

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

Tiện ích

### MUA SẮM HOÀN TIỀN

Tiện ích “**Mua sắm hoàn tiền**” (“Tiện ích”) áp dụng cho các khách hàng của Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam (“Ngân hàng”) với điều khoản và điều kiện như sau:

#### 1. Thời gian và phạm vi áp dụng:

- Thời gian áp dụng: Từ ngày 18/04/2023 cho đến khi có thông báo chấm dứt Tiện ích (được thông báo trên website chính thức của Ngân hàng: [www.shinhan.com.vn](http://www.shinhan.com.vn))
- Phạm vi áp dụng: Toàn quốc

**2. Hình thức:** Kho Vouchers Khuyến Mãi và Hoàn Tiền cho Khách hàng mua sắm tại các thương hiệu có liên kết thông qua tiện ích “Mua sắm hoàn tiền” trên Ứng dụng Shinhan SOL Việt Nam (“Ứng dụng SOL”).

#### 3. Nội dung và thể lệ chi tiết:

##### 3.1. Đối tượng khách hàng:

Toàn bộ khách hàng cá nhân sử dụng Ứng dụng SOL.

##### 3.2. Tính năng “Kho Vouchers Khuyến Mãi”:

Hướng dẫn thực hiện:

**Bước 01:** Truy cập tiện ích “Mua sắm hoàn tiền” trên Ứng dụng SOL;

**Bước 02:** Chọn tab “Voucher”, chọn voucher muốn sử dụng, đọc kỹ điều khoản sử dụng rồi sao chép mã (thu thập voucher);

**Bước 03:** Vào trang mua sắm, mua hàng rồi áp mã đã sao chép ở phần thanh toán để hưởng ưu đãi.

*\* Lưu ý: Voucher được áp dụng thành công và được hưởng ưu đãi mới được tính là một lượt sử dụng Voucher thành công. Nếu voucher hết lượt sử dụng sẽ được tự động tắt trước thời hạn sử dụng.*

##### 3.3. Tính năng “Hoàn tiền”:

###### 3.3.1. Hướng dẫn thực hiện:

**Bước 01:** Truy cập tiện ích “Mua sắm hoàn tiền” trên Ứng dụng SOL;

**Bước 02:** Chọn tab “Mua sắm”, tìm kiếm thương hiệu yêu thích và nhấn vào nhóm sản phẩm muốn mua sắm;

**Bước 03:** Đọc kỹ và làm theo các điều khoản một cách cẩn thận để đủ điều kiện nhận hoàn tiền. Sau đó nhấn “Mua ngay” để được hệ thống điều hướng sang trang mua sắm của thương hiệu đã chọn;

**Bước 04:** Mua sắm và hoàn tất đơn hàng trên cùng một luồng đã thực hiện ở các bước trước đó, để hệ thống có thể ghi nhận thành công đơn hàng.

*\* Lưu ý: Luôn lặp lại tất cả các bước trên mỗi khi muốn tạo một đơn hàng mới. Bạn có thể mua nhiều nhóm sản phẩm trên cùng một đơn hàng, hệ thống sẽ tự động tính mức hoàn tiền chính xác cho từng sản phẩm trong đơn hàng.*

###### 3.3.2. Tỷ lệ hoàn tiền:

- Hoàn tiền không giới hạn số lượng giao dịch, không giới hạn số tiền được hoàn;
- Tỷ lệ hoàn tiền được quyết định bởi thương hiệu và nhóm sản phẩm dựa trên các điều khoản và điều

kiện đính kèm (được thể hiện ngay tại trang mua sắm hoàn tiền) của riêng từng thương hiệu và nhóm sản phẩm đó.

### 3.3.3. Thời gian hoàn tiền:

- Trong vòng 05 ngày kể từ ngày mua hàng thành công, hệ thống sẽ ghi nhận số tiền được hoàn theo từng đơn hàng tại mục “Chờ hoàn tiền” trong tiện ích “Mua sắm hoàn tiền” trên Ứng dụng SOL;
- Trong vòng tối đa 90 ngày kể từ ngày được ghi nhận, tiền sẽ được hoàn vào ví hoàn tiền của bạn tại tiện ích “Mua sắm hoàn tiền” trên Ứng dụng SOL;
- Bạn có thể rút tiền hoàn từ ví hoàn tiền về tài khoản Ngân hàng Shinhan khi số tiền hoàn trong ví hoàn tiền đạt tối thiểu 10.000 VNĐ.

### 3.3.4. Đơn hàng hợp lệ:

Trong hầu hết các trường hợp, bạn sẽ nhận được thông báo ghi nhận đơn hàng hợp lệ trong vòng 05 ngày kể từ ngày hoàn tất thanh toán đơn hàng.

Trong trường hợp đã quá 05 ngày kể từ thời điểm hoàn tất thanh toán, bạn vẫn không nhận được thông báo ghi nhận đơn hàng thì có thể vì một số lý do sau đây:

- Giỏ hàng của bạn đã có sẵn sản phẩm trước khi nhấn vào nút “Mua ngay”;
- Trong quá trình mua sắm, bạn tắt mở lại ứng dụng hoặc cửa sổ của thương hiệu;
- Bạn nhấn vào quảng cáo trên website hoặc ứng dụng của thương hiệu trong quá trình mua sắm;
- Bạn mua sắm không đúng danh mục được hoàn tiền;
- Bạn chưa tắt ứng dụng chặn quảng cáo trên trình duyệt và điện thoại.

Nếu rơi vào 01 trong các lý do nêu trên, đơn hàng của bạn được xem là chưa hợp lệ nên sẽ không được hoàn tiền theo quy định.

Trong trường hợp bạn không mắc phải lý do nào nêu trên, nhưng vẫn không nhận được bất cứ thông báo nào từ hệ thống liên quan đến việc ghi nhận đơn hàng hợp lệ trong vòng 05 ngày kể từ thời điểm hoàn tất thanh toán, vui lòng truy cập mục “Hỗ trợ” tại trang “Mua sắm hoàn tiền” trên ứng dụng SOL để được hỗ trợ kịp thời.

*\* Lưu ý: Ngân hàng không thể theo dõi các thao tác mua sắm của bạn trên hệ thống của thương hiệu. Hệ thống Ngân hàng chỉ nhận các kết quả trả về từ hệ thống của thương hiệu và đối chiếu đơn hàng qua các thông tin về ngày giao dịch, giá trị đơn hàng và ngành hàng mua sắm.*

### 3.3.5. Đơn hàng bị hủy:

Việc đơn hàng bị hủy được xử lý từ hệ thống phía thương hiệu. Các đơn hàng có thể bị các thương hiệu hủy hoàn tiền vì một số lý do sau đây:

- Các đối tác có chính sách từ chối hoàn tiền cho các đơn hàng của người dùng có hành vi như sau: Tự tạo gian hàng trên sàn, sau đó tự mua sắm tại gian hàng này, đặt hộ đơn cho quá nhiều người;
- Mỗi lần nhấn "Mua ngay" để chuyển qua trang của đối tác, chỉ được hoàn thành 01 lần thanh toán (có thể mua nhiều sản phẩm). Nếu bạn thanh toán lần thứ 02 trở lên, hãy quay lại ứng dụng SOL để nhấn "Mua ngay" thêm một lần nữa. Trong trường hợp bạn liên tục thanh toán nhiều hơn 01 lần trong 01 lượt nhấn, các đơn này sẽ không được ghi nhận trên ứng dụng (hoặc được ghi nhận trên ứng dụng nhưng đối tác sẽ hủy đơn).

*\* Lưu ý: Ngân hàng không can thiệp vào quy trình xét duyệt hủy đơn của đối tác.*

## 4. Các quy định khác:

- Tiện ích không áp dụng cho việc thanh toán bằng phương thức trả góp;
- Giá trị và thương hiệu hiển thị trên Tiện ích sẽ được thay đổi theo từng thời điểm;

- Sau 30 ngày kể từ khi nhận được thông báo nhận hoàn tiền, Ngân hàng sẽ không tiếp nhận bất cứ khiếu nại nào của khách hàng về số tiền hoàn;
- Khách hàng phải thanh toán các loại thuế và mọi chi phí liên quan đến việc hoàn tiền (nếu có);
- Trong trường hợp xảy ra khiếu nại liên quan đến Tiện ích này, Ngân hàng có trách nhiệm trực tiếp giải quyết theo quy định của pháp luật. Mọi quyết định của Ngân hàng liên quan đến các Tiện ích này là cuối cùng, chính thức và không phải thông báo trên báo chí;
- Bằng việc sử dụng Tiện ích này, Khách hàng chấp nhận tất cả các Điều khoản và Điều kiện của Tiện ích được liệt kê trong thể lệ này. Tất cả các điều khoản chung liên quan đến sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng (như đã sửa đổi, bổ sung và/hoặc được thay thế trong từng thời điểm) sẽ cùng được áp dụng;
- Bằng việc sử dụng Tiện ích này, Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng được quyền sử dụng thông tin khách hàng cho các mục đích liên quan đến Tiện ích này;
- Bằng việc sử dụng Tiện ích này, Khách hàng đồng ý nhận các thông tin tài chính khác và các thông tin quảng cáo của Ngân hàng.

### 5. Giải đáp thông tin:

Mọi chi tiết liên quan đến Tiện ích, Khách hàng có thể truy cập mục “Hỗ trợ” tại trang “Mua sắm hoàn tiền” trên ứng dụng SOL, và chọn một trong các hình thức sau:

- Xem phần “Câu hỏi thường gặp”;
- Để lại thông tin tại mục “Yêu cầu hỗ trợ”;
- Hỏi đáp về quá trình “Mua sắm và ghi nhận”: Liên hệ hotline 1900 638 360;
- Hỏi đáp về việc “Rút tiền về tài khoản”: Liên hệ hotline 1900 1577.

Hết.