Nam: GMT+7).

**5. Thông báo trúng thưởng:**

- Trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc mỗi đợt xét thưởng, Vietcombank sẽ thông báo công khai về kết quả trả thưởng chương trình trên website chính thức của Vietcombank và thông báo về việc trả thưởng đến từng Khách hàng thông qua các kênh: Email/ OTT,...theo các thông tin KH đã đăng ký với Vietcombank, hoặc tùy theo điều kiện của Vietcombank theo từng thời kỳ và thực hiện cập nhật số tiền trả thưởng vào tài khoản của thẻ hợp lệ của Khách hàng trúng thưởng.
- Vietcombank không chịu trách nhiệm trong trường hợp không liên lạc được với KH đủ điều kiện nhận thưởng theo các thông tin mà Khách hàng đã đăng ký với Vietcombank.

**6. Đầu mối giải đáp thắc mắc cho Khách hàng về ưu đãi:**

Mọi thắc mắc của Khách hàng có liên quan đến chương trình khuyến mại, Khách hàng liên hệ các địa điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc hoặc liên hệ Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng 24/07: Điện thoại: 1900.54.54.13.

**7. Trách nhiệm công bố thông tin**

Vietcombank thực hiện thông báo công khai chi tiết nội dung thể lệ của chương trình khuyến mại và công bố kết quả trả thưởng của chương trình khuyến mại trên website Vietcombank tại địa chỉ: [www.vietcombank.com.vn](http://www.vietcombank.com.vn) hoặc tùy theo điều kiện của Vietcombank trong từng thời kỳ.

**8. Trách nhiệm và quyền của Vietcombank**

**8.1. Trách nhiệm**

- Vietcombank thực hiện thông báo công khai chi tiết nội dung của thể lệ chương trình và công bố kết quả trả thưởng theo quy định tại mục C.2.
- Giải quyết khiếu nại của Khách hàng về kết quả trả thưởng của chương trình trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày hết thời gian khiếu nại của chương trình.

## **8.2. Quyền hạn**

- Vietcombank có quyền quyết định cuối cùng trong việc xét duyệt các Thẻ hợp lệ/giao dịch hợp lệ và thực hiện các thủ tục trả thưởng;
- Trong trường hợp nếu cần, Vietcombank có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các hóa đơn giao dịch (bao gồm hóa đơn mua hàng và hóa đơn thanh toán thẻ) và các chứng từ khác để chứng minh các giao dịch chi tiêu của Khách hàng là giao dịch hợp lệ. Khách hàng có trách nhiệm bổ sung chứng từ /hóa đơn hợp lệ cho Vietcombank trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của VCB về việc cung cấp hóa đơn/chứng từ.
- Trong trường hợp Vietcombank không liên hệ được với Khách hàng hoặc Khách hàng không bổ sung được chứng từ chứng minh sau thời gian yêu cầu, giao dịch của Khách hàng sẽ không được xét là giao dịch hợp lệ.
- Vietcombank có quyền từ chối trả thưởng cho Khách hàng trong trường hợp giao dịch của Khách hàng không đủ điều kiện theo quy định tại A.5 và B.5 nêu trên hoặc Khách hàng không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ các hóa đơn giao dịch theo thời gian quy định hoặc hóa đơn giao dịch của Khách hàng cung cấp thông tin không hợp lệ, không rõ ràng, không đầy đủ hoặc vi phạm bất kỳ điều kiện nào được quy định tại thể lệ này.
- Vietcombank được miễn trách đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra như cháy nổ, lũ lụt, động đất, hệ thống xử lý thẻ bị lỗi... làm cho các giao dịch của chủ thẻ bị sai lệch, không thực hiện được hoặc không truyền về hệ thống Ngân hàng;
- Vietcombank có quyền thay đổi các điều kiện và điều khoản chương trình khuyến mại theo quy định của pháp luật bằng cách công bố công khai trên website của Vietcombank.

## **9. Trách nhiệm và quyền của Khách hàng:**

### **9.1. Trách nhiệm**

- Khách hàng có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn giao dịch (bao gồm hóa đơn thanh toán thẻ và hóa đơn mua hàng) và phải cung cấp đầy đủ cho Vietcombank khi có yêu cầu. Số tiền trên hóa đơn mua hàng phải khớp đúng với số tiền trên mỗi hóa đơn thanh toán thẻ tương ứng. Nếu thanh toán tại POS, chữ ký trên hóa đơn mua hàng phải khớp với chữ ký trên hóa đơn thanh toán thẻ và chữ ký của chủ thẻ đăng ký tại Vietcombank.

- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp hóa đơn giao dịch và các bằng chứng khác liên quan theo yêu cầu của Vietcombank muộn nhất 05 ngày làm việc kể từ ngày hết thời gian khiếu nại hoặc kể từ ngày Vietcombank đề nghị cung cấp để chứng minh quyền lợi của Khách hàng. Khách hàng sẽ hết quyền khiếu nại nếu hết thời hạn trên, Khách hàng không cung cấp được các bằng chứng chứng minh quyền lợi của Khách hàng.
- Khách hàng đồng ý cho Vietcombank sử dụng hình ảnh, thông tin của mình trong trường hợp Khách hàng trúng thưởng để phục vụ cho hoạt động quảng bá sản phẩm, dịch vụ của Vietcombank.
- Bằng việc tham gia chương trình này, chủ thẻ thừa nhận đã biết và chấp nhận tất cả các điều kiện, điều khoản của chương trình này và các điều chỉnh (nếu có); tất cả các điều khoản trong Điều kiện và điều khoản sử dụng thẻ do Vietcombank phát hành.

### **9.2. Quyền hạn**

- Khách hàng có quyền khiếu nại về việc trả thưởng của chương trình (nếu có) trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày thông báo trả thưởng. Hết thời gian khiếu nại trên, các Khách hàng được coi là đồng ý với kết quả trả thưởng của chương trình.
- Khách hàng là chủ thẻ chính hoặc người được ủy quyền theo quy định của pháp luật là người đứng ra thực hiện các giao dịch khiếu nại với ngân hàng.
- Khách hàng sẽ mất quyền nhận thưởng nếu thẻ của Khách hàng không phải là thẻ hợp lệ tại thời điểm xét thưởng./.

## B. ƯU ĐÃI TẠI SHOPEE

### 1. Thời gian khuyến mại:

- Ưu đãi 1: Áp dụng từ 09h00' sáng ngày 21/06/2023 đến 23h59' ngày 18/09/2023 trừ 03 ngày đặc biệt 07/07, 08/08, 09/09/2023 (87 ngày).
- Ưu đãi 2: Áp dụng từ 09h00' sáng đến 23h59' các ngày 07/07, 08/08, 09/09/2023 (03 ngày)

### 2. Địa bàn (phạm vi) khuyến mại: Website hoặc Ứng dụng mua hàng của Shopee

### 3. Cơ cấu giải thưởng

Ưu đãi	Nội dung	Giá trị khuyến mại (VND)	Số lượt khuyến mại/ngày	Số ngày khuyến mại	Ngân sách (VND)
1	Giảm 50.000 VND cho giao dịch từ 250.000 VND 01 thẻ/lần/tháng Tối đa 3 lần/KH trong cả CT	50.000	200	87	870.000.000
2	Giảm 100.000 VND cho giao dịch từ 500.000 VND 01 thẻ/lần/tháng Tối đa 3 lần/KH trong cả CT	100.000	400	3	120.000.000
	<b>TỔNG</b>			<b>90</b>	<b>990.000.000</b>

### 4. Nội dung chi tiết thể lệ

#### 4.1. Điều kiện, cách thức, thủ tục cụ thể Khách hàng phải thực hiện để được tham gia CTKM

Khách hàng có giao dịch hợp lệ và doanh số chi tiêu hợp lệ như quy định tại mục B.4.2.

#### 4.2. Thời gian và cách thức xác định Khách hàng trúng thưởng

##### a) Thời gian xác định Khách hàng trúng thưởng (thời gian xét thưởng):

Khách hàng được thông báo trúng thưởng tại thời điểm hệ thống thanh toán của Shopee cân trừ trực tiếp thành công số tiền khuyến mại cho Khách hàng trên giá trị đơn hàng.

##### b) Cách thức xác định Thẻ hợp lệ:

- Là thẻ VCB DigiCard do Vietcombank phát hành.
- Thẻ không bị khóa vĩnh viễn (do Khách hàng yêu cầu khóa hoặc thẻ bị mất cắp/thất lạc...) và còn hiệu lực tại thời điểm Vietcombank xét thưởng.

***c) Cách thức xác định giao dịch chi tiêu thẻ hợp lệ (Giao dịch hợp lệ):***

- Là giao dịch sử dụng Thẻ hợp lệ để thanh toán trên Website hoặc Ứng dụng Shopee thành công để phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân, gia đình trong thời gian khuyến mại.
- Giao dịch có giá trị đạt điều kiện của chương trình.
- Là giao dịch đã được hệ thống Vietcombank xử lý và ghi nhận thành công trên hệ thống Vietcombank (được hiểu là giao dịch đã về hệ thống và đã được cập nhật hoặc đang trong trạng thái chờ cập nhật) muộn nhất là 10 (mười) ngày sau ngày có hiệu lực cuối cùng của chương trình.
- Trong trường hợp giao dịch đã thực hiện nhưng sau đó bị hủy, bị hoàn trả một phần hoặc toàn bộ do lỗi hệ thống, từ phía Khách hàng hoặc bên thứ 3 hủy/hoàn trả giao dịch, giá trị giao dịch bị hủy bỏ, hoàn trả một phần hoặc toàn bộ sẽ bị trừ khỏi giá trị giao dịch hợp lệ.
- Không thuộc các giao dịch bị loại trừ quy định tại điều B.4.2.d

***d) Quy định về giao dịch không hợp lệ***

- Giao dịch ứng tiền mặt tại POS hoặc thực hiện giao dịch ứng tiền mặt bằng bất kỳ hình thức nào khác; giao dịch thanh toán qua ví điện tử; giao dịch phát sinh do lỗi hệ thống;
- Giao dịch đổi hàng (nếu có);
- Bất kỳ giao dịch nào mà Vietcombank nghi vấn, cho rằng giao dịch thanh toán quy định tại điều c nêu trên không đủ điều kiện hưởng ưu đãi theo quy định bao gồm nhưng không giới hạn những trường hợp sau:
  - + Khách hàng thực hiện các hành vi giao dịch thẻ giả mạo, gian lận, giao dịch tra soát với lý do chủ thẻ không thực hiện giao dịch, giao dịch thanh toán không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ thực tế (giao dịch không tại đơn vị chấp nhận thẻ,...);
  - + Các giao dịch thanh toán cho mục đích kinh doanh, không mang tính chất tiêu dùng cá nhân;
  - + Các giao dịch thanh toán mà Vietcombank/Shopee đánh giá có dấu hiệu trục lợi, gian lận dựa trên những bất thường về hành vi, tần suất, giá trị giao dịch chi tiêu của Khách hàng trong từng thời kỳ.
- Chương trình ưu đãi không áp dụng khi Khách hàng mua các sản phẩm sim, Ngành hàng Nạp thẻ, Dịch vụ & Khách sạn, các gói sản phẩm khuyến mại (ví dụ mua 1 tặng 1, mua 2 giảm 10%,...), sản phẩm sữa dành cho trẻ dưới 02 tuổi.

***e) Cách thức xác định Khách hàng trúng thưởng:***

- Hệ thống của Shopee sẽ nhận diện Thẻ hợp lệ (dựa trên 08 số đầu thẻ), giao dịch hợp lệ và tự động cản trừ trực tiếp số tiền khuyến mại cho Khách hàng trên giá trị đơn hàng khi lựa chọn phương thức thanh toán bằng Thẻ hợp lệ.
- Trường hợp số lượt khuyến mại tối đa trong mỗi ngày khuyến mại không sử dụng hết sẽ được cộng gộp vào ngày khuyến mại kế tiếp đối của ưu đãi đó.
- Mỗi thẻ hợp lệ (dựa trên 08 số đầu thẻ) được hưởng ưu đãi tối đa 01 lần/tháng, tối đa 03 lần/chương trình đối với mỗi ưu đãi.
- Ưu đãi 1 và ưu đãi 2 không áp dụng đồng thời với các mã khuyến mại khác của Shopee (ngoại trừ mã miễn phí vận chuyển).

***f) Khách hàng đủ điều kiện nhận thưởng:***

- Là Khách hàng sở hữu thẻ hợp lệ và phát sinh giao dịch hợp lệ được quy định tại điều B.4.2.
- Trong trường hợp chương trình hết lượt khuyến mại phân bổ trong ngày, Khách hàng được nhận thưởng là Khách hàng thực hiện giao dịch hợp lệ sớm nhất trong khung giờ khuyến mại. Khách hàng không nhận được ưu đãi nếu số lượt khuyến mại tối đa trong ngày đã sử dụng hết.

**5. Đầu mối giải đáp thắc mắc cho Khách hàng về Chương trình:** Mọi thắc mắc của Khách hàng có liên quan đến Chương trình, Khách hàng liên hệ phòng chăm sóc Khách hàng của Shopee: Điện thoại 1900.1221 hoặc các địa điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc hoặc liên hệ Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng 24/07 của Vietcombank: Điện thoại 1900.54.54.13

**6. Trách nhiệm công bố thông tin**

- Vietcombank thực hiện thông báo công khai chi tiết nội dung thể lệ của Chương trình trên website Vietcombank tại địa chỉ: [www.vietcombank.com.vn](http://www.vietcombank.com.vn).
- Shopee sẽ thông báo trả thưởng cho Khách hàng tại thời điểm Shopee cản trừ trực tiếp thành công số tiền khuyến mại cho Khách hàng trên giá trị đơn hàng và thông báo cho Khách hàng khi hết lượt khuyến mại trong ngày của chương trình.

**7. Nghĩa vụ và Quyền hạn của Vietcombank**

***7.1. Nghĩa vụ***

- Trong thời gian triển khai ưu đãi, Vietcombank phối hợp với Shopee triển khai ưu đãi trên website và ứng dụng mua hàng của Shopee.
- Trong trường hợp có sự cố phát sinh làm ảnh hưởng đến quyền lợi của Khách hàng, Vietcombank sẽ thông báo đến Khách hàng và phối hợp với Shopee để giải quyết sự cố trên tinh thần bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Khách hàng.



## **7.2. Quyền hạn**

- Vietcombank có quyền quyết định cuối cùng trong việc xét duyệt các giao dịch hợp lệ căn cứ trên dữ liệu trên hệ thống của Vietcombank.
- Trong trường hợp Vietcombank nghi ngờ dấu hiệu trục lợi, sử dụng thẻ sai mục đích, giao dịch không, ... Vietcombank có quyền yêu cầu chủ thẻ cung cấp các hóa đơn giao dịch (hóa đơn mua hàng và hóa đơn thanh toán thẻ) và/hoặc các chứng từ khác để chứng minh các giao dịch chi tiêu của chủ thẻ là giao dịch hợp lệ. Khách hàng có trách nhiệm bổ sung chứng từ/hóa đơn hợp lệ cho Vietcombank trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của VCB về việc cung cấp hóa đơn/chứng từ. Trong trường hợp Khách hàng không bổ sung được chứng từ chứng minh sau thời gian yêu cầu, giao dịch của Khách hàng sẽ không được xét là giao dịch hợp lệ.
- Vietcombank được miễn trách đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra như cháy nổ, lũ lụt, động đất, hệ thống xử lý thẻ bị lỗi... làm cho các giao dịch của chủ thẻ bị sai lệch, không thực hiện được hoặc không truyền về hệ thống Ngân hàng;
- Vietcombank được miễn trách nhiệm khuyến mại cho các giao dịch chi tiêu của Khách hàng kể từ thời điểm kết thúc chương trình do hết lượt ưu đãi tối đa của chương trình;
- Vietcombank được miễn trách nhiệm đối với chất lượng hàng hóa, dịch vụ do Shopee cung cấp cho Khách hàng.
- Vietcombank được miễn trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không nhận được thông tin khuyến mại do Khách hàng đã đăng ký không nhận thông tin khuyến mại từ Vietcombank hoặc Khách hàng đã thay đổi thông tin liên hệ đã đăng ký với Vietcombank.
- Vietcombank có quyền thay đổi các điều kiện và điều khoản chương trình khuyến mại theo quy định của pháp luật bằng cách công bố công khai trên website của Vietcombank [www.vietcombank.com.vn](http://www.vietcombank.com.vn).

## **8. Trách nhiệm và quyền của Shopee**

### **8.1. Trách nhiệm**

- Thực hiện trả thưởng và thông báo cho Khách hàng đủ điều kiện nhận thưởng tại thời điểm Khách hàng thực hiện thành công giao dịch hợp lệ.
- Thông báo cho Khách hàng khi hết lượt khuyến mại tối đa trong mỗi ngày của chương trình.
- Giải quyết mọi thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng liên quan hàng hóa, dịch vụ cung cấp cho Khách hàng và kết quả trả thưởng của chương trình.

## **8.2. Quyền hạn**

- Có quyền từ chối trả thưởng cho Khách hàng trong trường hợp giao dịch của Khách hàng không đủ điều kiện là giao dịch hợp lệ theo quy định tại điều B.4.2.
- Được miễn trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra như cháy nổ, lũ lụt, động đất,... ảnh hưởng đến việc trả thưởng theo quy định của thể lệ chương trình.
- Có quyền thu hồi lại số tiền đã trả thưởng cho Khách hàng trong trường hợp có đủ bằng chứng để chứng minh giao dịch được nhận thưởng của Khách hàng không đủ điều kiện là giao dịch hợp lệ theo quy định tại điều B.4.2
- Miễn trách nhiệm trả thưởng cho các giao dịch chi tiêu của Khách hàng kể từ thời điểm hết lượt khuyến mại tối đa trong ngày của chương trình.

## **9. Trách nhiệm và quyền của Khách hàng**

### **9.1. Trách nhiệm**

- Khách hàng có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn giao dịch (hóa đơn mua hàng và hóa đơn thanh toán thẻ) và/hoặc các chứng từ khác và phải cung cấp đầy đủ cho Vietcombank theo yêu cầu của Vietcombank muộn nhất 05 ngày làm việc kể từ ngày hết thời gian khiếu nại hoặc kể từ ngày Vietcombank đề nghị cung cấp để chứng minh quyền lợi của Khách hàng. Khách hàng sẽ hết quyền khiếu nại nếu hết thời hạn trên, Khách hàng không cung cấp được các bằng chứng chứng minh quyền lợi của Khách hàng;
- Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả lại toàn bộ số tiền Shopee đã trả thưởng cho Khách hàng trong trường hợp Vietcombank và Shopee có căn cứ chứng minh giao dịch được khuyến mại là giao dịch không hợp lệ.
- Bằng việc tham gia chương trình này, Khách hàng thừa nhận đã biết và chấp nhận tất cả các điều kiện, điều khoản của chương trình này; tất cả các điều khoản trong Điều kiện và điều khoản sử dụng thẻ do Vietcombank phát hành.
- Bằng việc tham gia chương trình này, Khách hàng đồng ý cho Vietcombank và Shopee cung cấp thông tin giao dịch chi tiêu thẻ của Khách hàng tại Shopee bao gồm: Số thẻ thanh toán (08 số đầu và 04 số cuối), Mã đơn hàng, Mã chuẩn chi, Mã Khách hàng trên Shopee và số tiền thanh toán để phục vụ việc đối soát kết quả trả thưởng của chương trình.

### **9.2. Quyền hạn**

- Khách hàng có quyền khiếu nại về việc trả thưởng của chương trình (nếu có) trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận thông báo trả thưởng. Hết thời gian khiếu

---

mại trên, các Khách hàng được coi là đồng ý với kết quả trả thưởng của chương trình.

- Khách hàng là chủ thẻ chính là người đứng ra thực hiện các giao dịch khiêu nại với ngân hàng;
- Khách hàng sẽ mất quyền nhận khuyến mại nếu thẻ của Khách hàng không phải là thẻ hợp lệ tại thời điểm thanh toán và giao dịch thẻ của Khách hàng không phải là giao dịch hợp lệ./.