

Tổng có 8 trang nội dung liên quan đến Điều kiện & Điều khoản chính sách



**Đơn vị: Ngân hàng TMCP Quân Đội**

**Mẫu số 06 - TT**

**Địa chỉ: 18 Lê Văn Lương**

(Ban hành theo Thông tư số:  
.../201.../TT-BTC

**Số:.....**

ngày .../.../201... của BTC)

### **PHIẾU PHÁT HÀNH THẺ (\*)**

*Ngày .....tháng .....năm .....*

Quyển số:....(để trống)...

Số: Order code

Mã khách hàng:

Thông tin người phát hành:

- Họ và tên:

- CMND/CCCD:

- Số điện thoại

-Thông tin người nhận thẻ

- Họ và tên:

- Số điện thoại:

- Địa chỉ nhận thẻ:

-Thông tin thẻ chi tiết:

Loại thẻ	Số lượng	Phí phát hành	Tổng
Tổng cộng			Sum

- Phí phát hành tại địa điểm khách hàng: SHIPPING\_CODE

(Viết bằng chữ): .....

- Tổng tiền : TOTAL\_AMOUNT

(Viết bằng chữ): .....

.....

XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG	XÁC NHẬN CỦA NGÂN HÀNG
<i>Đã giao kết</i>	<i>Đã giao kết</i>
<i>Họ và tên khách hàng</i>	Ngân hàng TMCP Quân Đội

*(\*) Thẻ được hiểu là thẻ vật lý tiêu chuẩn hoặc thẻ được gắn kèm vòng tay thời trang hoặc các vật liệu/ vật dụng khác theo quy định của MB từng thời kỳ*

BẢN ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN NÀY là một phần không tách rời của Phiếu phát hành thẻ (\*) [1]trên APP MBBank. Khách Hàng (“KH”) đồng ý thực hiện các Điều khoản điều kiện sau:

**1. KH sử dụng dịch vụ tại MB phải thực hiện đầy đủ quy định pháp luật, thỏa thuận với MB bao gồm:** Điều kiện giao dịch chung, (các) thỏa thuận, hợp đồng giao kết bằng phương tiện điện tử giữa KH và MB (nếu có) và Điều khoản điều kiện này.

## **2. KH có trách nhiệm**

**Đối với dịch vụ Thẻ:** (i) KH có trách nhiệm bảo mật thẻ, mã serial của thẻ trước khi định danh. Các thông tin mã pin, số thẻ, các thông tin thẻ, Chủ thẻ và TKTT của Chủ thẻ; chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ của KH và bồi thường thiệt hại do thẻ bị lợi dụng, gian lận, giả mạo. Thông báo ngay cho MB trong trường hợp bị mất thẻ, thẻ bị lợi dụng hoặc bị lộ thông tin. Trường hợp KH sử dụng thẻ trên phương tiện điện tử (Internet, kênh điện tử khác...) để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc sử dụng các trợ giúp thẻ, KH còn phải thực hiện theo quy định MB điện tử. (ii) Thẻ tín dụng quốc tế được mặc định tính năng thanh toán hàng hóa trên dịch vụ Internet. Trường hợp không có nhu cầu sử dụng, Khách hàng đề nghị đóng tính năng này trên APP MB hoặc gửi tin nhắn theo tài liệu hướng dẫn của MB hoặc gửi yêu cầu bằng văn bản tại các địa điểm giao dịch của MB. (iii) KH đồng ý MB được quyết định tăng, giảm

hạn mức thẻ trên cơ sở đánh giá quá trình sử dụng thẻ của KH, MB không cần xác nhận với KH bằng văn bản hoặc thông báo bằng các phương thức khác theo quy định MB trước khi thực hiện thay đổi hạn mức thẻ. (iv) KH đồng ý nhận nợ và thanh toán toàn bộ dư nợ, các khoản trả góp, lãi, phí liên quan đến toàn bộ giao dịch thẻ, trên hạn mức thẻ được cấp (bao gồm cả thẻ chính và thẻ phụ) đã được hệ thống các ngân hàng ghi nhận và cung cấp theo quy định của MB. KH đồng ý chấp nhận MB được áp dụng các biện pháp thu hồi thẻ, thu hồi nợ, chuyển nợ quá hạn; áp dụng lãi suất quá hạn (145% lãi suất cho vay thẻ tín dụng thông thường) phù hợp với thỏa thuận MB và quy định pháp luật liên quan

### **3. Trường hợp có tra soát, khiếu nại,**

(i) KH gửi yêu cầu khiếu nại trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày KH nhận thẻ (trường hợp thẻ nhận không đúng số lượng, chủng loại theo đề nghị trên APP MBBank) KH gửi yêu cầu trong thời hạn tối đa là 60 ngày (đối với dịch vụ tài khoản, MB điện tử, thẻ nội địa ); 90 ngày đối với dịch vụ thẻ quốc tế kể từ ngày giao dịch thông qua các hình thức: (1) đến điểm giao dịch của MB, (2) Gọi Tổng đài MB247: 1900545426/0437674050, hoặc các hình thức khác theo quy định MB. Quá thời hạn này, MB được quyền tiếp tục xem xét hoặc từ chối giải quyết theo quyết định của MB. MB thực hiện giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ đề nghị tra soát khiếu nại lần đầu của KH.

Riêng đối với sản phẩm vòng:

(ii) Đối với vòng tay và charm: KH đồng kiểm cùng nhân viên giao hàng ngay khi nhận hàng và được phép hoàn trả cho nhân viên giao hàng (trường hợp sản phẩm bị lỗi sản xuất bao gồm các lỗi đứt vòng, charm không gắn được lên vòng, màu sắc in ấn sai, dây vòng bị ẩm mốc, bao bì thiếu hướng dẫn sử dụng, sản phẩm bị ngâm nước,). MB nhận bảo hành 1 đổi 1 trong vòng 07 ngày kể từ ngày xác định lỗi sản phẩm.

(iii) MB không bảo hành trong trường hợp thời hạn bảo hành đã hết và việc bảo hành không bao gồm: phụ kiện, vật tư tiêu hao trong quá trình sử dụng.

(iv) Liên quan đến việc KH thanh toán merchandise tới Công ty CP Truyền thông và Công nghệ Khải Minh, MB chỉ thực hiện thu hộ. Hàng hóa/dịch vụ này là hàng hóa/dịch vụ do Công ty CP Truyền thông và Công nghệ Khải Minh cung cấp, Khách hàng có trách nhiệm giao kết hợp đồng với Công ty CP Truyền thông và Công nghệ Khải Minh và Công ty CP Truyền thông và Công nghệ Khải Minh chịu mọi trách nhiệm về chất lượng sản phẩm hàng hóa dịch vụ. MB không chịu trách nhiệm về giao

dịch này. Mọi khiếu nại liên quan đến hàng hóa/dịch vụ xin liên hệ hotline của Công ty CP Truyền thông và Công nghệ Khải Minh 19001108.

(v) KH đồng ý ủy quyền cho MB được cung cấp thông tin (Họ và tên, Số điện thoại, địa chỉ...) cho Công ty CP Truyền thông và Công nghệ Khải Minh và ngược lại nhằm mục đích giao merchandise mà KH đã thanh toán cho Công ty CP Truyền thông và Công nghệ Khải Minh.

(vi) Đơn hàng merchandise sẽ được giao tới cho KH theo thông tin địa chỉ KH cung cấp. Trong trường hợp đơn hàng không giao thành công và hoàn về, Công ty CP Truyền thông và Công nghệ Khải Minh sẽ thu phần phí vận chuyển và chỉ chuyển trả lại cho KH số tiền thực thanh toán trừ đi tiền phí vận chuyển.

**4. Phí Dịch vụ** được MB thông báo công khai cho KH qua hình thức niêm yết trên website của MB và/hoặc tại các địa điểm giao dịch của MB. KH thanh toán phí Dịch vụ đối với các Dịch vụ KH sử dụng. MB được điều chỉnh phí Dịch vụ sau khi đã thông báo trên Website của MB hoặc niêm yết tại quầy hoặc thông báo cho KH theo địa chỉ của KH.

- KH có trách nhiệm thanh toán đầy đủ nghĩa vụ phí theo qui định của MB

- MB có trách nhiệm hoàn trả lại đầy đủ nghĩa vụ phí (phí phát hành, phí phát hành tại địa điểm KH) hoặc một phần nghĩa vụ phí (phí phát hành) cho KH trong vòng 30 ngày kể từ ngày đơn hàng bị hủy hoặc đơn hàng không thể giao tới khách hàng do thông tin người nhận không chính xác...

#### **5. Các quy định khác**

(i) KH không được thuê, cho thuê, mượn, cho mượn, cung cấp thông tin cho người khác, sử dụng, cho người khác sử dụng TKTT, thẻ, ví điện tử, tên truy cập và/hoặc mật khẩu/chữ ký điện tử/thiết bị/công cụ/phần mềm của mình để truy cập/Thực hiện/xác thực dịch vụ NHĐT, các dịch vụ khác của NH cho các mục đích vi phạm pháp luật. .

(ii) KH không sử dụng hoặc tạo điều kiện cho các đối tượng khác cung cấp thông tin, sử dụng tài khoản, thẻ, ví điện tử... để thực hiện các giao dịch cho các mục đích vi phạm pháp luật: rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận.... và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

(iii) KH đồng ý các thông báo, thông tin của MB được gửi tới KH chính thức bằng một trong các phương thức: phương tiện điện tử như fax, email, số điện thoại của KH, tài khoản truy cập của KH hoặc ứng dụng/phần mềm dịch vụ MB điện tử...hoặc trực tiếp, đường bưu điện đến địa chỉ của Khách hàng tại Đề nghị kèm Hợp đồng này hoặc địa chỉ theo thông báo thay đổi của Khách hàng từng thời kỳ hoặc niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố trên website của MB hoặc hình thức công bố khác

phù hợp quy định pháp luật. Việc thông báo, trao đổi thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ do MB gửi cho Khách hàng được coi là Khách hàng đã được nhận vào ngày MB đã gửi tới địa chỉ email, số điện thoại của Khách hàng.

(iv) MB được dừng cung cấp dịch vụ và chấm dứt hiệu lực của thỏa thuận trong trường hợp: KH và MB thỏa thuận về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ; MB chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho KH trước 30 ngày MB đơn phương chấm dứt; trường hợp KH vi phạm thỏa thuận/cam kết với MB hoặc không thực hiện đúng quy định pháp luật; hoặc theo quy định pháp luật và quy định MB từng thời kỳ.

(v) Trường hợp KH đăng ký dịch vụ Tài khoản số đẹp, KH cam kết thực hiện các nghĩa vụ đóng phí mở Tài khoản số đẹp theo quy định của MB trong vòng 7 ngày kể từ ngày mở tài khoản số đẹp. Nếu sau 7 ngày KH không thực hiện nghĩa vụ đóng phí mở Tài khoản số đẹp thì MB có quyền thu hồi và mở cho KH một Tài khoản thanh toán khác để thay thế cho Tài khoản số đẹp khách hàng đăng ký. Tài khoản thanh toán mới sẽ được MB thông báo tới khách hàng qua tin nhắn, email đăng ký với ngân hàng.

(vi) KH đồng ý cho phép MB được gửi thông báo về các chương trình của Ngân hàng qua các phương thức tin nhắn, email khách hàng đã đăng ký tại MB.

(vii) KH đồng ý MB được sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện giao dịch chung; và thông báo trên website của MB hoặc các phương thức khác tại Điều khoản điều kiện có giá trị áp dụng kể từ thời điểm ghi tại bản Điều kiện giao dịch chung hoặc thời điểm khác theo thông báo của MB

(viii) Mỗi khách hàng chỉ được phát hành tối đa 100 thẻ/ lần và không quá 300 thẻ ở trạng thái Chờ giao (MB có thể thay đổi số lượng thẻ này tùy vào tình hình kinh doanh từng thời kỳ)

(ix) KH có trách nhiệm thông báo đúng thông tin người nhận, địa điểm nhận thẻ cho MB. MB có trách nhiệm giao thẻ tới đúng thông tin, địa điểm khách hàng đề nghị trên APP MB. Trường hợp KH cung cấp thông tin không chính xác hoặc các trường hợp khác dẫn đến thẻ không thể giao tận tay tới KH thì KH sẽ phải chịu phí phát hành tại địa điểm KH. MB có trách nhiệm hoàn trả lại phần phí phát hành vào tài khoản KH trong vòng 30 ngày kể từ ngày thẻ được hoàn về kho MB.

(x) Đơn hàng được xác định là hủy khi MB không thể giao hàng đúng thời hạn dự kiến tới khách hàng dẫn đến KH hủy đơn hoặc do MB chủ động hủy đơn.

---

[1] (\*) Thẻ được hiểu là thẻ vật lý tiêu chuẩn hoặc thẻ được gắn kèm vòng tay thời trang hoặc các vật liệu/ vật dụng khác theo quy định của MB từng thời kỳ

## **ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN ĐẶT MUA VẬT PHẨM BE THE SKY COLLECTION**

### **I. ĐIỀU KIỆN**

#### **Để mua được BE THE SKY COLLECTION khách hàng cần**

- Mở thẻ Be The Sky
- Đồng giá 29.700 VNĐ/box/địa chỉ giao hàng (đã bao gồm 10% VAT); Đơn giá chưa gồm VAT là 27.000 VNĐ/box
- Đối với khách đặt từ box thứ 2/cùng 1 địa chỉ giao hàng, phương thức tính phí là: 29.700 VNĐ + 29.700x 0,5 x (n -1); trong đó n là số box khách đặt.
- Đối với khách đặt từ box thứ 2 khác địa chỉ giao hàng, phí vận chuyển vẫn là 29.700 VNĐ/mỗi box hàng khách đặt.

### **II. CHÍNH SÁCH ĐỔI HÀNG:**

1. **Thời gian đổi hàng:** 07 ngày kể từ ngày nhận hàng

2. **Điều kiện đổi sản phẩm:**

- Do lỗi của nhà sản xuất
- Giao sai sản phẩm đã đặt
- Sản phẩm bị vỡ, hỏng, rách, không nguyên vẹn trong quá trình vận chuyển
- Gửi sai kích cỡ của đơn hàng
- Sản phẩm phải còn mới, nguyên, chưa qua sử dụng, chưa qua giặt tẩy
- Sản phẩm bắt buộc phải còn đầy đủ nhãn và tag giá sản phẩm
- Quý khách hàng lưu ý: không hỗ trợ hủy đơn hàng với những đơn đặt hàng thành công

3. **Chính sách đổi trả**

- Không hỗ trợ hủy đơn hàng chỉ hỗ trợ đổi hàng
- Khách hàng phải có video quay lại lúc mở box hàng
- Khách hàng phải có hình ảnh chụp lỗi của sản phẩm
- Chỉ đổi mới sản phẩm 1 lần cho mỗi hóa đơn

4. **Sản phẩm không được đổi trả hàng**

- Sản phẩm đã qua sử dụng
- Sản phẩm quá thời hạn đổi hàng theo quy định



## 5. Quy trình đổi hàng

- Bước 1: khách hàng tạo email/hoặc gọi lên tổng đài 19001108 để được hướng dẫn
- Bước 2: Bộ phận Chăm sóc khách hàng kiểm tra, xác nhận và trả lời khách hàng
  - + Nếu bước 2 thành công được chấp nhận đổi hàng thì khách tiếp tục nhập sang bước 3
  - + Nếu bước 2 bị từ chối (từ chối đổi hàng) thì CSKH sẽ báo lại cho khách hàng quan số điện thoại/email mà khách đã đăng ký ở bước 1.
- Bước 3: khách hàng đóng gói sản phẩm, gửi về địa chỉ đã được xác nhận
- Bước 4: sau khi bộ phận kho nhận được hàng khách gửi sẽ tiến hành kiểm tra đối chiếu và chuyển hàng mới cho khách.
- Bước 5: sau khi đơn vị chuyển phát xác nhận đơn hàng đổi đã giao thành công hệ thống ghi nhận về việc đơn hàng đổi mới thành công.

**Lưu ý:** Quý khách phải có video, ảnh chụp hình khi mở hàng gửi về địa chỉ email [cskh@bethesky.vn](mailto:cskh@bethesky.vn) hoặc Quý khách vui lòng liên hệ tới số **Hotline 19001108** (giờ hành chính) để nhân viên chăm sóc khách hàng hướng dẫn chi tiết.

## III. CHÍNH SÁCH VẬN CHUYỂN

### 1. Phí vận chuyển:

- Đồng giá 29.700 VNĐ/box/địa chỉ giao hàng (đã bao gồm 10% VAT); Đơn giá chưa gồm VAT là 27.000 VNĐ/box
- Đối với khách đặt từ box thứ 2/cùng 1 địa chỉ giao hàng, phương thức tính phí là: 29.700 VNĐ + 29.700x 0,5 x (n -1); trong đó n là số box khách đặt.
- Đối với khách đặt từ box thứ 2 khác địa chỉ giao hàng, phí vận chuyển vẫn là 29.700 VNĐ/mỗi box hàng khách đặt.
- Trường hợp khách không nhận hàng Khải Minh sẽ hoàn lại tiền đơn hàng sau khi trừ đi phí vận chuyển nêu trên.

### 2. Thời gian giao hàng:

Thời gian giao hàng sẽ khoảng từ 7 - 10 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng thanh toán đơn hàng. Tuy nhiên, cũng sẽ có các trường hợp việc giao hàng bị kéo dài hơn do những nguyên nhân bất khả kháng sau:

- Địa chỉ, số điện thoại khách hàng cung cấp không chính xác.
- Số lượng đơn đặt hàng quá tải khiến việc xử lý đơn hàng bị chậm trễ.
- Đơn vị đối tác vận chuyển gặp vấn đề khiến việc giao hàng đến tay khách hàng bị chậm trễ.

Đơn hàng của khách hàng sẽ được giao tối đa 3 lần, nếu lần 1 không giao thành công thì nhân viên vận chuyển sẽ liên hệ lại bạn sau 1-2 ngày làm việc kế tiếp. Như vậy, nếu sau 3 lần giao hàng không thành công thì đơn hàng sẽ bị hủy.

Để kiểm tra thông tin hoặc tình trạng đơn hàng, khách hàng vui lòng gọi điện tới số **Hotline 19001108** để nhân viên chăm sóc khách hàng kiểm tra cho bạn.