

Điều kiện, điều khoản chương trình “Trải nghiệm dịch vụ đẳng cấp” dành cho Khách hàng Ưu tiên của BIDV

1. Đối tượng thụ hưởng chương trình:

- Các khách hàng Ưu tiên của BIDV và người thân (con cái, vợ/chồng) theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

2. Thời gian triển khai chương trình:

- Từ ngày 01/02/2019 đến ngày 01/02/2020 hoặc khi có thông báo ngừng chương trình của BIDV.
Ghi chú: BIDV có thể ngừng triển khai chương trình mà không thực hiện thông báo tới từng khách hàng. Thông báo ngừng triển khai sẽ được BIDV đăng tải trên website về dịch vụ khách hàng ưu tiên của BIDV tại địa chỉ <https://www.bidv.com.vn/vn/premier>.

3. Nội dung chương trình:

Các khách hàng Ưu tiên của BIDV (sau đây được gọi là khách hàng) và người thân (theo quy định trong từng thời kỳ) **được lựa chọn sử dụng 01 trong 06 tiện ích dịch vụ** của chương trình trong mỗi Quý, cụ thể:

3.1. Tiện ích đưa đón sân bay bằng xe sang:

- Khách hàng (bao gồm cả người thân) được đưa/đón sân bay bằng xe sang tối đa 02 lượt/01 Quý. Mỗi lượt áp dụng cho Đoàn tối đa 09 người.
- Phạm vi áp dụng: Khu vực TP.Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh.
- Khoảng cách áp dụng: Áp dụng trong bán kính cách sân bay 25km đối với sân bay Tân Sơn Nhất; Áp dụng cho khu vực nội thành Hà Nội đối với sân bay Nội Bài.

3.2. Tiện ích sử dụng phòng khách Hạng thương gia tại sân bay:

- Khách hàng (hoặc người thân) được sử dụng tối đa 03 lượt/Quý. Mỗi lượt áp dụng tối đa cho 01 người lớn và 01 trẻ em đi kèm (dưới 02 tuổi).
- Địa điểm áp dụng:

Sân bay	Phòng khách Hạng thương gia Nội địa	Phòng khách Hạng thương gia Quốc tế
Quốc tế Nội Bài	- Phòng khách Bông Sen Quốc Nội - Tầng 3 khu D, khu vực cách ly nội địa đi Nhà ga T1.	- Phòng khách Lotus Lounge (Bông sen Quốc tế) - tại Tầng 4 khu cách ly ga đi Quốc tế T2.
Quốc tế Tân Sơn Nhất	- Phòng khách Le Saigonais - tại khu vực hành khách, gần cổng số 14, Ga đi Quốc nội.	- Phòng khách Lotus Lounge Quốc tế 2 (Orchid) - tại tầng 2, khu cách ly ga đi Quốc tế.

3.3. Tiện ích tặng dặm xét nâng hạng Thẻ thành viên Lotusmiles của Vietnam Airlines:

- Khách hàng (bao gồm cả người thân) được tặng 1.000 dặm xét nâng hạng vào tài khoản thẻ thành viên Lotusmiles của Vietnam Airlines trong 01 lần/Quý.
- Phạm vi áp dụng: Trên toàn quốc.

3.4. Tiện ích sử dụng bộ phát Wifi du lịch:

- Khách hàng (bao gồm cả người thân) được sử dụng bộ phát Wifi du lịch tối đa 10 ngày/Quý.

- Phạm vi áp dụng: Trên toàn quốc.
- Với bộ phát Wifi du lịch, khách hàng có thể sử dụng Wifi tại 101 khu vực Quốc gia và Vùng lãnh thổ trên thế giới. Chi tiết danh sách các Quốc gia và vùng lãnh thổ áp dụng xin vui lòng tham khảo qua hotline của chương trình qua số điện thoại 098.360.2323.

3.5. Tiện ích hỗ trợ chăm sóc sức khỏe y tế tại các Bệnh viện và phòng khám cao cấp:

- Khách hàng (bao gồm cả người thân) được hỗ trợ chi phí tối đa 02 triệu đồng/khách hàng/Quý (mức chi phí này đã bao gồm Thuế, Phí nếu có) với tối đa 02 lần sử dụng dịch vụ.
- Địa điểm áp dụng:

Khu vực	Tên Bệnh viện/ Phòng khám	Địa chỉ
TP.Hà Nội	- Bệnh viện Việt - Pháp	- Số 01 Phương Mai, Q. Đống Đa, TP.Hà Nội
	- Phòng khám H Clinic Trung Hòa	- 24T1 Hoàng Đạo Thúy, Q. Cầu Giấy, TP.Hà Nội
	- Bệnh viện Đa khoa quốc tế Thu Cúc	- Số 286 Thụy Khuê, Phường Bưởi, Quận Tây Hồ, TP. Hà Nội
TP.Hồ Chí Minh	- Bệnh viện FV	- Số 6 Nguyễn Lương Bằng, Nam Sài Gòn (Phú Mỹ Hưng), Quận 7, Tp. Hồ Chí Minh
	- Phòng khám FV Sài Gòn	- Tầng 3, Tòa nhà Bitexco Financial Tower, 2 Hải Triều, Quận 1, TP.HCM
Thừa Thiên Huế	- Bệnh viện Quốc tế Trung Ương Huế	- Ngô Quyền, Vinh Ninh, Thành phố Huế, Thừa Thiên Huế
TP.Đà Nẵng	- Bệnh viện Đa khoa Tư nhân Hoàn Mỹ Đà Nẵng	- 291 Nguyễn Văn Linh, P.Thạc Gián, Q.Thanh Khê, TP.Đà Nẵng

- Dịch vụ áp dụng:
 - ✓ Đối với Bệnh viện Quốc tế Trung Ương Huế: Áp dụng đối với Gói khám sức khỏe cơ bản (áp dụng 02 lần/Quý/khách hàng) và Gói khám sức khỏe nâng cao (áp dụng 01 lần/Quý/khách hàng) được thiết kế riêng cho các khách hàng của chương trình. Chi tiết nội dung gói khám sức khỏe cơ bản và nâng cao xin vui lòng tham khảo qua hotline của chương trình qua số điện thoại 098.360.2323.
 - ✓ Đối với các Bệnh viện/Phòng khám còn lại: Áp dụng đối với tất cả các dịch vụ tại Bệnh viện/Phòng khám.

3.6. Tiện ích tặng hoa, quà cao cấp:

- Khách hàng (bao gồm cả người thân) được sử dụng dịch vụ tặng hoa, quà cao cấp của chương trình với chi phí tối đa 02 triệu đồng/khách hàng/Quý (mức chi phí này đã bao gồm Thuế, Phí nếu có) với tối đa 02 lần sử dụng dịch vụ.
- Phạm vi áp dụng: Trên toàn quốc.

- Địa điểm áp dụng:

Dịch vụ cung cấp	Tên Đơn vị cung cấp dịch vụ	Địa chỉ
Hoa cao cấp	- Công ty CP Đầu tư Tea House (T-Flowers)	- 21 Tràng Tiền, Hoàn Kiếm, Hà Nội - 29 Hai Bà Trưng, Hoàn Kiếm, Hà Nội
	- Công ty Cổ Phần Color Life (Hoayethuong.com)	- 270L Võ Thị Sáu, P.7, Quận 3, TP.HCM. - Số 8 ngõ 12 Láng Hạ, Quận Đống Đa, Hà Nội. - Điện hoa trên 63 tỉnh thành Toàn quốc.
Nước suối thiên nhiên cao cấp Nhật Bản (Shinano Yusui)	- Công ty CP Sản giao dịch rau quả & Thực phẩm an toàn Hà Nội (SHINANO YUSUI Việt Nam)	- Tầng 6, tòa nhà MILGROU, đường Trung Yên 9, quận Cầu Giấy, Hà Nội. - Tầng 7, tòa nhà Hữu Nguyên, số 1446 đường 3/2, phường 2, quận 11, TP HCM.
Thực phẩm sạch	- Cửa hàng Bác Tôm	- Số 06 Nguyễn Công Trứ, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội
		- Số 01 Hoa Lư, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội
		- Số 11 Hoàng Văn Thái, quận Thanh Xuân, Hà Nội
		- Số 111 Láng Hạ, quận Đống Đa, Hà Nội
Rượu vang, phụ kiện rượu vang	- Công ty TNHH Hầm Rượu Châu Á (Red Apron)	- Số 183 Trần Đăng Ninh, quận Cầu Giấy, Hà Nội
		- Toàn bộ hệ thống cửa hàng của Red Apron tại Hà Nội, TP.Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Quảng Nam, Phú Quốc.

Lưu ý: Đối với trường hợp khách hàng sử dụng dịch vụ tại địa điểm của Đơn vị cung cấp dịch vụ, khách hàng lưu ý cập nhật địa chỉ của địa điểm cần đến qua hotline của chương trình trước khi sử dụng, tránh trường hợp Đơn vị cung cấp dịch vụ có sự thay đổi địa điểm cung cấp.

4. Quy trình sử dụng tiện ích dịch vụ:

Để sử dụng các tiện ích của chương trình, khách hàng thực hiện đặt lịch sử dụng qua các bước sau:

Bước 1: Khách hàng đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ qua hotline của chương trình

- Khách hàng gọi điện tới số điện thoại hotline 24/7 dành riêng cho chương trình qua số điện thoại: 098.360.2323 ; **Hoặc** Khách hàng gửi thông tin đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ qua email của chương trình: bidv.premier@cc-c.vn.
- Các thông tin cần cung cấp qua điện thoại, email: Tùy thuộc vào yêu cầu đối với từng tiện ích dịch vụ (*chi tiết tại mục 5 dưới đây*).

Bước 2: Nhân viên tư vấn xác nhận thông tin đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ

- Sau khi nhận được thông tin đặt chỗ của khách hàng, Nhân viên tư vấn thực hiện đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ với Đơn vị cung cấp và gửi thông báo **tiếp nhận thông tin đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ thành công** tới khách hàng qua tin nhắn SMS/Email trong vòng 30 phút kể từ thời điểm khách hàng đặt lịch sử dụng.

Bước 3: Khách hàng sử dụng tiện ích dịch vụ

- Khách hàng sử dụng tiện ích dịch vụ theo lịch chương trình đã xác nhận qua tin nhắn SMS/Email.
- Trong trường hợp cần thay đổi, hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ đã đặt, khách hàng cần gọi điện tới hotline của chương trình hoặc gửi thông tin yêu cầu qua email của chương trình. Thời gian thay đổi, hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ được xem là hợp lệ theo quy định cụ thể đối với từng tiện ích dịch vụ (*chi tiết tại mục 5 dưới đây*).

Lưu ý: Cán bộ chăm sóc khách hàng tại chi nhánh sẽ hỗ trợ khách hàng thực hiện các bước đặt lịch sử dụng dịch vụ của chương trình trong trường hợp khách hàng yêu cầu.

5. Điều kiện và điều khoản áp dụng đối với từng tiện ích dịch vụ:

5.1. Quy định đối với tiện ích đưa đón sân bay bằng xe sang:

- Quy định về thời gian đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ:
 - ✓ Đối với ngày thường: Khách hàng cần đặt lịch tối thiểu 24 tiếng trước thời gian sử dụng dịch vụ.
 - ✓ Đối với ngày lễ, tết: Khách hàng cần đặt lịch tối thiểu 03 ngày trước thời gian sử dụng dịch vụ.
- Quy định về thông tin cung cấp khi đặt lịch sử dụng dịch vụ: Ngoài thông tin nhận diện khách hàng theo quy định của chương trình, khách hàng cần cung cấp *thông tin về người sử dụng dịch vụ (Họ tên và số điện thoại của người sử dụng dịch vụ, trong trường hợp áp dụng cho người thân của khách hàng); Địa chỉ và thời gian đưa/đón khách hàng; Sân bay đưa/đón khách hàng.*
- Quy định về hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng được hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ **tối thiểu 24 tiếng** trước thời điểm sử dụng theo lịch đã đặt **đối với ngày thường và tối thiểu 02 ngày** trước thời điểm sử dụng theo lịch đã đặt **đối với ngày lễ/tết.**
- Quy định về thanh toán chi phí vượt trội (nếu có): Trong trường hợp khách hàng sử dụng tiện ích dịch vụ vượt quá phạm vi cung cấp của chương trình, khách hàng sẽ phải thanh toán thêm chi phí phát sinh trực tiếp cho Đơn vị cung cấp dịch vụ theo bảng giá quy định hiện hành của đơn vị cung cấp dịch vụ.
- Quy định về thủ tục sử dụng dịch vụ: Sau khi kết thúc sử dụng dịch vụ, khách hàng ký xác nhận vào Phiếu sử dụng dịch vụ.
- Quy định về dòng xe áp dụng dịch vụ:
 - ✓ Đối với dòng xe 05 chỗ: sử dụng dòng xe Toyota Camry hoặc tương đương trở lên.
 - ✓ Đối với dòng xe 09 chỗ: sử dụng dòng xe Dcar Limousine hoặc tương đương trở lên.

5.2. Quy định đối với tiện ích sử dụng phòng khách Hạng thương gia tại sân bay:

- Quy định về thời gian đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng cần đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ tối thiểu 24 tiếng trước khi sử dụng.
- Quy định về thông tin cung cấp khi đặt lịch sử dụng dịch vụ: Ngoài thông tin nhận diện khách hàng theo quy định của chương trình, khách hàng cần cung cấp *thông tin về người sử dụng dịch vụ (Họ tên và số điện thoại của người sử dụng dịch vụ, trong trường hợp áp dụng cho người thân của*

khách hàng); Thông tin chuyến bay (Sân bay xuất phát, số hiệu chuyến bay (nếu có)); Thời gian yêu cầu sử dụng phòng khách Hạng thương gia.

- Quy định về hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng được hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ **tối thiểu 12 tiếng** trước thời điểm sử dụng theo lịch đã đặt.
- Quy định về người đi kèm: Khi sử dụng dịch vụ, khách hàng được kèm theo 01 trẻ em dưới 02 tuổi (theo ngày khai sinh trên hộ chiếu hoặc giấy khai sinh).
- Quy định về thanh toán chi phí vượt trội (nếu có): Trong trường hợp khách hàng sử dụng tiện ích dịch vụ vượt quá số người được áp dụng trong mỗi lượt sử dụng, khách hàng sẽ phải thanh toán thêm chi phí phát sinh trực tiếp cho Phòng khách Hạng thương gia theo bảng giá quy định hiện hành tại địa điểm khách hàng sử dụng dịch vụ.
- Quy định về thủ tục sử dụng dịch vụ: Khách hàng xuất trình Thẻ lên máy bay (theo đúng tên người sử dụng khách hàng đã đăng ký với chương trình) cho nhân viên lễ tân tại Phòng chờ và ký xác nhận vào Phiếu sử dụng dịch vụ.

5.3. Quy định đối với tiện ích tặng dặm xét nâng hạng Thẻ thành viên Lotusmiles của Vietnam Airlines:

- Quy định về thời gian đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng cần đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ tối thiểu 24 tiếng trước khi sử dụng. Trong vòng 03-05 ngày làm việc sau tiếp nhận yêu cầu sử dụng dịch vụ chương trình sẽ tiến hành cộng dặm xét hạng vào tài khoản Bông Sen Vàng của khách hàng và thực hiện các thủ tục nâng hạng thẻ/ phát hành thẻ thành viên cho khách hàng theo đúng quy định hiện hành của chương trình Bông Sen Vàng. Thời gian cung cấp dịch vụ trong các ngày Lễ/Tết thực hiện theo quy định của Đơn vị cung cấp dịch vụ trong từng thời điểm.
- Quy định về thông tin cung cấp khi đặt lịch sử dụng dịch vụ: Ngoài thông tin nhận diện khách hàng theo quy định của chương trình, khách hàng cần cung cấp các thông tin sau:
 - ✓ Đối với khách hàng đang là Thành viên Lotusmiles của Vietnam Airlines: Họ tên khách hàng, số điện thoại liên hệ, số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu, Mã số hội viên Bông Sen Vàng, Tên trên thẻ hội viên, email (nếu có).
 - ✓ Đối với khách hàng chưa là Thành viên Lotusmiles của Vietnam Airlines: Họ tên khách hàng, số điện thoại liên hệ, thông tin CMTND/ CCCD/ Hộ chiếu của khách hàng, email (nếu có), địa chỉ nhận Thẻ thành viên Lotusmiles của Vietnam Airlines.
- Quy định về hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng được hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ trong ngày đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ.

5.4. Tiện ích sử dụng bộ phát Wifi du lịch:

- Quy định về thời gian đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng cần đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ tối thiểu 24 tiếng trước khi sử dụng. Thời gian cung cấp dịch vụ trong các ngày Lễ/Tết thực hiện theo quy định của Đơn vị cung cấp dịch vụ trong từng thời điểm.
 - ✓ Đối với khách hàng tại khu vực TP.Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh: Khách hàng cần đặt lịch sử dụng tối thiểu 2 ngày trước ngày sử dụng.

- ✓ Đối với khách hàng tại khu vực ngoại thành TP.Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh: Khách hàng cần đặt lịch sử dụng tối thiểu 3 ngày trước ngày sử dụng.
- ✓ Đối với khách hàng tại khu vực khác: Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ tối thiểu 5 ngày làm việc trước ngày sử dụng.
- Quy định về thông tin cung cấp khi đặt lịch sử dụng dịch vụ: Ngoài thông tin nhận diện khách hàng theo quy định của chương trình, khách hàng cần cung cấp *thông tin về người sử dụng dịch vụ (Họ tên và số điện thoại của người sử dụng dịch vụ, trong trường hợp áp dụng cho người thân của khách hàng); thời gian thuê dịch vụ bộ phát Wifi du lịch, Quốc gia hoặc khu vực sử dụng bộ phát Wifi, loại gói cước data sử dụng (500MB/ngày hoặc 1GB/ngày), địa chỉ nhận bộ phát Wifi.*
- Quy định về hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng được hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ **tối đa 12 tiếng** sau khi đặt lịch sử dụng dịch vụ.
- Quy định về thanh toán chi phí vượt trội (nếu có): Trong trường hợp khách hàng sử dụng tiện ích dịch vụ vượt quá thời gian ưu đãi của chương trình (10 ngày), hoặc chi phí phát sinh trong trường hợp làm mất hoặc hư hại Bộ phát Wifi và các phụ tùng đi kèm, khách hàng sẽ phải thanh toán thêm chi phí phát sinh trực tiếp cho Đơn vị cung cấp dịch vụ theo bảng giá quy định hiện hành của đơn vị cung cấp dịch vụ.
- Quy định về giao nhận và hoàn trả thiết bị Wifi:
 - ✓ Bộ phát Wifi sẽ được giao đến địa chỉ khách hàng đăng ký **trước 16:00 trước 01 ngày sử dụng** theo yêu cầu của khách hàng. Hoặc khách hàng có thể nhận tại Sân Bay Quốc Tế Nội Bài/ Tân Sơn Nhất bao gồm cả các ngày nghỉ, lễ tết trong thời gian **từ 6h30 - 22h00 hàng ngày.**
 - ✓ Thiết bị Wifi sẽ được Đơn vị cung cấp dịch vụ của chương trình nhận lại tại địa chỉ khách hàng yêu cầu sau khi khách hàng đã kết thúc sử dụng. Hoặc khách hàng có thể hoàn trả thiết bị tại Sân bay Quốc tế Nội Bài/ Tân Sơn Nhất bao gồm cả các ngày nghỉ, lễ tết trong thời gian **từ 6h30 – 22h00 hàng ngày.**
 - ✓ Khách hàng ký xác nhận nhận vào Phiếu giao nhận và hoàn trả thiết bị Wifi từ Đơn vị cung cấp dịch vụ của chương trình.
- Quy định về miễn trách đối với dịch vụ: BIDV được miễn trách với tất cả các rắc rối hoặc thiệt hại phát sinh (nếu có) cho khách hàng do thiết bị hoặc chất lượng mạng trong quá trình khách hàng sử dụng bộ phát Wifi.

5.5. Tiện ích hỗ trợ chăm sóc sức khỏe y tế tại các Bệnh viện và phòng khám cao cấp:

- Quy định về thời gian đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng cần đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ **tối thiểu 01 tiếng** trước khi sử dụng. Thời gian cung cấp dịch vụ trong các ngày Lễ/Tết thực hiện theo quy định của Đơn vị cung cấp dịch vụ trong từng thời điểm.
- Quy định về thông tin cung cấp khi đặt lịch sử dụng dịch vụ: Ngoài thông tin nhận diện khách hàng theo quy định của chương trình, khách hàng cần cung cấp *thông tin về người sử dụng dịch vụ (Họ tên và số điện thoại của người sử dụng dịch vụ, trong trường hợp áp dụng cho người thân của khách hàng); Bệnh viện/Phòng khám đăng ký sử dụng; Thời gian sử dụng dịch vụ.*

- Quy định về hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng được hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ **tối thiểu 30 phút** trước khi sử dụng dịch vụ.
- Quy định về thanh toán chi phí vượt trội (nếu có): Trong trường hợp khách hàng sử dụng tiện ích dịch vụ vượt quá chi phí đã của chương trình (02 triệu đồng, bao gồm cả Thuế, phí nếu có), khách hàng sẽ phải thanh toán thêm chi phí phát sinh trực tiếp cho Bệnh viện/Phòng khám khách hàng sử dụng dịch vụ theo bảng giá quy định hiện hành của Bệnh viện/Phòng khám.
- Quy định về thủ tục sử dụng dịch vụ: Khách hàng xuất trình CMND/ CCCD/ Hộ chiếu/Giấy khai sinh của người sử dụng dịch vụ (theo đúng tên người sử dụng khách hàng đã đăng ký với chương trình) cho nhân viên lễ tân tại Bệnh viện/Phòng khám và ký xác nhận vào Phiếu sử dụng dịch vụ.

5.6. Tiện ích tặng hoa, quà cao cấp:

- Quy định về thời gian đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ:
 - ✓ Đối với trường hợp sử dụng dịch vụ tại địa điểm của Đơn vị cung cấp: Khách hàng cần đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ tối thiểu 01 tiếng trước khi sử dụng.
 - ✓ Đối với trường hợp yêu cầu chuyển phát tới địa điểm người nhận trên địa bàn TP.Hà Nội và TP.HCM: Khách hàng cần đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ tối thiểu 06 tiếng trước khi sử dụng.
 - ✓ Đối với trường hợp yêu cầu chuyển phát đến các địa bàn ngoài TP.Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh: : Khách hàng cần đặt lịch sử dụng tiện ích dịch vụ tối thiểu 02 ngày trước khi sử dụng.

Ghi chú: Thời gian cung cấp dịch vụ trong các ngày Lễ/Tết thực hiện theo quy định của Đơn vị cung cấp dịch vụ trong từng thời điểm.

- Quy định về thông tin cung cấp khi đặt lịch sử dụng dịch vụ: Ngoài thông tin nhận diện khách hàng theo quy định của chương trình, khách hàng cần cung cấp *thông tin về dịch vụ khách hàng muốn sử dụng (Tặng hoa, thực phẩm sạch, rượu vang, nước suối thiên nhiên cao cấp); Hình thức muốn sử dụng dịch vụ (sử dụng trực tiếp tại cửa hàng/chuyển phát tới địa chỉ yêu cầu); Thông tin người nhận quà tặng gồm họ tên, địa chỉ, số điện thoại (đối với trường hợp chuyển phát); Thời gian nhận quà tặng.*
- Quy định về hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ: Khách hàng được hoãn/hủy lịch sử dụng tiện ích dịch vụ tối thiểu 06 tiếng trước thời điểm sử dụng theo lịch đã đặt (đối với trường hợp chuyển phát tới địa điểm yêu cầu tại Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh), tối thiểu 24 tiếng trước thời điểm sử dụng dịch vụ theo lịch đã đặt (đối với trường hợp chuyển phát tới địa điểm yêu cầu ngoài địa bàn TP.Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh).
- Quy định về thanh toán chi phí vượt trội (nếu có): Trong trường hợp khách hàng sử dụng tiện ích dịch vụ vượt quá chi phí đã của chương trình (02 triệu đồng, bao gồm cả thuế, phí nếu có), khách hàng sẽ phải thanh toán thêm chi phí phát sinh trực tiếp cho Đơn vị cung cấp dịch vụ của chương trình theo bảng giá quy định hiện hành của Đơn vị cung cấp dịch vụ.

- Quy định về thủ tục sử dụng dịch vụ: Khách hàng/người nhận quà tặng ký xác nhận vào Phiếu sử dụng dịch vụ/Phiếu nhận quà tặng của Đơn vị cung cấp dịch vụ của chương trình hoặc Đơn vị chuyển phát (trong trường hợp chuyển phát quà tặng tới địa điểm yêu cầu).
- 6. Quy định về tích lũy và hoàn trả giá trị quyền lợi sử dụng tiện ích dịch vụ trong Quý:**
- Quyền lợi sử dụng đối với từng tiện ích dịch vụ chỉ có giá trị trong từng Quý trong năm (Quý I, Quý II, Quý III, Quý IV), không có giá trị tích lũy từ Quý này sang Quý sau, trong trường hợp khách hàng không sử dụng hoặc không sử dụng hết các quyền lợi trong Quý thì các quyền lợi sẽ tự động chấm dứt.
 - Trong trường hợp khách hàng không sử dụng hết giá trị của các quyền lợi đối với từng tiện ích dịch vụ trong Quý thì chương trình không thực hiện hoàn trả giá trị còn lại cho khách hàng dưới bất cứ hình thức nào (bằng tiền hay lượt sử dụng...).
- 7. Quy định về khiếu nại dịch vụ:**
- Khách hàng có quyền khiếu nại dịch vụ tối đa sau 24 giờ kể từ thời điểm sử dụng tiện ích dịch vụ.
 - Các thông tin khiếu nại của khách hàng chỉ được tiếp nhận khi phản ánh qua hotline 24/7 của chương trình: 098.360.2323; Hoặc email của chương trình: bidv.premier@cc-c.vn.
- 8. Quy định về thay đổi nội dung chương trình:**
- BIDV có quyền thay đổi điều kiện, điều khoản, các nội dung của chương trình và kết thúc chương trình trước thời hạn mà không cần thông báo tới từng khách hàng. Trong trường hợp chương trình có sự thay đổi, BIDV sẽ thực hiện thông báo trên website về dịch vụ dành cho Khách hàng Ưu tiên của BIDV tại địa chỉ: <https://www.bidv.com.vn/vn/premier>.
- 9. Điều khoản miễn trách:**
- BIDV miễn trách nhiệm đối với:
 - ✓ Các rắc rối, tranh chấp, thiệt hại (nếu có) phát sinh giữa khách hàng và các Đối tác cung cấp dịch vụ;
 - ✓ Các sự cố phát sinh ngoài ý muốn (bất khả kháng) trong khi khách hàng sử dụng dịch vụ, tiện ích của chương trình này.
 - Tất cả các tranh chấp, kiện tụng (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ sẽ được giải quyết giữa khách hàng và Công ty CP Dịch vụ Chăm sóc khách hàng và truyền thông CC&C (Đơn vị được BIDV ủy quyền vận hành chương trình) và các Đơn vị cung cấp dịch vụ.

Để biết thêm thông tin chi tiết về chương trình, Quý khách hàng liên hệ hotline 24/7 của chương trình qua số điện thoại: 098.360.2323.