THỂ LỆ CHI TIẾT CHƯƠNG TRÌNH
ĐẶC QUYỀN THẺ MB PRIORITY VISA SIGNATURE

1. **Đối tượng áp dụng:** Tất cả chủ thẻ tín dụng MB Priority Visa Signature (không bao gồm thẻ đóng vĩnh viễn/ có dấu hiệu giao dịch rủi ro thẻ/nợ nhóm 2 trở lên/Khách hàng có dấu hiệu trục lợi thẻ)

2. **Thông tin CVP**

Ưu đãi chào mừng	
Nội dung ưu đãi chào mừng	- **Thẻ phát hành trước 23/10: Hoàn tiền 3 triệu** khi chi tiêu **trên 60 triệu** trong vòng 60 ngày kể từ ngày kích hoạt thẻ MB Priority Visa Signature lần đầu. - **Thẻ phát hành từ 23/10 trở đi: Hoàn tiền 3 triệu** khi chi tiêu **từ 100 triệu** trong vòng 60 ngày kể từ ngày kích hoạt thẻ MB Priority Visa Signature lần đầu.
Điều kiện áp dụng ưu đãi chào mừng	- Thẻ được áp dụng là thẻ tín dụng MB Priority Visa Signature đầu tiên được kích hoạt trong thời gian diễn ra chương trình - GD được áp dụng không nằm trong danh sách GD không hợp lệ tại Mục 3.c.
Ưu đãi chi tiêu: Hoàn tới 800,000 VNĐ/thẻ/kỳ sao kê.	
Nội dung ưu đãi chi tiêu	- **Hoàn 10%** tối đa 400,000VNĐ khi KH lựa chọn 01 lĩnh vực trong bốn lĩnh vực ưu đãi: Du lịch, giải trí, ăn uống, đầu tư cuộc sống - **Hoàn 2%** tối đa 400,000 VNĐ khi KH lựa chọn 02 lĩnh vực trong năm lĩnh vực ưu đãi: Siêu thị, thời trang, mua sắm online, di chuyển, sức khỏe - **X2 tỷ lệ hoàn tiền** vào kỳ sao kê có ngày sinh nhật của KH (giữ nguyên mức hoàn tiền tối đa) - GD được áp dụng không nằm trong danh sách GD không hợp lệ tại Mục 3.c
Điều kiện áp dụng ưu đãi chi tiêu	Áp dụng cho các thẻ đạt **DSCT tối thiểu 10,000,000 VNĐ**/kỳ sao kê.
Đặc quyền Phòng chờ sân bay (PCSB): 4+4 lượt khi kích hoạt và 2 lượt/tháng khi chi tiêu	
Đặc quyền khi kích hoạt thẻ	- Mỗi khách hàng khi kích hoạt thẻ MB Priority Visa Signature sẽ **nhận được 8 lượt phòng chờ sân bay nội địa** (4 lượt cho chủ thẻ và 4 lượt cho 01 người thân đi kèm chủ thẻ. Người thân chỉ được sử dụng lượt tặng khi đi cùng chủ thẻ) - Lượt phòng chờ sẽ được cập nhật cho khách hàng sau tối đa 45 ngày làm việc kể từ ngày kích hoạt thẻ và có hạn sử dụng trong 1 năm kể từ ngày kích hoạt thẻ. - Có thể lựa chọn sử dụng dịch vụ Fast track/PCSB Quốc tế với lượt quy đổi: 01 lượt sử dụng Fast-track/PCSB chuyến bay quốc tế = 02 lượt PCSB chuyến bay nội địa.
Ưu đãi chi tiêu dành cho Khách hàng MB Priority	- **Cơ chế ưu đãi:** Tặng 01 lượt phòng chờ nội địa với mỗi 20 triệu DSCT trong tháng đánh giá (tối đa tặng 02 voucher/khách hàng/tháng - hạn sử dụng 03 tháng) Có thể lựa chọn sử dụng dịch vụ Fast track/PCSB Quốc tế với lượt quy đổi: 01 lượt sử dụng Fast-track/PCSB chuyến bay quốc tế = 02 lượt PCSB chuyến bay nội địa. - Các quy định khác, áp dụng theo chương trình chung của MB từng thời kỳ (chi tiết cập nhật tại: https://tinyurl.com/PhongchoMB-2026) Điều kiện chi tiêu: - Doanh số chi tiêu tích lũy: Tính cho các giao dịch chi tiêu qua POS hoặc Internet được ghi nhận thành công trên hệ thống MB (không bao gồm các giao dịch quảng cáo, các giao dịch rút tiền/ứng tiền mặt dưới mọi hình thức, vay siêu nhanh qua thẻ tín dụng và một số giao dịch đặc thù theo nguyên tắc MB xác định từng thời kỳ...). - Thời gian xét tích lũy chi tiêu: Tính từ ngày 01 đầu tháng đến hết ngày cuối cùng của tháng đánh giá.

	- Thời gian cập nhật ưu đãi: Từ ngày mùng 10 của tháng tiếp theo. Khách hàng đạt điều kiện tại tháng T sẽ được áp dụng ưu đãi từ tháng T+1 (sau ngày cập nhật ưu đãi hàng tháng). MB thực hiện gửi thông báo ưu đãi cho khách hàng qua ZNS (Zalo) - Lượt tặng có thể sử dụng cho tối đa 01 người thân đi cùng tại một lần check-in. - Tại thời điểm sử dụng ưu đãi, khách hàng phải có ít nhất 01 thẻ tín dụng có hạn mức ở trạng thái hoạt động. - Ưu đãi chỉ áp dụng cho chủ thẻ chính (doanh số chi tiêu của thẻ phụ được tính cho thẻ chính).
Điều khoản và điều kiện chung	- Ưu đãi không áp dụng cho khách hàng rủi ro/có giao dịch gian lận… (dựa vào danh sách Blacklist/Stoplist/CRA/giao dịch rủi ro… trên hệ thống) hoặc có nợ từ nhóm 02 trở lên. - Ưu đãi phòng chờ áp dụng với chặng bay nội địa, áp dụng với mọi hãng hàng không và mọi hạng vé. - Ưu đãi Fast track áp dụng cho các chuyến bay quốc nội và quốc tế có điểm đi/đến tại Sân bay Nội Bài/ Tân Sơn Nhất/ Đà Nẵng/ Cam Ranh/ Phú Quốc.
Hướng dẫn sử dụng	Hướng dẫn sử dụng và danh sách phòng chờ/sân bay áp dụng tại Phụ lục 02 đính kèm

3. Điều khoản & điều kiện

a) Thể lệ chương trình

- Thẻ thỏa mãn điều kiện giao dịch hợp lệ trước, sẽ được xét nhận khuyến mại trước, xét theo thứ tự thời gian, cho đến khi hết ngân sách chương trình.
- Thời gian nhận ưu đãi hoàn tiền vào phần "Tiền hoàn tích lũy" trên App MBBank:
    - Ưu đãi chào mừng: Kết quả hoàn tiền được xác định trong vòng 75 ngày kể từ ngày Khách hàng kích hoạt thẻ MB Priority Visa Signature đầu tiên. Khách hàng đáp ứng đầy đủ điều kiện của Chương trình sẽ được ghi nhận tiền hoàn vào ngày làm việc đầu tiên sau ngày chốt kỳ sao kê có chứa ngày thứ 75 kể từ ngày kích hoạt thẻ.
    - Ưu đãi chi tiêu: Khách hàng đáp ứng đầy đủ điều kiện của Chương trình sẽ được nhận tiền hoàn trong vòng tối đa 03 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc kỳ sao kê mà Khách hàng đạt điều kiện hưởng ưu đãi.
- Tại thời điểm hoàn tiền, khách hàng đảm bảo trạng thái thẻ của khách hàng là đang hoạt động (status: Card OK), MB không có trách nhiệm hoàn tiền cho các khách hàng đã đóng thẻ hoặc có trạng thái thẻ khác với Card OK.
- Khách hàng có thể thay đổi Lĩnh vực hoàn tiền trên App tối đa 1 lần/kỳ sao kê. Các giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống MB từ ngày Khách hàng thay đổi Lĩnh vực thành công trên App sẽ được xét hoàn tiền theo Lĩnh vực ưu đãi đã thay đổi. (Ví dụ: Bạn thay đổi Lĩnh vực vào 16h ngày 06/09, tất cả giáo dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống từ 0h đến 23h59 ngày 06/09 sẽ được xét hoàn tiền theo Lĩnh vực ưu đãi đã thay đổi).

b) Giao dịch thẻ hợp lệ là giao dịch thỏa mãn các điều kiện sau:

- Giao dịch hợp lệ của Ưu đãi chào mừng là giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ qua POS và nền tảng eCommerce trong 60 ngày kể từ ngày kích hoạt thẻ, không bao gồm các giao dịch được quy định tại điều 3.c được ghi nhận thành công trên hệ thống MB.
- Giao dịch hợp lệ của Ưu đãi chi tiêu hoàn tiền là giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ qua POS và nền tảng eCommerce được ghi nhận thành công trên hệ thống MB tại Nhóm ngành chi tiêu hợp lệ quy định tại mục 3.e. Ngày giao dịch là ngày hệ thống MB ghi nhận trên sao kê.
- Giao dịch hợp lệ được tính vào Điều kiện là giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống MB, không bao gồm các giao dịch được quy định tại điều 3.c.

c) Giao dịch không hợp lệ

- Các giao dịch thanh toán bị trả lại, hoàn tiền lại, bị tranh chấp hoặc không hợp lệ, hoặc giả mạo, hoặc các loại thuế hàng hóa dịch vụ;
- Các giao dịch có dấu hiệu gian lận, lợi dụng chương trình, các giao dịch được MB yêu cầu tra soát với lý do Chủ thẻ không thực hiện giao dịch;

- Giao dịch rút, ứng tiền mặt tại ATM/POS; giao dịch thu phí và lãi; giao dịch hủy/hoàn trả tự động (void/reversal) do: (i) lỗi hệ thống, hoặc (ii) Khách hàng, hoặc (iii) bên thứ 3 hủy giao dịch;
- Giao dịch mà Ngân hàng nghi ngờ dấu hiệu trục lợi, sử dụng thẻ sai mục đích, vi phạm điều kiện điều khoản sử dụng thẻ tín dụng, chính sách quản lý rủi ro liên quan tới sản phẩm, bao gồm nhưng không giới hạn trong những trường hợp sau:
    - Khách hàng thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ (giao dịch khống tại Đơn vị chấp nhận thẻ…)
    - Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính chất đại lý, giao dịch trục lợi, giao dịch gian lận (Ví dụ: thanh toán thu hộ tiền điện/vé máy bay/cước viễn thông…);
    - Các giao dịch tại những đơn vị chấp nhận thẻ có mã ngành hạng mục hàng hóa dịch vụ (MCC) thuộc danh sách mã ngành loại trừ được quy định tại mục 3.f.
    - Các giao dịch thanh toán tại một số điểm chấp nhận thẻ (POS/mPOS) thuộc danh mục mà MB đánh giá rằng có dấu hiệu trục lợi, gian lận dựa trên những bất thường về hành vi, tần suất, giá trị giao dịch chi tiêu của khách hàng trong từng thời kỳ.
- Trong trường hợp nghi ngờ số tiền hoàn không chính xác, Chủ thẻ vui lòng gửi thông tin khiếu nại đến email mb247@mbbank.com.vn của MB trong vòng 05 ngày kể từ ngày Chủ thẻ nhận được khoản tiền hoàn từ MB hoặc nhận được thông báo của MB về việc thay đổi số tiền hoàn.

d) MBBank sẽ không phải hoàn tiền, gia hạn hoặc bồi thường trong những trường hợp sau:

- Thẻ đã bị đóng vĩnh viễn theo yêu cầu khách hàng trước kỳ hoàn tiền.
- Thẻ chuyển thành một loại sản phẩm Thẻ tín dụng khác, bao gồm cả thay đổi hạng thẻ, phát hành lại.
- Khách hàng vi phạm Điều khoản điều kiện sử dụng thẻ của sản phẩm Thẻ mà Khách hàng đang sử dụng.
- MBBank nghi ngờ Khách hàng có hành vi giả mạo hoặc lạm dụng để hưởng số tiền hoàn mà Khách hàng không cung cấp được chứng từ hợp lý theo yêu cầu.
- Quyết định của MBBank là quyết định cuối cùng trong mọi trường hợp.

e) Danh sách Mã ngành hợp lệ nhận hoàn tiền

Mã ngành được xác định tùy thuộc vào Mã MCC do bên bán hàng thiết lập với Ngân hàng thanh toán theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế. Những giao dịch được thực hiện tại mã ngành ghi nhận trên hệ thống MB.

Mức hoàn	Lĩnh vực	Mã ngành	Miêu tả	Điều kiện áp dụng
10%	**Du lịch**	4722; 4511; 3000-3308; 3501-3806; 7011	Mua vé máy bay, đặt phòng khách sạn, đại lý du lịch trực tuyến	Tất cả giao dịch
	Ăn uống	5814,5812	Chi tiêu tại nhà hàng, quán cafe	Giao dịch nội địa tại POS
	Giải trí	7832	Mua vé xem phim	Giao dịch nội địa
		4899	Dịch vụ giải trí trực tuyến	Giao dịch online quốc tế
	Đầu tư cuộc sống	8299; 8249; 8211; 8241; 8244; 8220	Thanh toán học phí và dịch vụ giáo dục	- Trước kỳ sao kê T11.2026: Giao dịch nội địa **tại POS** - Từ kỳ sao kê T11.2026**:** Giao dịch nội địa (**bao gồm giao dịch online và tại POS**)
		6300; (transdetail TTHDMBAL/PHZBNCS)	Thanh toán phí bảo hiểm	Giao dịch nội địa

2%	**Thời trang**	5631, 5621, 5611, 5691, 5641, 5651, 5699, 5661, 5655	Mua sắm tại các cửa hàng thời trang	Giao dịch tại POS
	Siêu thị	5411	Mua sắm tại siêu thị	Giao dịch nội địa tại POS
	Mua sắm online	5262, 5611, 5732	Mua sắm tại các nền tảng thương mại điện tử	Giao dịch online nội địa
	Di chuyển	4011, 4112, 4121	Dịch vụ đặt xe	Giao dịch online nội địa
	Sức khỏe	8011, 8021, 8031, 8041, 8042, 8043, 8049, 8050, 8062, 8071, 8099	Thanh toán viện phí và các dịch vụ y tế	Giao dịch nội địa tại POS

f) Danh sách Mã ngành loại trừ

Mã ngành	Miêu tả
4829	Wire transfer money orders
5094	Precious stones and metals, watches, and jewelry
7631	Electronic Repair Shop
6050	Quasi Cash - Member Financial Institutions
6051	Non-Financial Institutions - foreign currency, money orders, travelers' cheques
6010	Manual Cash Disbursements
6011	Automated Cash Disbursements
6530	Remote Stored Value Load - Merchant
6211	Security Brokers and Dealers
6538	MoneySend Funding
7801	Government Licensed Online Casinos (Online Gambling)
7802	Government Licensed Horse/Dog Racing
7995	Betting, including lottery tickets, casino gaming chips, off-track betting, race wagers
9754	Gambling - Horse Racing, Dog Racing
5960	Direct Marketing
6513	Real Estate Agents and Managers - Rentals
7311	Advertising Service
7999	Recreation Services (Not Elsewhere Classified)
7399	Business Services (Not Elsewhere Classified)
5734/5735	Record Stores
5815	Digital Goods - Audiovisual Media Including Books, Movies, and Music
5816	Digital Goods - Games
5817	Digital Goods - Software Applications (Excluding Games)
5818	Digital Goods - Multi-Category
5968/5969	Direct Marketing
4900	Utilities - Electric, Gas, Water
4814	Telecommunication Service
4816	Computer Network / Information
8999	Professional Services (Not Elsewhere Classified)
5945	Hobby, Toy, and Game Shops
5999	Miscellaneous & Specialty
4899	Cable, Satellite, and Other Pay Television and Radio Services

Các giao dịch nạp tiền (top up) vào ví điện tử như: Paypal, Alipay, Google Wallet… (*Top up transactions into e-wallets*)
Các giao dịch rút tiền mặt/*Cash withdrawal transactions*, các MCCs bổ sung theo từng thời kỳ của MB (nếu có).

g) **Các quy định khác:**

- Số tiền hoàn hiển thị trên App MBBank là số tiền hoàn dự kiến. Số tiền Khách hàng được hoàn thực tế là số tiền hoàn sau khi điều chỉnh loại trừ các giao dịch không hợp lệ theo quy định tại Mục 3.c.

- MB có quyền điều chỉnh nội dung chương trình, tỷ lệ hoàn tiền, điều kiện điều khoản hoặc kết thúc chương trình sớm trước thời hạn khi hết ngân sách/ theo thực tế thị trường mà không cần thông báo trước cho khách hàng.
- Trong mọi trường hợp, MBBank sẽ không giải quyết khiếu nại về tỷ lệ hoàn tiền và số tiền hoàn khi MBBank đã hoàn tiền cho Khách hàng theo đúng mã ngành mà Đơn vị chấp nhận thẻ nơi Khách hàng thực hiện giao dịch đăng ký với ngân hàng thanh toán tại thời điểm kỳ hoàn tiền.
- Trường hợp khách hàng chi tiêu đúng mã ngành nhưng không được nhận hoàn tiền theo đúng tỷ lệ mà MB công bố, khách hàng cần cung cấp hóa đơn mua hàng/sử dụng dịch vụ tại các Đơn vị chấp nhận thẻ - ĐVCNT (không chấp nhận hóa đơn cà thẻ) chứng minh giao dịch và có mục đích tiêu dùng hợp pháp.
- Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến chương trình này, tranh chấp sẽ được giải quyết theo thỏa thuận giữa MB và Khách hàng, phù hợp với quy định của pháp luật. Chính sách của MB có thể được thay đổi theo từng thời kỳ. Mọi quyết định của MBBank liên quan đến các chương trình này là cuối cùng.
- Ngân hàng được quyền điều chỉnh số tiền hoàn trong trường hợp phát hiện sai sót, giao dịch không hợp lệ hoặc chênh lệch trong quá trình tính toán số tiền hoàn.

Mọi thắc mắc về chương trình vui lòng liên hệ Hotline 1900545426 hoặc tại các điểm giao dịch gần nhất.

PHỤ LỤC 01: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHÒNG CHỜ SÂN BAY VÀ FAST TRACK

I. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Phòng chờ sân bay

- **Bước 1:** Khách hàng đề nghị sử dụng dịch vụ tại các phòng chờ quốc nội:

STT	Tỉnh/ Thành phố	Sân bay	Tên Phòng chờ	Địa chỉ Phòng chờ	Thời gian hoạt động	Thời gian sử dụng tối đa/lượt
1	Hà Nội	Sân bay quốc tế Nội Bài	SH Premium Lounge Ha Noi	Tầng 3 khu D, khu vực hành khách đi Nhà ga T1 - Sân bay quốc tế Nội Bài, Huyện Sóc Sơn, TP.Hà Nội	Từ 4h30 - 23h00 hàng ngày	03 tiếng liên tục
2	Hà Nội	Sân bay quốc tế Nội Bài	ASG Sky Lounge	Tầng 2, Sảnh E, khu vực hành khách đi Nhà ga T1 - Sân bay quốc tế Nội Bài, Huyện Sóc Sơn, TP.Hà Nội	Từ 4h30 - 23h00 hàng ngày	02 tiếng liên tục
3	TP Hồ Chí Minh	Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất	Le Saigonnais	Khu vực hành khách, gần cổng số 14, Ga đi Quốc nội - Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất, Quận Tân Bình, TP.HCM	Từ 4h30 - Thời gian chuyến bay cuối cùng trong ngày	03 tiếng liên tục
4	TP Hồ Chí Minh	Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất	The SENS Business Lounge	Tầng 4, Khu vực hành khách, nhà ga T3 - Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất, Quận Tân Bình, TP.HCM	Từ 4h30 - Thời gian chuyến bay cuối cùng trong ngày	03 tiếng liên tục
5	TP Hồ Chí Minh	Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất	SH Premium Lounge Tan Son Nhat	Tầng 4, Khu vực hành khách, nhà ga T3 - Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất, Quận Tân Bình, TP.HCM	Từ 4h30 - Thời gian chuyến bay cuối cùng trong ngày	03 tiếng liên tục
6	Đà Nẵng	Sân bay quốc tế Đà Nẵng	C2 Quốc nội	Phòng khách hạng Thương gia quốc nội C2 - Khu vực hành khách, Cảng hàng không Quốc tế Đà Nẵng, Quận Hải Châu, TP.Đà Nẵng	Từ 4h30 - 22h00 hàng ngày	02 tiếng liên tục
7	Khánh Hòa	Sân bay QT Cam Ranh	The Champ Lounge	Phòng khách hạng Thương gia quốc nội The Champ Lounge - Khu vực hành khách, Sân bay Quốc tế Cam Ranh, TP.Cam Ranh, Tỉnh Khánh Hòa	Từ 4h30 - 23h00 hàng ngày	03 tiếng liên tục
8	Phú Quốc	Sân bay quốc tế Phú Quốc	SH Premium Lounge Phu Quoc	Phòng khách hạng Thương gia quốc nội - Khu vực hành khách, Cảng hàng không Quốc tế Phú Quốc, Huyện đảo Phú Quốc, Tỉnh Kiên Giang	Từ 4h30 - 23h00 hàng ngày	03 tiếng liên tục
9	Cần Thơ	Cảng hàng không Cần Thơ	SH Premium Lounge Can Tho	Khu vực hành khách nội địa - Cảng hàng không Cần Thơ, TP.Cần Thơ	Từ 6h00 - 21h00 hàng ngày	03 tiếng liên tục
10	Đà Lạt	Cảng hàng không Liên Khương	SH Premium Lounge Lien Khuong	Khu vực hành khách nội địa - Cảng hàng không Liên Khương, Tỉnh Lâm Đồng	Từ 5h30 - 21h00 hàng ngày	03 tiếng liên tục
11	Huế	Cảng hàng không Phú Bài	SH Premium Lounge Phu Bai	Khu vực hành khách nội địa - Cảng hàng không Phú Bài, Tỉnh Thừa Thiên Huế	Từ 5h30 - 23h30 hàng ngày	03 tiếng liên tục

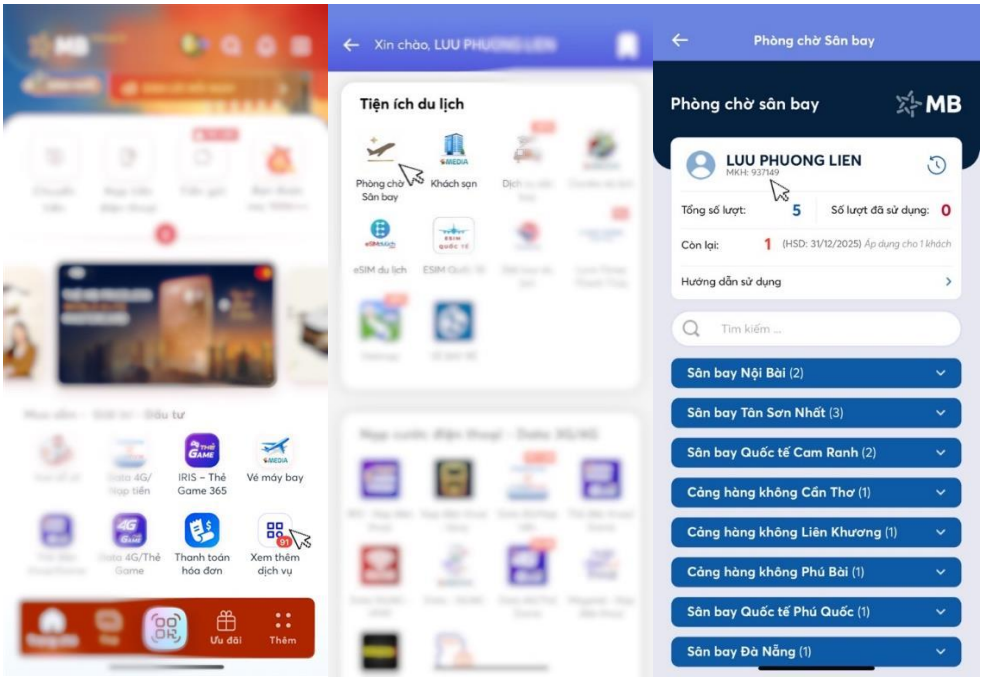
- **Bước 2:** Khách hàng xuất trình **thông tin** cùng **thẻ lên tàu** để nhân viên phòng chờ kiểm tra số lượt còn hiệu lực:

Khách hàng xuất trình **mã khách hàng:**

Cách 1: Khách hàng xuất trình **mã khách hàng** tại màn hình **Phòng chờ sân bay** trên App MB.

Đăng nhập **App MB Bank** → Mục Mini App: **Xem thêm dịch vụ** → Tiện ích du lịch →

Phòng chờ sân bay:

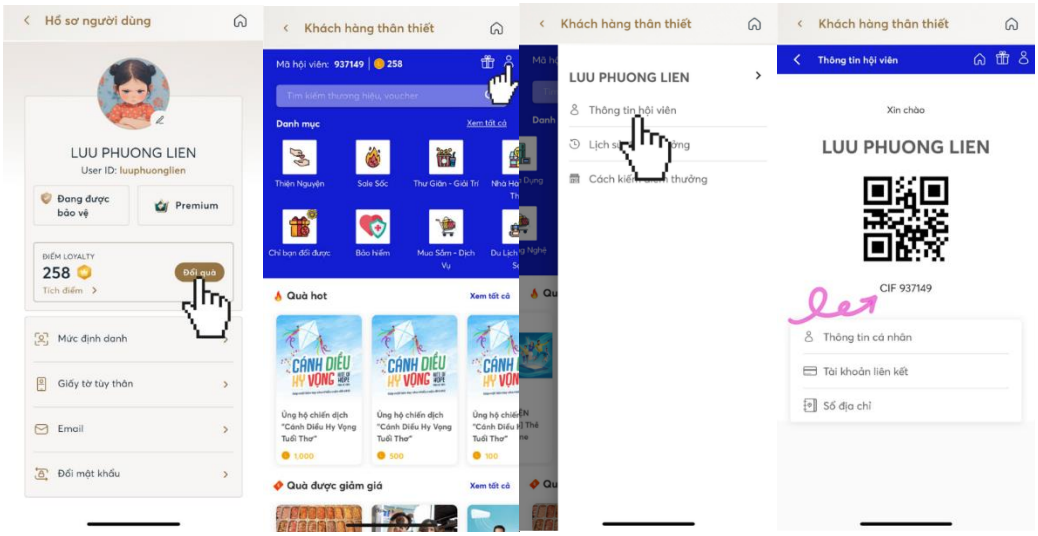


Cách 2: Khách hàng xuất trình **mã khách hàng (CIF)** tại màn hình **Thông tin hội viên** trên App MB.

Đăng nhập **App MB Bank** → Chọn ≡ (góc trên bên phải) → Hồ sơ người dùng → **Đổi quà.**

App chuyển sang màn hình **Khách hàng thân thiết.**

Nhấn vào biểu tượng tại góc trên bên phải → Chọn **Thông tin hội viên.**



- **Bước 3:** Nhân viên phòng chờ quốc nội kiểm tra thông tin **mã khách hàng/ID thẻ** để xác nhận ưu đãi đang áp dụng cho khách hàng đồng thời kiểm tra **thẻ lên tàu** của khách.
  Tên trên **thẻ lên tàu** phải **trùng với tên khách hàng**.

- **Bước 4:** Khách hàng ký xác nhận điện tử trên hệ thống.

- **Bước 5:** Nhân viên phòng chờ hoàn tất các bước trên hệ thống, hệ thống xác nhận thành công, nhân viên mời khách hàng và khách mời đi kèm (nếu có) vào phòng chờ.

II. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Fast track

1. Mô tả dịch vụ

STT	Dịch vụ	Địa điểm	Mô tả dịch vụ
1	Dịch vụ **tiễn khách ưu tiên** trong sân bay (hỗ trợ thủ tục nhanh) - Chuyến bay **Quốc nội**	Áp dụng cho các chuyến bay **Quốc nội** có điểm đi tại: - Sân bay Quốc tế Nội Bài - Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất - Sân bay Quốc tế Đà Nẵng - Sân bay Quốc tế Cam Ranh - Sân bay Quốc tế Phú Quốc	**Dịch vụ tiễn khách** - Liên hệ và hẹn khách trước khi ra sân bay. - Đón khách tại khu vực check-in. - Hỗ trợ khách hàng qua quầy thủ tục check-in ưu tiên. - Hỗ trợ khách hàng qua cửa kiểm tra an ninh bằng lối đi ưu tiên/nội bộ. - Chào tạm biệt khách và Kết thúc dịch vụ.
2	Dịch vụ **tiễn/đón khách ưu tiên** trong sân bay (hỗ trợ thủ tục nhanh) - Chuyến bay **Quốc tế**	Áp dụng cho các chuyến bay **Quốc tế** có điểm đi/đến tại: - Sân bay Quốc tế Nội Bài - Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất - Sân bay Quốc tế Đà Nẵng - Sân bay Quốc tế Cam Ranh - Sân bay Quốc tế Phú Quốc	**Dịch vụ tiễn khách** - Liên hệ và hẹn khách trước khi ra sân bay. - Đón khách tại khu vực check-in. - Hỗ trợ khách hàng qua quầy thủ tục check-in ưu tiên. - Hỗ trợ khách hàng qua cửa kiểm tra an ninh bằng lối đi ưu tiên/nội bộ. - Hỗ trợ khách hàng qua quầy công an cửa khẩu bằng lối đi ưu tiên/nội bộ. - Chỉ dẫn khách hàng vị trí ra cửa lên tàu bay hoặc phòng chờ và Kết thúc dịch vụ. **Dịch vụ đón khách** - Liên hệ và hẹn khách trước khi ra sân bay. - Có bảng tên chờ và đón khách tại cửa ra đi lên ống lồng/liên hệ hướng dẫn mặc định vị trí đón. - Hỗ trợ làm thủ tục nhập cảnh bằng lối đi ưu tiên/nội bộ. - Hướng dẫn khách hàng ra vị trí chờ hành lý. - Hỗ trợ khách hàng qua an ninh soi chiếu hành lý (hành lý khách hàng chủ động xách qua an ninh). - Hướng dẫn lối đi ra sảnh ngoài nhà ga, chào tạm biệt khách và kết thúc dịch vụ.

2. Quy trình đặt dịch vụ

- **Bước 1:** Khách hàng gọi đến Hotline (**024 7309 9566**) hoặc gửi Email đến địa chỉ service@c-time.vn để cung cấp thông tin nhận diện và yêu cầu đặt dịch vụ Fast track.
- **Bước 2:** Nhân viên tổng đài kiểm tra số lượt của khách hàng và tiếp nhận thông tin, bao gồm: **Số hiệu chuyến bay, Ngày bay, Số điện thoại liên hệ, Email** của khách hàng.
- **Bước 3:** Nhân viên tiếp nhận thông tin đặt dịch vụ và xác nhận nhận dịch vụ thành công tới khách hàng qua email.
- **Bước 4:** Đơn vị cung cấp dịch vụ liên hệ/SMS tới khách hàng để xác nhận thông tin đón/tiễn ưu tiên (Fast track), hẹn lịch và cung cấp thông tin nhân viên đón khách hàng tại sân bay.
- **Bước 5:** Khách hàng ra sân bay liên hệ nhân viên đón và sử dụng dịch vụ

3. Thời gian tiếp nhận dịch vụ

- Khách hàng cần đặt dịch vụ **trước tối thiểu 01 ngày đối với ngày thường** và **trước 02 ngày đối với ngày Lễ/Tết** để đảm bảo tình trạng cung cấp dịch vụ (trong các trường hợp đặt dịch vụ không đáp ứng thời gian quy định, đơn vị cung cấp sẽ dựa vào tình trạng cung cấp dịch vụ và áp dụng tùy từng trường hợp cụ thể).
- Dịch vụ Fast track được áp dụng vào tất cả các ngày trong tuần, cuối tuần và ngày Lễ/Tết.

4. Hủy chỗ, vắng mặt và thay đổi chỗ

Việc huỷ đặt lịch *hoặc* không đến sân bay theo ngày giờ đặt chỗ đã được xác nhận theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ như sau:

- Trường hợp huỷ lịch đã đặt qua email/điện thoại **12 tiếng trước giờ ra sân bay**: Không tính lượt sử dụng.
- Trường hợp huỷ **trong khoảng thời gian 12 tiếng trước giờ ra sân bay hoặc không đến**: Lịch sử dụng đó coi như đã được sử dụng.

III. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Phòng chờ sân bay quốc tế

1. Danh sách phòng chờ sân bay quốc tế áp dụng

STT	Sân bay	Tên phòng chờ	Địa chỉ	Thời gian hoạt động	Thời gian sử dụng tối đa/lượt	Trẻ em đi kèm*
1	Sân bay Quốc tế **Nội Bài**	Phòng Bông Sen Quốc tế	Tầng 4, khu vực hành khách đi Nhà ga T2 - Sân bay quốc tế Nội Bài, Xã Nội Bài, TP. Hà Nội	05h00 - 02h00 (hoặc chuyến bay cuối trong ngày)	03 tiếng liên tục	01 trẻ em dưới **02** tuổi
2	Sân bay Quốc tế **Nội Bài**	Phòng SH Premium Hanoi 2	Tầng 4, khu vực hành khách đi Nhà ga T2 - Sân bay quốc tế Nội Bài, Xã Nội Bài, TP. Hà Nội	06h00 - 02h00		01 trẻ em dưới **05** tuổi
3	Sân bay Quốc tế **Tân Sơn Nhất**	Phòng Apricot Lounge	Tầng 1, nằm giữa cửa khởi hành số 17 và 18, Ga đi Quốc tế, Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất, Phường Tân Sơn Hòa, TP. HCM	24/7		01 trẻ em dưới **05** tuổi
4	Sân bay Quốc tế **Tân Sơn Nhất**	Phòng Jasmine Quốc tế	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất, Phường Tân Sơn Hòa, TP. HCM (Tầng 2, Bên cạnh thang xuống Gate 10-14)	24/7		01 trẻ em dưới **05** tuổi
5	Sân bay Quốc tế **Cam Ranh**	Phòng Sun Coast Lounge	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay quốc tế Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa	07h30 - 02h30		01 trẻ em dưới **05** tuổi
6	Sân bay Quốc tế **Cam Ranh**	Phòng SH Premium Lounge Cam Ranh 2	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay quốc tế Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa	07h30 - 02h30		01 trẻ em dưới **05** tuổi
7	Sân bay Quốc tế **Đà Nẵng**	Phòng CIP ORCHID Lounge	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay Quốc tế Đà Nẵng	04h30 - 0h00		01 trẻ em dưới **02** tuổi
8	Sân bay Quốc tế **Phú Quốc**	Phòng The SENS Leisure Lounge	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay Quốc tế Phú Quốc	05h30 - 0h30		01 trẻ em dưới **05** tuổi
9	Cảng hàng không Quốc tế **Vân Đồn**	Phòng khách Quốc tế Vân Đồn	Khu vực cách ly Ga đi Quốc tế - Cảng hàng không Quốc tế Vân Đồn	Phụ thuộc vào lịch trình chuyến bay		01 trẻ em dưới **02** tuổi

** Trẻ em đi kèm miễn phí (nếu có) - Tính theo ngày tháng năm sinh*

2. Quy trình sử dụng dịch vụ

Bước 1: Khách hàng liên hệ tổng đài C-Time qua hotline (**024 7309 9566**) hoặc email đến địa chỉ service@c-time.vn và cung cấp thông tin mã khách hàng (CIF) để thực hiện quy đổi lượt phòng chờ Quốc nội sang lượt phòng chờ Quốc tế.

Quy tắc quy đổi: 01 lượt phòng chờ Quốc tế = 02 lượt phòng chờ Quốc nội

Bước 2: Nhân sự tổng đài C-Time kiểm tra thông tin nhận diện khách hàng và số lượt phòng chờ quốc nội còn hiệu lực; Thực hiện quy đổi lượt sử dụng từ phòng chờ quốc nội sang phòng chờ quốc tế và Gửi xác nhận kết quả quy đổi tới khách hàng qua email/tin nhắn, bao gồm số lượt đã quy đổi, số lượt còn lại và thời hạn áp dụng lượt quy đổi.

Bước 3: Khách hàng tới phòng chờ quốc tế thuộc danh sách áp dụng và cung cấp mã khách hàng (CIF) cho lễ tân phòng chờ để sử dụng dịch vụ.

3. Thời gian tiếp nhận yêu cầu quy đổi

- Để đảm bảo việc hỗ trợ dịch vụ được thuận lợi, khách hàng cần thực hiện yêu cầu quy đổi **tối thiểu 12 giờ trước giờ khởi hành dự kiến**.

4. Hiệu lực và quy định sử dụng lượt quy đổi

- Lượt phòng chờ quốc tế sau khi quy đổi có **hiệu lực trong vòng 07 ngày kể từ ngày quy đổi**.
- Sau thời gian trên hoặc trong trường hợp khách hàng không sử dụng dịch vụ, lượt đã quy đổi sẽ tự động hết hiệu lực và không được hoàn trả về số lượt phòng chờ sân bay nội địa ban đầu.

Sau khi hoàn tất quy đổi, khách hàng không thể hủy yêu cầu hoặc thực hiện quy đổi ngược từ lượt phòng chờ quốc tế về lượt phòng chờ nội địa.

PHỤ LỤC 02: CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Câu hỏi	Giải đáp
Câu hỏi về Ưu đãi chào mừng	
Nếu tôi đã từng có thẻ MB khác được kích hoạt trước đây, tôi có thể được nhận ưu đãi chào mừng không?	**Có**. Bạn vẫn được nhận ưu đãi chào mừng đối với thẻ MB Priority Visa Signature đầu tiên kích hoạt, bất kể trước đó bạn đã phát hành thẻ gì.
Khi kích hoạt nhiều thẻ trong thời gian chương trình, tôi sẽ được nhận ưu đãi trên thẻ nào?	Ưu đãi chỉ áp dụng cho **1 thẻ đầu tiên kích hoạt** trong thời gian chương trình.
Các giao dịch đầu tiên của tôi có thể được nhận đồng thời cả Ưu đãi chào mừng và Ưu đãi chi tiêu không?	**Có**. Giao dịch đầu tiên của bạn có thể được nhận cả 2 loại ưu đãi trên khi đạt đủ điều kiện chi tiêu của cả 2 loại ưu đãi.
Nếu tôi giao dịch trong 60 ngày đầu kể từ khi kích hoạt thẻ nhưng giao dịch được ghi nhận trên hệ thống vào ngày thứ 63 (sau 60 ngày), giao dịch của tôi có được ghi nhận không?	**Có.** MB sẽ ghi nhận các giao dịch được thực hiện trong 60 ngày và được ghi nhận trên hệ thống MB trong tối đa 75 ngày kể từ ngày kích hoạt.
Nếu tôi đóng thẻ/nâng hạng thẻ/phát hành lại thẻ/chuyển màu phôi thẻ (Xanh - Đỏ) thì tôi có được nhận ưu đãi gắn với thẻ cũ nữa không?	**Không.** Khi đã chuyển sang thẻ mới, thẻ cũ sẽ ở trạng thái đóng (Card Closed) và không được nhận tiền hoàn.
Nếu tôi phát hành và kích hoạt thẻ trên App trước rồi chọn in thẻ vật lý và kích hoạt thẻ thì ưu đãi được tính như thế nào?	Ưu đãi sẽ được tính trong 60 ngày kể **từ ngày phát hành và kích hoạt thẻ trên App.**
Câu hỏi về Ưu đãi chi tiêu	
Ngày giao dịch được ghi nhận trên hệ thống MB có phải là ngày tôi phát sinh giao dịch không?	**Không**. Giao dịch của bạn thường mất 2-3 ngày hoặc lâu hơn để được ghi nhận lên hệ thống ngân hàng.
Nếu tôi kích hoạt thẻ ở giữa kỳ sao kê, kỳ ưu đãi sẽ tính như thế nào cho ưu đãi chi tiêu?	Kỳ ưu đãi đầu tiên **tính từ ngày kích hoạt đến hết kỳ sao kê** VD: Với kỳ sao kê 19/2-18/3, bạn kích hoạt thẻ vào ngày 28/2, kỳ ưu đãi đầu tiên được tính từ 28/2 đến hết 18/3.
Nếu ngày sinh nhật của tôi vào 20/1, tôi sẽ được x2 tỷ lệ hoàn tiền vào kỳ sao kê nào?	Bạn sẽ được x2 tỷ lệ hoàn tiền vào kỳ sao kê tháng 2 (từ 19/1 đến hết 18/2).
Nếu tôi giao dịch trong kỳ sao kê sinh nhật nhưng hệ thống MB lại ghi nhận GD vào kỳ sao kê sau đó thì GD đó có được x2 tỷ lệ hoàn tiền không?	**Không**. Ưu đãi chi tiêu áp dụng hoàn tiền theo thời điểm hệ thống MB ghi nhận GD. Vì vậy, GD được ghi nhận lên sao kê trong kỳ sao kê sinh nhật mới được x2 tỷ lệ hoàn tiền.
Nếu tôi sở hữu nhiều thẻ nằm trong đối tượng áp dụng, ưu đãi của tôi sẽ được cộng dồn trên tất cả thẻ không?	**Không**. Ưu đãi của bạn (bao gồm doanh số được tính ưu đãi và điều kiện DSCT để được nhận ưu đãi) sẽ được **tính riêng trên mỗi thẻ.**
Thẻ phụ có hưởng ưu đãi chi tiêu riêng và được họn ngành hàng riêng khác thẻ chính không?	**Có.** Thẻ phụ sẽ được tính tiền hoàn và được chọn ngành hàng ưu đãi riêng biệt so với thẻ chính.
Câu hỏi về Đặc quyền phòng chờ sân bay	
Sử dụng phòng chờ sân bay 4 lượt người đi kèm cùng 1 lúc được không? Có cần cố định là 1 người đi kèm không (hay người đi kèm bất kỳ)?	**Không.** Mỗi lần sử dụng, chủ thẻ chỉ được dẫn theo 1 người đi kèm bất kỳ (không cần cố định 1 người đi kèm).

Thời hạn sử dụng 8 lượt phòng chờ đặc quyền	Thời hạn sử dụng lượt phòng chờ: **1 năm** kể từ thời điểm kích hoạt thẻ.
Nếu không có người thân đi kèm để sử dụng 04 lượt cho người thân thì chủ thẻ có được sử dụng lượt của người thân không?	**Không.** Chủ thẻ không được sử dụng lượt cho người thân đi kèm.
Tôi sẽ nhận được lượt phòng chờ trong vòng bao nhiêu lâu sau khi kích hoạt thẻ?	Lượt sử dụng phòng chờ thường được hệ thống ghi nhận trong vòng **07 ngày làm việc kể từ ngày kích hoạt thẻ thành công**. Tuy nhiên, tùy thuộc vào quy trình xử lý kỹ thuật, thời gian này có thể kéo dài nhưng **không quá 45 ngày làm việc**.
Lượt phòng chờ được tặng có sử dụng được cho chuyến bay nước ngoài không?	**Có.** Quý khách có thể quy đổi 02 lượt phòng chờ được tặng sang 01 lượt phòng chờ quốc tế theo hướng dẫn trên thông báo này.