THỂ LỆ CHƯƠNG TRÌNH ƯU ĐÃI ĐẶC QUYỀN

1. **Đối tượng áp dụng:** Khách hàng cá nhân là chủ thẻ tín dụng quốc tế SHB Mastercard World
2. **Thời gian áp dụng*:*** Từ ngày 20 / 3 /2024 – 31/01/2025.
3. **Nội dung chi tiết chương trình**

3.1. Nội dung ưu đãi:

Chủ thẻ tín dụng SHB Mastercard World được áp dụng Ưu đãi đặc quyền Golf/ Ẩm thực, chi tiết chương trình:

STT	Nội dung	Đặc quyền Nhóm 1- Đặc quyền Chào mừng	Đặc quyền Nhóm 2- Đặc quyền phong cách sống đẳng cấp
1	**Nội dung ưu đãi**	Tặng 01 lượt chơi Golf hoặc 01 Bữa tối/trưa sang trọng dành cho cặp đôi áp dụng với chủ thẻ chính phát hành mới và chi tiêu đạt từ 10 triệu VND trong vòng 45 ngày kể từ ngày phát hành. KH có thể lựa chọn một trong hai Đặc quyền theo nhu cầu: 1. **Đặc quyền chơi Golf:** miễn 100% phí ra sân, phí xe điện và phí hầu golf tại 30 sân Golf khu vực Miền Bắc, Miền Nam & Miền Trung vào bất kỳ ngày trong tuần và cuối tuần (bao gồm cả ngày lễ). 2. **Đặc quyền "Ẩm thực Cặp đôi cao cấp":** Thực đơn 3 món chính và đồ uống không cồn/có cồn dành 02 người tại các nhà hàng cao cấp ở Hà	Tặng lượt chơi Golf hoặc bữa tối/trưa lịch thiệp dành cho cặp đôi áp dụng với chủ thẻ chính có chi tiêu thẻ đạt điều kiện/ kỳ sao kê: - KH chi tiêu thẻ đạt từ 50 triệu vnd đến dưới 150 triệu VND/ kỳ sao kê sẽ được tặng 01 lượt. - KH chi tiêu thẻ từ 150 triệu VND/kỳ sao kê trở lên: với mỗi 150 triệu doanh số chi tiêu thẻ sẽ được tặng 01 lượt. - Mỗi KH được tặng tối đa 03 lượt/ kỳ sao kê. KH có thể lựa chọn một trong hai Đặc quyền theo nhu cầu: 1. **Đặc quyền chơi Golf:** miễn 100% phí ra sân và phí xe điện vào các ngày trong tuần hoặc 100% phí ra sân vào các ngày cuối tuần tại 30 sân Golf khu vực

STT	Nội dung	Đặc quyền Nhóm 1- Đặc quyền Chào mừng	Đặc quyền Nhóm 2- Đặc quyền phong cách sống đẳng cấp
		Nội, Hồ Chí Minh và một số thành phố khác	Miền Bắc, Miền Nam & Miền Trung. 2. **Đặc quyền "**Ẩm thực Cặp đôi lịch thiệp": Thực đơn 3 món chính và đồ uống không cồn/có cồn dành 02 người tại các nhà hàng lịch thiệp ở Hà Nội, Hồ Chí Minh và một số thành phố khác.
2	**Đối tượng KH áp dụng**	Chủ thẻ chính phát hành mới	Chủ thẻ mới và hiện hữu. Trong cùng một Đợt xét thưởng, KH sẽ chỉ được áp dụng một trong hai Nhóm Ưu đãi ĐQ có giá trị cao hơn.
3	**Thời hạn hiệu lực của Đặc quyền**	Vào ngày cuối của tháng (T+3) kể từ thời điểm SHB thông báo Đặc quyền tới KH.	
4	**Đối tượng sử dụng Đặc quyền**	- KH là chủ thẻ chính SHB Mastercard World và người đi kèm (nếu có)**.** - Không áp dụng việc sang nhượng ĐQ cho người khác mà không có sự hiện diện của KH - chủ thẻ SHB Mastercard World**.** - Cho phép KH có thể sử dụng nhiều ĐQ trong 01 lần; - Cho phép KH có thể quy đổi 02 ĐQ Nhóm 2 thành 01 ĐQ Nhóm 1 theo nhu cầu.	
5	**Danh sách Nhà cung cấp dịch vụ ĐQ**	- Danh sách Nhà hàng/ Sân Golf sẽ được thông báo và cập nhật trên website SHB & website chương trình Đặc quyền (Aspire cung cấp) trong từng thời kỳ.	

3.2. Điều kiện về giao dịch thẻ hợp lệ

- SHB thực hiện ghi nhận các giao dịch chi tiêu bằng thẻ tín dụng SHB Mastercard World hợp lệ bao gồm cả giao dịch trong nước và quốc tế (số tiền giao dịch gốc sau khi quy đổi VND) được thực hiện tại các điểm bán (POS) hoặc giao dịch trực tuyến (online) tại các Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) và các giao dịch được ghi nhận thành công vào tài khoản thẻ tín dụng của khách hàng.
- Doanh số giao dịch được tính trên giao dịch hợp lệ của cả thẻ chính và thẻ phụ. Trường hợp thẻ phụ đóng, khóa, thẻ chính vẫn được tính doanh số giao dịch.
- Các giao dịch thẻ không hợp lệ bao gồm:
  + Giao dịch ứng/rút tiền mặt;
  + Số tiền trả góp hàng tháng của Chương Trình Trả Góp;
  + Các giao dịch phát sinh do sự cố hệ thống;
  + Các giao dịch thanh toán có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, trục lợi, lừa đảo, các giao dịch không phải mua sắm hàng hóa dịch vụ thực tế;
  + Các giao dịch hoàn trả, giao dịch hủy và các giao dịch ghi Có khác;
  + Các giao dịch tại những đơn vị chấp nhận thẻ thuộc nhóm lĩnh vực (MCC) sau: 4900 (Utilities- Electric, Gas, Water and Sanitary); 5541 (Service Station with or without ancillary services);

    Ghi chú: Các MCC này có thể cập nhật, điều chỉnh theo từng thời kỳ và SHB sẽ thông báo đến Chủ thẻ trước 03 ngày kể từ ngày áp dụng.
- Trường hợp bất cứ giao dịch nào mà SHB nghi ngờ là giao dịch không hợp lệ (giao dịch khống), SHB có quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp hóa đơn tài chính theo quy định pháp luật hoặc hóa đơn (phiếu thanh toán/phiếu xuất kho/phiếu giao nhận) liệt kê chi tiết giao dịch mua hàng mang tên Chủ thẻ (“Tài liệu chứng minh giao dịch”) để kiểm tra. Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày SHB yêu cầu cung cấp, Chủ thẻ có nghĩa vụ cung cấp cho SHB đầy đủ Tài liệu chứng minh giao dịch. Trường hợp Chủ thẻ không cung cấp Tài liệu trên trong thời hạn SHB yêu cầu và/hoặc SHB xác định các giao dịch thanh toán bằng thẻ tín dụng của Chủ thẻ không hợp lệ, SHB có toàn quyền từ chối ghi nhận giao dịch hợp lệ để xét Doanh số giao dịch thỏa mãn điều kiện Chương trình.
- SHB sẽ căn cứ vào thông tin loại giao dịch, ngày giao dịch, ngày ghi nhận hệ thống, MCC được lưu trữ trên hệ thống thẻ của SHB và sao kê tài khoản thẻ của Chủ thẻ để xác định giao dịch thỏa điều kiện.

3.3. Điều kiện thẻ/chủ thẻ được xét thưởng

- Thẻ chính thẻ tín dụng quốc tế SHB Mastercard World do SHB phát hành.
- Thẻ không bị hết hạn, khóa vĩnh viễn (do khách hàng yêu cầu đóng thẻ vĩnh viễn hoặc thẻ bị mất cắp, thất lạc chưa phát hành lại …) tại thời điểm xét thưởng danh sách ưu đãi hàng kỳ.
- Thẻ không vi phạm các quy định của ngân hàng bao gồm chậm trả, nợ quá hạn và không bị khóa do nghi ngờ gian lận, giả mạo tại thời điểm xét thưởng.
- Chủ thẻ không phát sinh quá hạn tại SHB tại thời điểm xét thưởng.

4. Cách thức xét thưởng &thông báo

- Hàng tháng, trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày chốt sao kê tài khoản thẻ (ngày 15 hàng tháng), SHB sẽ thực hiện xét thưởng cho các khách hàng đạt điều kiện chương trình theo mục 3 thể lệ này và thực hiện cập nhật Danh sách KH đủ điều kiện áp dụng Ưu đãi ĐQ trên hệ thống của Đối tác để vận hành chương trình.
- Thời gian và phương thức thông báo tặng lượt ĐQ cho KH: muộn nhất vào ngày làm việc đầu tiên của tháng liền kề tháng xét thưởng, SHB sẽ thông báo cho KH về ưu đãi ĐQ được áp dụng qua các kênh Email, Push Apps & SMS theo thông tin KH đăng ký trên hệ thống SHB hoặc theo các kênh khác triển khai theo từng thời kỳ.
- Trong cùng một Đợt xét thưởng, KH sẽ chỉ được áp dụng một trong hai Nhóm Ưu đãi ĐQ có giá trị cao hơn. KH có thể áp dụng đồng thời các Chương trình khuyến mại khác của SHB triển khai trong từng thời kỳ
- Trường hợp trong một Đợt xét thưởng có nhiều KH cùng đạt điều kiện mà số lượng ưu đãi có hạn thì sẽ ưu tiên xét thưởng cho KH có Doanh số giao dịch đạt điều kiện CT sớm hơn.

5. Quy định về việc sử dụng Đặc quyền

- Mỗi lượt ĐQ được sử dụng 01 (một) lần và không được quy đổi giá trị sang tiền mặt. Lượt ĐQ chưa sử dụng sẽ hết hiệu lực trong trường hợp KH đóng, tất toán thẻ hoặc khi quá thời hạn hiệu lực của ĐQ.
- KH là chủ thẻ chính có quyền sử dụng ĐQ trực tiếp và/hoặc cho người đi kèm (nếu có); không cho phép sang nhượng cho người thứ ba mà không có sự hiện diện của KH khi sử dụng dịch vụ ĐQ.

5.1 Quy định đặt dịch vụ ĐQ:

- KH cần đặt dịch vụ ĐQ Golf hoặc Ẩm thực theo nhu cầu trước khi sử dụng theo một trong các kênh dưới đây do SHB thông báo trong từng thời kỳ. KH sẽ được tổng đài Aspire liên hệ lại để tư vấn, xác nhận đặt dịch vụ:

i. Gọi điện thoại bằng số điện thoại đang đăng ký sử dụng tại SHB vào tổng đài 24/7 của Chương trình: 028 38240558
ii. Gửi yêu cầu đặt dịch vụ vào địa chỉ email của chương trình: shbmastercardworld@aspirelifestyles.com: KH cần nhập thông tin: Họ tên & Số điện thoại
iii. Gửi yêu cầu đặt dịch vụ thông qua Phiếu đăng ký dịch vụ trên cổng giao tiếp KH trực tuyến (Digital customer portal): SHBMastercardWorld.com.vn

- ĐQ chỉ áp dụng khi KH đặt dịch vụ thông qua các kênh trên. Trường hợp KH đặt lịch chơi trực tiếp với sân Golf và sau đó yêu cầu Aspire xác nhận thì sẽ không được hưởng Ưu đãi theo Quy định này.
- Thời gian đặt dịch vụ: yêu cầu tối thiểu đặt trước 48 giờ so với thời gian dùng bữa (đối với ĐQ Ẩm thực) và tối thiểu trước 72 giờ so với thời gian ra sân (đối với ĐQ Golf- cụ thể theo quy định của từng sân Golf).
- Chấp thuận đặt dịch vụ hay thay đổi ngày giờ sử dụng dịch vụ đều phải căn cứ theo sự sắp xếp và tình trạng sẵn sàng của Nhà hàng/ Sân Golf.
- Đối với ĐQ Golf: các điều kiện sẽ được quy định riêng với từng nhà cung cấp & được thông báo cho KH cụ thể trong quá trình đặt dịch vụ.
    + Đối với ĐQ Nhóm 1: KH không phải thanh toán thêm bất kỳ chi phí nào khi đặt & sử dụng ĐQ tại sân Golf theo Danh sách của chương trình.
    + Đối với ĐQ Nhóm 2: KH cần thanh toán chi phí bổ sung (phí caddy và/hoặc phí xe điện) thông qua Đối tác Aspire khi đặt dịch vụ bằng một trong 02 phương thức: chuyển khoản hoặc giao dịch MOTO.
    + Không hoàn phí hoặc hủy việc thu phí trong điều kiện thời tiết xấu, trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của Pháp luật.
- Đối với ĐQ Ẩm thực: KH có thể thanh toán các khoản phí khác phát sinh tại nhà hàng ngoại trừ suất Ẩm thực cao cấp miễn phí theo chương trình bằng thẻ tín dụng SHB Mastercard World hoặc các hình thức khác tuỳ chọn. Ưu đãi ĐQ này không áp dụng đồng thời với các Chương trình khuyến mại khác tại Nhà hàng.

5.2 Hủy, thay đổi thời gian sử dụng Dịch vụ

- Bất kỳ yêu cầu hủy/thay đổi sử dụng ĐQ phải được KH thông báo và xác nhận qua Tổng đài 24/7 của Chương trình với điều kiện thời gian:
    + Đối với ĐQ Ẩm thực: thông báo trước ít nhất 24 giờ so với giờ dùng bữa.
    + Đối với ĐQ Golf: thông báo trước ít nhất 48 giờ (điều kiện hủy/đổi theo quy định của

từng Nhà cung cấp dịch vụ Golf). Cho phép KH thay đổi giờ chơi tối đa 02 lần. Trường hợp KH yêu cầu hủy dịch vụ với ĐQ Golf Nhóm 2 hợp lệ, Aspire sẽ hoàn lại phí bổ sung cho KH theo đúng số tiền thanh toán trước đó.

- Trường hợp KH hủy/đổi sau thời gian quy định trên hoặc không sử dụng khi đã đặt dịch vụ, lượt ĐQ mà KH đặt sẽ được tính là đã sử dụng.

5.3 Các điều kiện khác

- KH cần xuất trình thẻ SHB Mastercard World hoặc giấy tờ tùy thân CMND/CCCD khi sử dụng dịch vụ tại Nhà hàng/ Sân Golf áp dụng theo Chương trình này.
- Đối với ĐQ Golf:
    + KH phải có điểm handicap (điểm chấp) hợp lệ.
    + KH chỉ được miễn phí chơi Golf tại sân tính theo lượt chơi Golf miễn phí theo từng Ưu đãi ĐQ của Chương trình này. Việc sử dụng các cơ sở vật chất và dịch vụ khác sẽ tùy thuộc vào quyết định và sắp xếp của các sân Golf
    + Sân Golf được quyền bổ sung thêm người vào nhóm chơi với điều kiện các dịch vụ được cung cấp phải đảm bảo đáp ứng được nhu cầu của Chủ thẻ SHB cũng như những người chơi khác tại sân Golf trong Chương trình.

6. Quy định về việc thu hồi quà tặng ưu đãi:

6.1 Điều kiện thu hồi quà tặng Ưu đãi:

SHB sẽ tiến hành thu hồi ưu đãi Đặc quyền tương ứng với lượt ĐQ miễn phí mà Chủ thẻ đã sử dụng và sẽ có thông báo cho Chủ thẻ về việc thu hồi quà tặng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- Chủ thẻ có hành vi ứng tiền mặt dưới hình thức giao dịch thanh toán tại các Đơn vị chấp nhận thẻ; không cung cấp được hóa đơn mua hàng hợp lệ;
- Giao dịch thanh toán không được thực hiện trên thực tế (bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân: Chủ thẻ hủy giao dịch, Đơn vị chấp nhận thẻ không cung cấp dịch vụ,...)
- Các trường hợp khác theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.

6.2 Cách thức thu hồi Ưu đãi:

- Trường hợp KH chưa sử dụng Đặc quyền:
    + Ưu đãi ĐQ của các KH thuộc diện cần thu hồi theo điều kiện tại mục 6.1 nói trên sẽ được xóa khỏi hệ thống Aspire. Khi đó, KH sẽ không thể tiếp tục sử dụng ĐQ này.
- Trường hợp KH đã sử dụng Đặc quyền:

Việc thu hồi ưu đãi có thể thực hiện theo một trong các hình thức dưới đây, trong vòng không quá 03 tháng kể từ thời điểm KH được thông báo tặng thưởng:

+ Cấn trừ lượt ưu đãi ĐQ tương ứng vào kỳ xét thưởng tiếp theo nếu KH đủ điều kiện xét thưởng.
+ Hạch toán ghi nợ vào tài khoản thẻ tín dụng của KH số tiền là 5,8 triệu VND đối với 01 lượt ĐQ Nhóm 1 và 2,9 triệu VND đối với 01 lượt ĐQ Nhóm 2 mà KH đã sử dụng tương ứng với phần Doanh số giao dịch thẻ không hợp lệ.

7. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

7.1 Quyền của khách hàng

- Được thông báo các ưu đãi ĐQ đầy đủ theo quy định chương trình và cập nhật các thông tin, chính sách thay đổi (nếu có) trong từng thời kỳ.
- Có quyền yêu cầu SHB /Đối tác Aspire hướng dẫn, tư vấn đặt dịch vụ ĐQ.
- Có quyền đặt và sử dụng dịch vụ ĐQ theo quy định của chương trình.
- Có quyền tra soát, khiếu nại các giao dịch liên quan đến điều kiện xét thưởng giao dịch và sử dụng dịch vụ ĐQ.

7.2 Trách nhiệm của khách hàng

- Cho phép SHB sử dụng các thông tin cần thiết với bên thứ ba phục vụ cho các yêu cầu liên quan đến cung cấp dịch vụ ĐQ, đối soát dữ liệu, tra soát khiếu nại, vận hành dịch vụ: số điện thoại, thông tin giấy tờ tùy thân; 4 số cuối thẻ.
- Cho phép đối tác thứ ba Aspire xác thực thông tin trong quá trình đặt dịch vụ ĐQ thông qua Tổng đài Hotline 24/7 và phối hợp thực hiện theo hướng dẫn của Tư vấn viên Tổng đài để đặt và sử dụng dịch vụ.
- Không sang nhượng lượt ĐQ cho người thứ ba sử dụng.
- Phối hợp với SHB giải quyết các sự cố liên quan đến dịch vụ đồng thời chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra nếu thiệt hại này thuộc về lỗi KH.
- Theo dõi, cập nhật các Quy định, chính sách của SHB liên quan đến dịch vụ ĐQ trong từng thời kỳ.
- Khách hàng có trách nhiệm lưu giữ chứng từ chứng minh giao dịch hợp lệ để cung cấp cho SHB khi có yêu cầu.
- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp hóa đơn giao dịch và các bằng chứng khác liên quan trong trường hợp được SHB yêu cầu, muộn nhất 07 ngày làm việc kể từ ngày được Ngân hàng

yêu cầu qua điện thoại hoặc email để chứng minh quyền lợi của KH. Khách hàng sẽ hết quyền khiếu nại nếu hết thời hạn trên, KH không cung cấp được các bằng chứng chứng minh quyền lợi của KH.

- Chủ thẻ chính là người đứng ra thực hiện các giao dịch khiếu nại với Ngân hàng.
- Khách hàng sẽ mất quyền nhận thưởng nếu thẻ của KH không phải là thẻ hợp lệ tại thời điểm xét thưởng.
- Nếu có bất kỳ khiếu nại phát sinh, KH vui lòng liên hệ với SHB không trễ hơn 15 ngày làm việc kể từ ngày phát sinh giao dịch đủ điều kiện nhưng không nhận được khuyến mại để giải quyết. SHB sẽ không tiếp nhận và xử lý các khiếu nại phát sinh sau thời gian quy định này.
- Bằng việc tham gia Chương trình này, KH mặc định chấp thuận tất cả các Điều khoản và Điều kiện của Chương trình được liệt kê trên đây.

8. Quyền và trách nhiệm của SHB

8.1 Quyền của SHB

- SHB có quyền quyết định cuối cùng trong các việc xét duyệt các giao dịch Thẻ hợp lệ và thực hiện trả thưởng. SHB có quyền loại trừ các giao dịch có dấu hiệu trục lợi khỏi danh sách các giao dịch xét thưởng mà không cần thông báo cho chủ thẻ. Trường hợp cần xác thực, SHB có thể yêu cầu chủ thẻ cung cấp thêm các chứng từ mua bán để có căn cứ tính vào danh sách các giao dịch hợp lệ xét thưởng.
- SHB không chịu trách nhiệm với bất kỳ tổn thất, mất mát, lỗi do lượt ĐQ bị sử dụng hoặc hết hiệu lực mà nguyên nhân từ phía khách hàng.
- SHB có quyền thu hồi tiền thưởng/khuyến mãi, ghi nợ tài khoản thẻ hợp lệ của chủ thẻ mà không cần báo trước/yêu cầu chủ thẻ hoàn trả tiền thưởng mà SHB đã trả thưởng cho KH trong trường hợp SHB có đủ căn cứ chứng minh KH có hành vi trục lợi, gian lận và không đủ các điều kiện xét thưởng tặng lượt ĐQ tại mục 3 Thể lệ này.
- SHB có quyền tra soát và thu hồi các lượt ĐQ của khách hàng nếu phát hiện các giao dịch có hành vi trục lợi, gian lận… của khách hàng và không đủ các điều kiện xét thưởng tặng lượt ĐQ tại mục 3 thể lệ này.
- SHB được miễn trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra trong thời gian diễn ra chương trình (như cháy nổ, lũ lụt, động đất…) ảnh hưởng đến việc việc triển khai chương trình hoặc làm cho các giao dịch của chủ thẻ bị sai lệch, không thực hiện được hoặc không truyền về hệ thống ngân hàng;
- SHB có quyền thay đổi, điều chỉnh điều kiện và điều khoản của chương trình cho phù hợp với

tình hình triển khai thực tế. Việc sửa đổi, bổ sung chương trình được thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định 81/2018/NĐ-CP; Và công bố thông tin công khai trên website của SHB (http://www.shb.com.vn) sau khi thực hiện thông báo cơ quan quản lý Nhà nước theo quy định.

8.2 Nghĩa vụ của SHB

- Phối hợp với khách hàng xử lý các sự cố liên quan dịch vụ đồng thời chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra nếu thiệt hại này thuộc về lỗi của SHB.
- Phối hợp với khách hàng và đối tác Aspire xử lý các yêu cầu liên quan đến đối soát dữ liệu, tra soát khiếu nại.
- Thông báo và cập nhật trạng thái, thời hạn sử dụng lượt ĐQ đến khách hàng
- Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, giao dịch, lượt ĐQ của KH; Không sử dụng các thông tin do KH cung cấp cho các mục đích không hợp pháp.

9. Quyền và Trách nhiệm của Aspire Lifestyles

- Tư vấn, hướng dẫn KH trong việc đặt và sử dụng Đặc quyền, phối hợp các công tác xử lý khiếu nại, phàn nàn của KH về chương trình;
- Đầu mối làm việc với các Nhà cung cấp dịch vụ trong việc triển khai Ưu đãi Đặc quyền cho chủ thẻ SHB cũng như xử lý các vấn đề phát sinh liên quan.

10. Đầu mối giải đáp thắc mắc

- Mọi thắc mắc, khiếu nại liên quan tới chương trình Ưu đãi ĐQ, khách hàng liên hệ tới số Hotline 24/7 của SHB: **1800.545426** / **(84-24) 62754332** hoặc số Hotline chương trình đặc quyền do Aspire cung cấp: **028 38240558.**

11. Trách nhiệm thông báo:

- Ngân hàng TMCP Sài Gòn- Hà Nội (SHB) có trách nhiệm thông báo, cập nhật các nội dung liên quan tới tính năng/chương trình ưu đãi sản phẩm qua email/push/website của Ngân hàng và tại các chi nhánh, phòng giao dịch thuộc SHB.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI