

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU LỆ CHƯƠNG TRÌNH HOÀN TIỀN THEO TÍNH NĂNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ VIETCOMBANK AMERICAN EXPRESS

I. Tên chương trình: Chương trình hoàn tiền theo tính năng thẻ TDQT Vietcombank American Express (sau đây gọi tắt là “Chương trình”).

II. Loại thẻ áp dụng

1. Là thẻ Tín dụng quốc tế Vietcombank American Express, bao gồm thẻ chính và thẻ phụ.
2. Không áp dụng cho thẻ công ty ủy quyền cho cá nhân sử dụng.

III. Nội dung chương trình

1. Với các giao dịch chi tiêu¹ bằng thẻ tín dụng Vietcombank American Express, chủ thẻ được hoàn tiền như sau:
 - ✓ Đối với thẻ hạng xanh: hoàn 0,6% giá trị giao dịch.
 - ✓ Đối với thẻ hạng vàng: hoàn 0,8% giá trị giao dịch.
2. Kỳ xét hoàn tiền: 01 tháng/lần (theo kỳ sao kê của thẻ) (áp dụng từ kỳ sao kê tháng 08/2024).
3. Thời gian hoàn tiền: trong kỳ sao kê tiếp theo.
4. Quy định về giá trị hoàn tiền tối thiểu: Không áp dụng.

IV. Điều kiện, điều khoản của chương trình

1. Điều kiện để xác định thẻ hợp lệ

- 1.1. Là các thẻ thuộc đối tượng áp dụng theo quy định tại mục I.
- 1.2. Thẻ không bị khóa/hủy vĩnh viễn, bị đưa lên danh sách cấm lưu hành và còn hiệu lực tại thời điểm VCB xét hoàn tiền.

2. Quy định về giao dịch thẻ hợp lệ

- 2.1. Giao dịch chi tiêu đủ điều kiện hoàn tiền là các giao dịch thỏa mãn tất cả các điều kiện sau:
 - a) Là giao dịch thẻ hợp lệ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) qua hình thức POS, Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động bao gồm cả VCB Digibank để phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân và được ghi nhận trên hệ thống Vietcombank.
 - b) Là giao dịch đã được xử lý và ghi nhận thành công trên hệ thống Vietcombank

¹ Giao dịch chi tiêu là cách gọi cho các giao dịch thẻ hợp lệ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ (qua hình thức POS, Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động (bao gồm cả VCB Digibank)).

(được hiểu là giao dịch đã lên sao kê của Chủ thẻ) trong khoảng thời gian của kỳ xét hoàn tiền.

c) Các giao dịch hợp lệ phải là giao dịch hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam.

d) Trong trường hợp có thẻ phụ, giao dịch hợp lệ của (các) thẻ phụ được tính là giao dịch hợp lệ của thẻ chính. Số tiền hoàn đối với giao dịch hợp lệ của (các) thẻ phụ được hoàn vào thẻ chính.

e) Không thuộc trường hợp quy định tại khoản 2.2 mục IV.2.

2.2. Giao dịch không được hoàn tiền bao gồm nhưng không giới hạn bởi các giao dịch sau:

a) 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 phí và lãi; giao dịch kiểm tra (test) để kích hoạt thẻ; giao dịch phát sinh do lỗi hệ thống; giao dịch thanh toán sao kê; giao dịch thu nợ/trả nợ vay.

b) Giao dịch nạp tiền vào ví điện tử.

c) Giao dịch chứng khoán, kinh doanh ngoại hối, đầu tư tài chính, đấu giá, kinh doanh tiền ảo, tiền điện tử, chuyển tiền ở nước ngoài.

d) Giao dịch hoàn thuế.

e) Giao dịch đã thực hiện nhưng sau đó bị hủy, bị hoàn trả một phần hoặc toàn bộ.

f) Bất kỳ giao dịch nào mà Vietcombank nghi vấn, cho rằng giao dịch chi tiêu quy định tại khoản 2.1 mục IV.2 nêu trên không đủ điều kiện hoàn tiền theo quy định bao gồm nhưng không giới hạn những trường hợp sau:

(i) 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 vụ (giao dịch không tại ĐVCNT...);

(ii) Các giao dịch thanh toán cho các chi phí hoạt động kinh doanh, không mang tính chất tiêu dùng cá nhân;

(iii) Các giao dịch thanh toán tại một số điểm chấp nhận thẻ 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;

g) Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

h) Các trường hợp khác theo chính sách của Vietcombank trong từng thời kỳ.

3. Quy định đối với giao dịch hủy, hoàn trả

Đối với các giao dịch bị hủy bỏ, hoàn trả một phần hoặc toàn bộ do lỗi hệ thống, theo

yêu cầu của chủ thẻ hoặc do tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT)/ĐVCNT/bên thứ 3 chủ động thực hiện:

- a) Giá trị giao dịch bị hủy bỏ, hoàn trả một phần hoặc toàn bộ sẽ bị cản trừ vào giá trị giao dịch hợp lệ/doanh số hợp lệ để xét hoàn tiền của Chủ thẻ.
- b) Số tiền hoàn đã được ghi Có cho chủ thẻ ở giao dịch gốc (tương ứng với giá trị của giao dịch hủy/hoàn trả) sẽ được Vietcombank ghi nợ vào tài khoản thẻ tín dụng của Chủ thẻ.

4. Trách nhiệm của Vietcombank

4.1. Ghi có số tiền được hoàn vào tài khoản thẻ tín dụng hợp lệ của chủ thẻ chính đủ điều kiện trong vòng 1 kỳ sao kê tiếp theo sau kỳ xét hoàn tiền.

4.2. Giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ về kết quả hoàn tiền trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày Chủ thẻ gửi yêu cầu tra soát và cung cấp đầy đủ chứng từ giao dịch hợp lệ theo yêu cầu của Vietcombank (nếu cần).

4.3. Trong trường hợp Chủ thẻ khiếu nại đúng và cung cấp đầy đủ chứng từ giao dịch hợp lệ và các bằng chứng liên quan khác theo quy định của Vietcombank, Vietcombank sẽ ghi có số tiền được hoàn sau khi điều chỉnh/bổ sung (nếu có) vào tài khoản thẻ tín dụng của chủ thẻ đủ điều kiện vào kỳ xét hoàn tiền tiếp theo/kỳ sao kê tiếp theo.

5. Quyền của Vietcombank

5.1. Vietcombank có quyền quyết định cuối cùng trong việc xét duyệt các Thẻ hợp lệ/Giao dịch thẻ hợp lệ/Khách hàng hợp lệ.

5.2. Vietcombank có quyền ghi Nợ tài khoản thẻ tín dụng của Chủ thẻ để thu hồi tiền hoàn trong các trường hợp sau: (i) có nhầm lẫn, sai sót trong việc hoàn tiền; (ii) phát sinh giao dịch hủy, hoàn trả theo quy định tại Mục IV.3 nêu trên; (iii) giao dịch đã được hoàn tiền nhưng được xác minh là giao dịch không hợp lệ.

5.3. Vietcombank được miễn trách trong các sự kiện bất khả kháng xảy ra bao gồm nhưng không giới hạn bởi các sự kiện 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 của Vietcombank và ảnh hưởng đến tiến độ hoàn tiền theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện Chương trình này.

5.4. Trong trường hợp Vietcombank không phải TCTTT, Vietcombank được miễn trách đối với các trường hợp TCTTT đăng ký Mã loại hình ĐVCNT (MCC) với Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT) không chính xác hoặc trong trường hợp TCTQT và/hoặc ĐVCNT và/hoặc TCTTT thay đổi MCC mà không thông báo cho Vietcombank.

5.5. Vietcombank sẽ thông báo về việc hoàn tiền/ thu hồi tiền hoàn đến từng Chủ thẻ đủ điều kiện ngay sau khi hoàn tiền/ thu hồi tiền hoàn qua các kênh bao gồm nhưng không giới hạn: cập nhật trên sao kê thẻ tín dụng và/hoặc Email/OTT...tùy theo điều

kiện của Vietcombank theo từng thời kỳ. Vietcombank được miễn trách trong trường hợp không liên lạc được với Chủ thẻ đủ điều kiện hoàn tiền/ thu hồi tiền hoàn theo các thông tin mà Chủ thẻ đã đăng ký với Vietcombank.

5.6. Trong trường hợp Vietcombank nghi ngờ giao dịch của chủ thẻ có các dấu hiệu trục lợi, sử dụng thẻ sai mục đích, giao dịch không, vi phạm các quy định của Pháp luật và Vietcombank, Vietcombank có quyền yêu cầu chủ thẻ cung cấp các chứng từ giao dịch cho việc thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng thẻ hợp lệ (bao gồm hóa đơn mua hàng hợp lệ, hợp pháp theo quy định của Pháp luật Việt Nam, hóa đơn thanh toán thẻ, chứng từ thanh toán) và các chứng từ khác liên quan theo yêu cầu của Vietcombank để chứng minh các giao dịch chi tiêu của chủ thẻ là giao dịch hợp lệ, đồng thời, Vietcombank được phép kiểm tra, tra cứu các thông tin liên quan đến Chủ thẻ, giao dịch của Chủ thẻ tại Vietcombank để xác định tính hợp lệ của thẻ và giao dịch của Chủ thẻ trước khi thông báo hoàn tiền và thực hiện hoàn tiền cho Chủ thẻ.

5.7. Vietcombank có quyền từ chối hoàn tiền cho Chủ thẻ trong trường hợp giao dịch của Chủ thẻ không đủ điều kiện theo quy định tại mục IV.2 hoặc Chủ thẻ không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ các chứng từ giao dịch theo thời gian quy định hoặc chứng từ 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 bản Điều khoản và Điều kiện này. Quyết định của Vietcombank là quyết định cuối cùng và Chủ thẻ mặc định đồng ý không khiếu nại, khiếu kiện.

5.8. Vietcombank có quyền thay đổi và/hoặc điều chỉnh bản Điều khoản và Điều kiện Chương trình này cho phù hợp theo từng thời kỳ hoặc ngừng triển khai Chương trình bằng cách thông báo công khai trên website chính thức (www.vietcombank.com.vn) và thông báo đến chủ thẻ bằng phương thức phù hợp tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ trước khi thay đổi có hiệu lực.

6. Trách nhiệm của Chủ thẻ

6.1. Chủ thẻ đồng ý và có trách nhiệm lưu lại các chứng từ giao dịch cho việc thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng thẻ hợp lệ (bao gồm hóa đơn mua hàng hợp lệ, hợp pháp theo quy định của Pháp luật Việt Nam, hóa đơn thanh toán thẻ, chứng từ thanh toán) và các chứng từ khác liên quan, và phải cung cấp đầy đủ cho Vietcombank khi có yêu cầu để chứng minh giao dịch chi tiêu của Chủ thẻ đủ điều kiện được hoàn tiền.

6.2. Trường hợp Chủ thẻ có khiếu nại về kết quả hoàn tiền, Chủ thẻ đồng ý và có trách nhiệm cung cấp chứng từ giao dịch hợp lệ và các bằng chứng khác liên quan để chứng minh các giao dịch chi tiêu của chủ thẻ là giao dịch hợp lệ không muộn hơn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Vietcombank về việc cung cấp chứng từ giao dịch. Trong trường hợp Chủ thẻ không bổ sung được chứng từ giao dịch sau thời gian yêu cầu, Chủ thẻ sẽ hết quyền khiếu nại và giao dịch của Chủ thẻ sẽ không được xét là giao dịch hợp lệ để hoàn tiền.

6.3. 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.

6.4. Chủ thẻ đồng ý việc Vietcombank có quyền ghi nợ tài khoản thẻ tín dụng của chủ thẻ mở tại Vietcombank để thu hồi tiền hoàn.

6.5. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán các khoản phí, lãi phát sinh từ việc thu hồi tiền hoàn nêu trên theo biểu phí và lãi suất của Vietcombank trong từng thời kỳ.

6.4. 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 của Vietcombank.

7. Quyền của Chủ thẻ

7.1. Chủ thẻ chính có quyền khiếu nại về kết quả hoàn tiền trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc kỳ xét hoàn tiền. Hết thời gian khiếu nại trên, Chủ thẻ theo đây đồng ý miễn mọi trách nhiệm cho Vietcombank đối với kết quả Chương trình của Vietcombank.

7.2. Vietcombank chỉ tiếp nhận khiếu nại từ Chủ thẻ chính. Mọi thắc mắc, khiếu nại của Chủ thẻ có liên quan đến chương trình, xin vui lòng liên hệ với các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc hoặc Hotline 24/7 qua số điện thoại 1900545413, hoặc số điện thoại 18001565 miễn phí dành riêng cho Khách hàng ưu tiên/Chủ thẻ cao cấp của Vietcombank./.