

ĐIỀU KIỆN ĐIỀU KHOẢN CHƯƠNG TRÌNH HOÀN TIỀN THEO TÍNH NĂNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ VIETCOMBANK MASTERCARD WORLD

I. Đối tượng áp dụng: Là thẻ Tín dụng quốc tế Vietcombank Mastercard World, bao gồm thẻ chính và thẻ phụ. (Không áp dụng cho thẻ công ty ủy quyền cho cá nhân sử dụng).

II. Nội dung chương trình

- Với các giao dịch bằng thẻ Vietcombank Mastercard World, Chủ thẻ được hoàn tiền trên tổng số tiền chi tiêu hợp lệ theo tỷ lệ như sau:
 - ✓ Giao dịch chi tiêu tại các Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) ăn uống và du lịch tại nước ngoài (bao gồm ĐVCNT thông thường và ĐVCNT trực tuyến). ĐVCNT ăn uống, du lịch được xác định tùy thuộc vào Mã danh mục (MCC) do Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard quy định được ghi nhận trên hệ thống của Vietcombank (*MCC du lịch: 4722, 3501 đến 3999, 7011, 3000 đến 3350, 4511; MCC ăn uống: 5462, 5811, 5812, 5813, 5814*): hoàn 5% giá trị giao dịch.
 - ✓ Các giao dịch chi tiêu khác: hoàn tiền 0,5% giá trị giao dịch.
- Kỳ xét hoàn tiền: hàng quý (tính theo tháng dương lịch) và theo kỳ sao kê của thẻ, cụ thể như sau:
 - ✓ Kỳ 1: các kỳ sao kê trong giai đoạn từ 11/12 đến 10/3 năm kế tiếp.
 - ✓ Kỳ 2: các kỳ sao kê trong giai đoạn từ 11/03 đến 10/06.
 - ✓ Kỳ 3: các kỳ sao kê trong giai đoạn từ 11/06 đến 10/09.
 - ✓ Kỳ 4: các kỳ sao kê trong giai đoạn từ 11/09 đến 10/12.
- Thời gian trả thưởng: chậm nhất 02 kỳ sao kê tiếp theo sau kỳ xét hoàn tiền.
- Quy định về giá trị hoàn tiền
 - ✓ *Giá trị hoàn tiền tối thiểu:* Giá trị hoàn tiền tối thiểu là 100.000 VNĐ/kỳ xét hoàn tiền. Sau mỗi kỳ xét hoàn tiền, nếu không đạt mức tối thiểu, giá trị hoàn tiền sẽ được cộng tích lũy vào kỳ xét hoàn tiền kế tiếp. Sau 04 kỳ xét hoàn tiền liên tiếp tính từ kỳ xét hoàn tiền có giá trị hoàn tiền không đạt mức tối thiểu, nếu vẫn không đạt mức tối thiểu, giá trị hoàn tiền tích lũy sẽ tự động trở về 0.
 - ✓ *Giá trị hoàn tiền tối đa:* 800.000 VNĐ/kỳ sao kê

III. Điều kiện, điều khoản của chương trình

1. Điều kiện để xác định Thẻ/Chủ thẻ hợp lệ

- Là các thẻ thuộc đối tượng được tham gia chương trình quy định tại mục I.

- Thẻ có phát sinh giao dịch hợp lệ trong kỳ xét hoàn tiền.
- Thẻ không bị khóa, hủy và còn hiệu lực tính đến ngày xét thưởng của chương trình. Nếu thẻ được hoàn tiền không còn hoạt động và đã được Vietcombank phát hành thay thế bởi một thẻ mới trước thời điểm xét hoàn tiền thì thẻ mới thay thế đủ điều kiện để được nhận hoàn tiền nếu cùng loại sản phẩm, cùng thương hiệu và có hạng tương đương hoặc cao hơn.

2. Điều kiện để xác định giao dịch thẻ hợp lệ

2.1. *Giao dịch đủ điều kiện hoàn tiền là các giao dịch thỏa mãn tất cả các điều kiện sau:*

- Là giao dịch sử dụng thẻ hợp lệ thanh toán hàng hóa/dịch vụ qua các thiết bị chấp nhận thẻ và các phương thức điện tử để phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân và được cấp phép trên hệ thống Vietcombank.
- Là giao dịch đã được xử lý và ghi nhận thành công trên hệ thống Vietcombank (được hiểu là giao dịch đã lên sao kê của Chủ thẻ) trong khoảng thời gian của kỳ xét hoàn tiền. 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, theo yêu cầu của chủ thẻ hoặc do Ngân hàng thanh toán/đơn vị chấp nhận thẻ/bên thứ 3 chủ động thực hiện, 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.
- Đối với giao dịch trả góp, giá trị giao dịch hợp lệ là tổng giá trị hàng hóa/dịch vụ tại thời điểm mua. Các khoản trả góp hàng tháng phát sinh từ chương trình mua hàng/dịch vụ trả góp sẽ không được xem là giao dịch hợp lệ.
- Trong trường hợp có thẻ phụ, giao dịch hợp lệ của (các) thẻ phụ được tính là giao dịch hợp lệ của thẻ chính.
- Đối với giao dịch tại loại hình đơn vị hàng không, giao dịch của chủ thẻ thường được tách làm nhiều giao dịch có cùng số cấp phép trên hệ thống, vì vậy, giá trị giao dịch của thẻ = tổng giá trị của các giao dịch có cùng số cấp phép trên hệ thống.
- Các giao dịch hợp lệ phải là các giao dịch hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam.

2.2. *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 là giao dịch rút/ứng tiền mặt dưới bất kỳ hình thức nào); giao dịch thanh toán qua ví điện tử; giao dịch đánh bạc; giao dịch phí và lãi; giao dịch kiểm tra (test) để kích hoạt thẻ; giao dịch phát sinh do lỗi hệ thống; giao dịch chi tiêu tại POS tại khu vực kinh tế châu Âu

(European Economic Area¹).

- Giao dịch chứng khoán, kinh doanh ngoại hối, đầu tư tài chính, đầu giá ở nước ngoài.
- Giao dịch hoàn thuế.
- Bất kỳ giao dịch nào mà Vietcombank nghi vấn, cho rằng giao dịch thanh toán quy định tại khoản 2.1 nêu trên không đủ điều kiện hoàn tiền theo quy định bao gồm nhưng không giới hạn những trường hợp sau:
 - Chủ thẻ thực hiện các hành vi giao dịch thẻ giả mạo, gian lận, giao dịch thanh toán không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch (giao dịch không tại đơn vị chấp nhận thẻ...);
 - Chủ thẻ thực hiện các giao dịch có tính chất đại lý như thanh toán thu hộ tiền vé máy bay/ tiền điện, nước/cước viễn thông/ phí bảo hiểm, kinh doanh mỹ phẩm đa cấp...;
 - Các giao dịch thanh toán cho các chi phí hoạt động kinh doanh, không mang tính chất tiêu dùng cá nhân;
 - Các giao dịch thanh toán tại một số điểm chấp nhận thẻ thuộc danh mục mà Vietcombank 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 Chủ thẻ trong từng thời kỳ;
 - Các giao dịch đang tra soát với Vietcombank vì bất kỳ lý do nào;
 - Các trường hợp khác theo chính sách của Vietcombank trong từng thời kỳ.

3. Trách nhiệm của Vietcombank

- Ghi có số tiền được hoàn vào tài khoản thẻ hợp lệ của chủ thẻ chính đủ điều kiện chậm nhất 02 kỳ sao kê tiếp theo sau kỳ xét hoàn tiền.
- Giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ về kết quả hoàn tiền trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày hết thời gian khiếu nại của chương trình.
- Trong trường hợp Chủ thẻ khiếu nại đúng và cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ giao dịch và các bằng chứng liên quan khác theo quy định, Vietcombank sẽ ghi có số tiền được hoàn sau khi điều chỉnh/bổ sung (nếu có) vào tài khoản thẻ của Chủ thẻ đủ điều kiện vào kỳ xét hoàn tiền tiếp theo/ kỳ sao kê tiếp theo.

4. Quyền của Vietcombank

- Vietcombank có quyền quyết định cuối cùng trong việc xét duyệt các Giao dịch thẻ hợp lệ/Thẻ

¹ Các quốc gia thuộc khu vực kinh tế châu Âu: UK + Gibraltar, Pháp, Cộng hòa Ireland, Hà Lan, Ý, Tây Ban Nha, Đức, Luxembourg, Cyprus, Hy Lạp, Iceland, Áo, Bỉ, Thụy Điển, Bồ Đào Nha, Hungari, Na Uy, Cộng hòa Séc, Malta, Ba Lan, Đan Mạch, Phần Lan, Croatia, Latvia, Bulgari, Romania, Estonia, Slovakia, Lituania, Slovenia, Liechtenstein

hợp lệ và thực hiện các thủ tục liên quan đến xét hoàn tiền.

- Trong trường hợp Vietcombank nghi ngờ dấu hiệu trục lợi, sử dụng thẻ sai mục đích, giao dịch khống... Vietcombank có quyền yêu cầu chủ thẻ 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 chủ thẻ là giao dịch hợp lệ. Chủ thẻ 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 Vietcombank về việc cung cấp hóa đơn/chứng từ. Trong trường hợp Chủ thẻ không bổ sung được chứng từ chứng minh sau thời gian yêu cầu, giao dịch của Chủ thẻ sẽ không được xét là giao dịch hợp lệ để hoàn tiền.
- Vietcombank có quyền từ chối trả thưởng cho Chủ thẻ trong trường hợp giao dịch của Chủ thẻ không đủ điều kiện theo quy định tại Điều 2 hoặc Chủ thẻ không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ các hóa đơn giao dịch theo thời gian quy định hoặc hóa đơn giao dịch do Chủ thẻ cung cấp không hợp lệ, không rõ ràng, không đầy đủ hoặc vi phạm bất kỳ điều kiện nào quy định tại thẻ lệ này. Quyết định của Vietcombank là quyết định cuối cùng và Chủ thẻ mặc định đồng ý không khiếu nại, khiếu kiện.
- Vietcombank có quyền ghi Nợ lại tài khoản thẻ của Chủ thẻ mà không cần yêu cầu chủ thẻ hoàn tiền trả thưởng mà Vietcombank đã trả thưởng cho Chủ thẻ trong trường hợp có nhầm lẫn, sai sót trong việc trả thưởng hoặc trả thưởng căn cứ vào các giao dịch bị loại trừ quy định tại Điều 2 hoặc Chủ thẻ 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 Chủ thẻ không thỏa mãn các quy định của chương trình.
- Vietcombank được miễn trách trong 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; giao dịch không thực hiện được; hoặc không truyền về hệ thống Ngân hàng và ảnh hưởng đến tiến độ trả thưởng theo quy định tại điều kiện điều khoản của chương trình.
- Trong trường hợp Vietcombank không phải Tổ chức thanh toán thẻ, Vietcombank được miễn trách đối với các trường hợp Tổ chức thanh toán thẻ đăng ký Mã loại hình Đơn vị chấp nhận thẻ (MCC) với Mastercard không chính xác hoặc trong trường hợp Mastercard và/hoặc đơn vị chấp nhận thẻ và/hoặc Tổ chức thanh toán thẻ thay đổi MCC mà không thông báo cho Vietcombank.
- Vietcombank sẽ thông báo về việc hoàn tiền đến từng Chủ thẻ đủ điều kiện ngay sau khi hoàn tiền qua các kênh bao gồm nhưng không giới hạn: cập nhật trên sao kê thẻ tín dụng và/hoặc Email/OTT/SMS... tùy theo quyết định của Vietcombank trong từng thời kỳ. Vietcombank được miễn trách trong trường hợp không liên lạc được với Chủ thẻ đủ điều kiện hoàn tiền theo

các thông tin mà Chủ thẻ đã đăng ký với Vietcombank.

- Vietcombank có quyền thay đổi hoặc điều chỉnh các điều kiện và điều khoản của chương trình cho phù hợp vào bất cứ thời điểm nào và trước thời gian thông báo kết quả trả thưởng bằng cách công bố công khai trên trang thông tin điện tử của Vietcombank (www.portal.vietcombank.com.vn).
- Vietcombank có toàn quyền ngừng chương trình theo thông báo được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Vietcombank.

5. Trách nhiệm của Chủ thẻ

- Chủ thẻ có trách nhiệm lưu lại các chứng từ, 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.
- Trường hợp Chủ thẻ có khiếu nại về kết quả hoàn tiền, Chủ thẻ có trách nhiệm cung cấp hóa đơn, chứng từ giao dịch và các bằng chứng khác liên quan không muộn hơn 05 ngày làm việc kể từ ngày hết thời gian khiếu nại để chứng minh quyền lợi của mình. Chủ thẻ sẽ hết quyền khiếu nại nếu hết thời hạn trên, Chủ thẻ không cung cấp được các bằng chứng chứng minh quyền lợi của Chủ thẻ.
- Chủ thẻ nhận được tiền hoàn chịu trách nhiệm nộp thuế thu nhập cá nhân từ khoản thu nhập không thường xuyên (nếu có) theo quy định của Pháp luật hiện hành.
- 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; các điều chỉnh (nếu có); tất cả các điều khoản trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Tín dụng quốc tế của Vietcombank.

6. Quyền của Chủ thẻ

- Chủ thẻ chính có quyền khiếu nại về số tiền hoàn trả được ghi nhận trên sao kê thẻ tín dụng trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được sao kê. Hết thời gian khiếu nại trên, Chủ thẻ được coi là đồng ý với kết quả chương trình hoàn tiền của Vietcombank.
- Chủ thẻ chính là người đứng ra thực hiện các giao dịch khiếu nại với Vietcombank. Mọi thắc mắc, khiếu nại của Chủ thẻ có liên quan đến chương trình, xin vui lòng liên hệ các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc hoặc liên hệ Trung tâm Hỗ trợ khách hàng 24/07, hotline miễn phí dành riêng cho Chủ thẻ cao cấp: 1800.1565./.