

## HƯỚNG DẪN TRA CỨU MÃ ƯU ĐÃI VÀ SỬ DỤNG EVOUCHER

### I- HƯỚNG DẪN TRA CỨU MÃ ƯU ĐÃI CHƯƠNG TRÌNH

- Khách hàng là chủ thẻ tín dụng Mastercard Gold/ Visa Platinum đạt điều kiện chương trình có thể xem thông tin các ưu đãi evoucher mà mình được nhận qua Email/SMS/SHB Ebank mà Ngân hàng thực hiện gửi hàng tháng.
- Hướng dẫn tra cứu mã ưu đãi trên SHB Mobile
  - **Bước 1:** Quý khách truy cập vào ứng dụng SHB Mobile
    - + **Đối với khách hàng chưa có ứng dụng SHB Mobile:** Quý khách vui lòng tải ứng dụng trước khi sử dụng.
    - + **Đối với khách hàng đã có ứng dụng SHB Mobile:** Quý khách vui lòng đăng nhập vào ứng dụng và thực hiện theo hướng dẫn dưới đây:

<p>Click vào mục <b>Dịch vụ thẻ</b> → Chọn loại thẻ được nhận quà tặng (<i>SHB Mastercard Gold hoặc SHB Visa Platinum</i>) → Click vào mục <b>Ưu đãi</b> để xem chi tiết các evoucher....</p>	<p>Khi click vào mục ưu đãi → Ứng dụng sẽ liên kết đến trang web ưu đãi với các thông tin cụ thể: Evoucher (HSD); địa điểm áp dụng, Thẻ lệ CTKM.</p>


- **Bước 2:** Để tra cứu thông tin mã ưu đãi trên web app, lịch sử sử dụng mã code, Quý khách thực hiện như sau:

The image displays two screenshots from the SHB mobile application. The left screenshot shows the main menu with the 'Voucher của tôi' (My Voucher) option selected. A red circle highlights the 'Xem tất cả >>' (View all >>) link next to the 'Voucher của tôi' header. Below the menu, there are two e-voucher cards, each valued at 100,000 VND. The first card has code AG78OGJ9 and was issued on 18/07/2022. The second card has code I4JGKSCT and was also issued on 18/07/2022. Below the vouchers is a promotional banner for 'Ưu đãi đặc quyền Thẻ Tín Dụng Cao Cấp' (Premium Credit Card Special Offer) and a 'Danh mục' (Menu) section with icons for car care, golf services, and flight services. The right screenshot shows a detailed view of the 'Voucher của tôi' section, divided into 'Chưa sử dụng' (Not used) and 'Đã sử dụng' (Used). It displays two e-voucher cards with their respective details: code AG78OGJ9 (issued 18/07/2022, expires 31/07/2022) and code I4JGKSCT (issued 18/07/2022, expires 31/07/2022).


Màn hình sẽ hiển thị các evoucher chưa sử dụng và đã sử dụng của Quý khách với các thông tin: mã evoucher, giá trị, ngày nhận, hạn sử dụng.

Vào mục Voucher của tôi → Chọn **Xem tất cả**

- Để xem chi tiết thông tin các evoucher chưa sử dụng, Quý khách thực hiện như sau:



Vào mục **Voucher của tôi** → Click trực tiếp vào **E-voucher chưa sử dụng** để lấy thông tin



Màn hình sẽ hiển thị mã QR của evoucher và Quý khách có thể cung cấp cho nhân viên tại cửa hàng để áp dụng giảm trừ trực tiếp trên hóa đơn thanh toán.

## II- HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG EVOUCHER

1. **Đối tượng áp dụng:** Chủ thẻ chính thẻ tín dụng SHB Visa Platinum và SHB Mastercard Gold
2. **Dịch vụ áp dụng:**
  - Dịch vụ đón tiễn, Phòng chờ sân bay
  - Dịch vụ Golf/Spa
  - Dịch vụ Nghỉ dưỡng (Khách sạn/Resort)
  - Các sản phẩm, dịch vụ khác triển khai theo từng thời kỳ
3. **Cách thức thực hiện:**

Stt	Dịch vụ	Cách thức sử dụng
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dịch vụ đón tiễn, Phòng chờ sân bay</li> <li>- Dịch vụ Golf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng gọi điện tới số Hotline 24/7: <b>0795558856</b> bằng số điện thoại đăng ký với</li> </ul>

	- Dịch vụ Nghỉ dưỡng (Khách sạn/Resort)	SHB để được hướng dẫn, tư vấn đặt dịch vụ. - Khách hàng vui lòng tham khảo chi tiết các quy định đặt dịch vụ đối với từng dịch vụ nêu dưới đây. <i>(*) KH được áp dụng giảm trừ nhiều evoucher trên một hóa đơn thanh toán.</i>
2	- Dịch vụ Spa - Âm thực - Voucher Hoa - Voucher Thực phẩm sạch - Voucher bảo dưỡng xe hơi - Voucher chăm sóc thú cưng - Dịch vụ khác...	- Khách hàng tham khảo thông tin các địa chỉ cửa hàng/địa điểm áp dụng chương trình được cập nhật trong từng thời kỳ trên website SHB/ SHB Ebank. - Khách hàng cung cấp evoucher, yêu cầu áp dụng giảm trừ trực tiếp tại các cửa hàng khi thanh toán hàng hóa/dịch vụ. <i>(*) KH được áp dụng giảm trừ nhiều evoucher trên một hóa đơn thanh toán.</i>

#### 4. Quy định chi tiết về việc sử dụng dịch vụ ưu đãi đặt qua Hotline 24/7

##### 4.1. Quy trình cung cấp dịch vụ Phòng chờ sân bay

STT	Tiêu chí	Nội dung chương trình
1	Thời gian tiếp nhận dịch vụ	Tổng đài áp dụng từ 8h00 đến 18h00 tất cả các ngày trong tuần
2	Thời gian xử lý thông tin tiếp nhận	Chương trình sẽ thông báo tiếp nhận thông tin đặt dịch vụ thành công cho khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tối đa 30 phút sau khi tiếp nhận kể từ thời điểm tiếp nhận thông tin qua tổng đài</li> </ul>
3	Điều kiện áp dụng	Khách hàng phải đặt trước tối thiểu 01 ngày trước thời gian sử dụng dịch vụ ( <i>đối với ngày thường</i> ) qua tổng đài cung cấp dịch vụ ưu đãi cho chủ thẻ cao cấp của SHB.

4	Quy trình nhận ưu đãi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc đặt dịch vụ ưu đãi phải được thực hiện qua đường dây nóng (hotline).</li> <li>- Các thông tin cần cung cấp khi đặt dịch vụ ưu đãi: Họ tên khách hàng, số điện thoại liên hệ, mã code ưu đãi nhận trên website.</li> <li>- Các bước nhận ưu đãi <ul style="list-style-type: none"> <li>+ <i>Bước 1:</i> Chủ thẻ cao cấp của SHB liên hệ hotline và cung cấp thông tin + mã code ưu đãi.</li> <li>+ <i>Bước 2:</i> Tổng đài kiểm tra mã code và giá trị mã code. Thông báo khách hàng chi phí chênh lệch và gửi yêu cầu KH thanh toán phần chi phí phụ trội.</li> <li>+ <i>Bước 3:</i> Tổng đài gửi lại code sử dụng (<i>01 code tương ứng với 01 lượt sử dụng</i>) tại Phòng chờ.</li> <li>+ <i>Bước 4:</i> Chủ thẻ trình diện code tại Phòng chờ để vào phòng.</li> </ul> </li> </ul>
---	-----------------------	---

#### 4.2. Quy trình cung cấp dịch vụ đón/tiến khách ưu tiên trong sân bay (Fast Track)

STT	Tiêu chí	Nội dung chương trình
1	<b>Thời gian tiếp nhận dịch vụ</b>	Tổng đài áp dụng từ 8h00 đến 18h00 tất cả các ngày trong tuần
2	<b>Thời gian xử lý thông tin tiếp nhận</b>	Chương trình sẽ thông báo tiếp nhận thông tin đặt dịch vụ thành công cho khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tối đa 30 phút sau khi tiếp nhận kể từ thời điểm tiếp nhận thông tin qua tổng đài</li> </ul>
3	<b>Điều kiện áp dụng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng phải đặt trước tối thiểu 01 ngày trước thời gian sử dụng dịch vụ (<i>Đối với ngày thường</i>) qua tổng đài cung cấp dịch vụ ưu đãi cho chủ thẻ cao cấp của SHB.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng phải đặt trước tối thiểu 03 ngày trước thời gian sử dụng dịch vụ (<i>Đối với ngày lễ/ tết</i>) qua tổng đài cung cấp dịch vụ ưu đãi cho chủ thẻ cao cấp của SHB.</li> </ul>
4	<b>Địa điểm ưu đãi</b>	<p>Áp dụng cho các chuyến bay Quốc nội &amp; Quốc tế tại 3 sân bay:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tại Sân bay Quốc tế Nội Bài</li> <li>- Tại Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất</li> <li>- Tại Sân bay Quốc tế Đà Nẵng</li> </ul>
5	<b>Quy trình nhận ưu đãi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc đặt dịch vụ ưu đãi phải được thực hiện qua đường dây nóng (hotline).</li> <li>- Các thông tin cần cung cấp khi đặt dịch vụ ưu đãi: Họ tên khách hàng, số điện thoại liên hệ, thời gian sử dụng dịch vụ, thông tin chuyến bay.</li> <li>- Chủ thẻ chỉ được áp dụng ưu đãi khi liên hệ đặt lịch qua đường dây nóng (hotline) của chương trình.</li> <li>- Khách hàng phải ký xác nhận vào phiếu xác nhận sử dụng dịch vụ do nhân viên hỗ trợ thủ tục cung cấp.</li> <li>- Khách hàng chi trả số tiền = giá trị dịch vụ fast track – giá trị code ưu đãi của SHB (<i>có thể cộng gộp nhiều code</i>)</li> <li>- Khách hàng được hủy dịch vụ miễn phí, tối thiểu 12 tiếng trước thời điểm sử dụng dịch vụ.</li> </ul>

#### 4.3. Quy trình cung cấp Dịch vụ Golf

STT	Tiêu chí	Nội dung chương trình
1	<b>Thời gian tiếp nhận dịch vụ</b>	Tổng đài áp dụng từ 8h00 đến 18h00 tất cả các ngày trong tuần

2	<b>Thời gian xử lý thông tin tiếp nhận</b>	<p>Chương trình sẽ thông báo tiếp nhận thông tin đặt dịch vụ thành công hoặc tình trạng đặt lịch cho khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tối đa 30 phút sau khi tiếp nhận kể từ thời điểm tiếp nhận thông tin qua tổng đài.</li> </ul>
3	<b>Điều kiện áp dụng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian đặt, giữ chỗ cần được thực hiện ít nhất trước 01 ngày (24 tiếng) qua tổng đài. Tình trạng đặt chỗ dịch vụ golf sẽ theo tình trạng thực tế của sân golf tại thời điểm đặt dịch vụ.</li> <li>- Chương trình này chỉ áp dụng đối với các khách hàng liên hệ tổng đài chương trình đặt dịch vụ theo quy định, không áp dụng cho các khách hàng đặt dịch vụ trực tiếp với sân Golf.</li> <li>- Sự chấp thuận đặt chỗ hay thay đổi giờ chơi đều tuân theo sự sắp xếp và tình trạng trống của sân Golf.</li> <li>- Khách hàng chỉ có thể đặt giờ chơi Golf cho lần chơi kế tiếp khi đã hoàn tất lần chơi trước.</li> <li>- Trong trường hợp chi phí chơi Golf cao hơn chi phí SHB hỗ trợ khách hàng, chi phí phụ trội khách hàng phải thanh toán cho tổng đài chương trình trước khi đến sân Golf chơi.</li> </ul>
4	<b>Quy trình nhận ưu đãi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc đặt dịch vụ ưu đãi phải được thực hiện qua đường dây nóng (hotline).</li> <li>- Các thông tin cần cung cấp khi đặt dịch vụ ưu đãi: Họ tên khách hàng, số điện thoại liên hệ, thời gian và tên sân Golf muốn chơi.</li> <li>- Chủ thẻ chỉ được nhận ưu đãi khi liên hệ đặt lịch qua đường dây nóng (hotline).</li> <li>- Khách hàng cung cấp thông tin đặt lịch golf đã đặt trước với lễ tân sân golf khi sử dụng ưu đãi.</li> </ul>

		<p>- <b>Thời gian hoãn hủy dịch vụ:</b> Việc hủy chỗ hay không đến chơi golf theo ngày giờ chơi đã được xác nhận khách hàng có thể sẽ phải chịu một số khoản phí như sau (các khoản phí sẽ trừ trực tiếp vào chi phí hỗ trợ tặng khách hàng):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khách hàng hủy lịch chơi đã đặt qua Email hoặc hotline theo thời gian hợp lệ do sân golf quy định và tối thiểu trước 2 ngày trước ngày ra sân: sẽ được hoàn lại toàn bộ số tiền phụ trội đã thanh toán vào tài khoản của khách hàng và không tính lượt sử dụng ưu đãi của khách hàng.</li> <li>• Khách hàng huỷ lịch chơi đã đặt trong vòng 2 ngày trước ngày ra sân hoặc không đến, số tiền phụ trội đã thanh toán cùng lượt sử dụng ưu đãi sẽ không được hoàn lại và lần chơi đó coi như đã được sử dụng.</li> </ul>
--	--	---

#### 4.4. Quy trình cung cấp Dịch vụ Nghỉ dưỡng (Khách sạn/Resort)

STT	Tiêu chí	Nội dung chương trình
1	<b>Thời gian tiếp nhận dịch vụ</b>	Tổng đài áp dụng từ 8h00 đến 18h00 tất cả các ngày trong tuần
2	<b>Thời gian xử lý thông tin tiếp nhận</b>	Chương trình sẽ thông báo tiếp nhận thông tin đặt dịch vụ thành công hoặc tình trạng phòng cho khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tối đa 30 phút sau khi tiếp nhận kể từ thời điểm tiếp nhận thông tin qua tổng đài.</li> </ul>
3	<b>Điều kiện áp dụng</b>	- Thời gian đặt, giữ phòng cần được thực hiện ít nhất trước 01 ngày (24 tiếng) qua tổng đài. Tình trạng đặt phòng sẽ theo tình trạng thực tế của Khách sạn/ Resort tại thời điểm đặt dịch vụ.



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chỉ áp dụng đối với các chủ thẻ SHB liên hệ tổng đài/website chương trình đặt dịch vụ theo quy định, không áp dụng cho các khách hàng đặt và thanh toán dịch vụ phòng trực tiếp với Khách sạn/Resort.</li> <li>- Sự chấp thuận đặt phòng hay thay đổi thời gian đặt phòng đều tuân theo sự sắp xếp và tình trạng trống của sân Khách sạn/Resort.</li> <li>- Trong trường hợp chi phí phòng cao hơn chi phí SHB ưu đãi, chi phí phụ trội chủ thẻ phải thanh toán cho tổng đài chương trình trước khi đến check-in tại Khách sạn/Resort.</li> </ul>
4	<b>Quy trình nhận ưu đãi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc đặt dịch vụ ưu đãi phải được thực hiện qua đường dây nóng (hotline).</li> <li>- Các thông tin cần cung cấp khi đặt dịch vụ ưu đãi: Họ tên khách hàng, số điện thoại liên hệ, thông tin đặt phòng lưu trú.</li> <li>- Chủ thẻ chỉ được nhận ưu đãi khi liên hệ đặt lịch qua đường dây nóng (hotline).</li> <li>- Chủ thẻ cung cấp thông tin đặt phòng/mã booking khi check-in tại Khách sạn/Resort.</li> <li>- Thông tin đặt phòng/mã booking theo quy định đặt phòng/mã booking khi check in</li> </ul>