

Chương Trình Bảo Hiểm Bảo Đảm Mua Sắm Hàng Hóa Qua Thẻ Tín Dụng Standard Chartered Platinum CashBack

Nội dung

Phần 1	Các định nghĩa
Phần 2	Giới hạn địa lý
Phần 3	Đủ điều kiện
Phần 4	Thời hạn bảo hiểm
Phần 5	Bảo đảm mua sắm
Phần 6	Các điểm loại trừ đối với bảo đảm mua sắm
Phần 7	Tóm tắt Quyền lợi, Hạn mức trách nhiệm và mức miễn thường
Phần 8	Các điều kiện chung
Phần 9	Các điểm loại trừ chung
Phần 10	Cách yêu cầu bồi thường

Phần 1: Các Định Nghĩa

Trong bất cứ trường hợp nào, những từ ngữ hoặc các cách diễn đạt được in đậm dưới đây có ý nghĩa như sau

Hành động khủng bố nghĩa là một hành động, bao gồm nhưng không giới hạn, việc sử dụng vũ khí hoặc bạo lực và/hoặc sự đe dọa, của bất kỳ cá nhân hoặc nhóm cá nhân nào, dù là hành động một mình hoặc thay mặt hoặc liên kết với các tổ chức hoặc cơ quan chính phủ với các mục đích chính trị, tôn giáo, tư tưởng hoặc các mục đích tương tự hoặc các lý do có thể ảnh hưởng đến bất kỳ chính phủ và/hoặc công chúng hoặc bất kỳ bộ phận công chúng.

Tuổi có nghĩa là tuổi của Người được bảo hiểm tại ngày sinh nhật gần nhất trước đó

Quyền lợi bảo hiểm có nghĩa là những quyền lợi được cung cấp bởi **Công ty bảo hiểm** theo các điều khoản và điều kiện trong chương trình này

Thẻ nghĩa là thẻ tín dụng được cấp cho Khách hàng bởi Standard Chartered Việt Nam, trong đó **các quyền lợi và các dịch vụ** của chương trình bảo hiểm mua sắm đã được bao gồm.

Chủ thẻ nghĩa là bất kỳ cá nhân nào chưa quá 80 (tám mươi) tuổi, là một khách hàng cá nhân của Ngân hàng Standard Chartered sở hữu thẻ tín dụng Platinum CashBack (Có số thẻ tín dụng theo dạng 516101XXXXXXXXXX) được phát hành bởi Standard Chartered Việt Nam.

Giấy chứng nhận nghĩa là giấy chứng nhận bảo hiểm.

Bao gồm bắt buộc nghĩa là việc cung cấp tự động các **Quyền lợi** và **Dịch vụ** cho các chủ thẻ khi các quyền lợi và dịch vụ không được hưởng trên cơ sở tùy chọn.

Vật mua được bảo hiểm nghĩa là một khoản được mua bởi một người có đủ điều kiện và được thanh toán bằng cách sử dụng một tài khoản đủ điều kiện. Đối với việc mua vật được bảo hiểm, toàn bộ số tiền mua cho khoản này phải được thực hiện thông qua tài khoản đủ điều kiện.

Crawford và Công ty nghĩa là Crawford & Công ty – Tòa nhà 3 Rajanakarn, Đường South Sathorn, Yannawa, Sathorn, Bangkok 10120, Thái Lan

Rà soát đặc biệt nghĩa là việc thực hiện các hoạt động cảnh giác, quan tâm và chăm sóc có thể được thực hiện bởi một người phù hợp và thận trọng trong các trường hợp giống nhau hoặc tương tự để bảo vệ Việc mua bán được bảo hiểm từ những mất mát, trộm cắp hoặc hư hỏng.

Ngày bắt đầu hiệu lực nghĩa là ngày 1 tháng 6 năm 2016.

Ngày hết hạn theo thông báo của Standard Chartered.

Công ty bảo hiểm nghĩa là CÔNG TY BẢO HIỂM PVI HÀ NỘI

Đồ trang sức và các vật có giá trị nghĩa là các vật được làm từ vàng, bạc hoặc các kim loại quý khác hoặc đá bán quý, lông thú, đồ cổ, các tác phẩm mỹ thuật và các thiết bị chụp ảnh.

Hạn mức trách nhiệm đề cập đến số tiền tối đa chi phí của bên thứ ba mà **Công ty bảo hiểm** phải chịu trách nhiệm theo chương trình bảo hiểm này đối với bất kỳ **Chủ thẻ** trong bất kỳ trường hợp nào, tùy thuộc vào các quy định dưới đây.

Tiền nghĩa là tiền xu, tiền giấy, phiếu chuyển tiền, thư chuyển tiền qua bưu điện, séc du lịch đã ký và các loại séc khác, thư tín dụng, vé du lịch, thẻ tín dụng, phiếu giảm giá xăng và các phiếu giảm giá khác.

Sự biến mất bí ẩn nghĩa là sự biến mất của một mặt hàng đã mua theo cách không giải thích được, khi không có bằng chứng về một hành động sai trái của một hoặc nhiều người.

Bên nghĩa là một bên trong hợp đồng bảo hiểm

Thời hạn bảo hiểm có nghĩa là thời gian giữa **Ngày bắt đầu hiệu lực** và **Ngày hết hạn**.

Chủ Hợp Đồng Bảo Hiểm nghĩa là Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên Standard Chartered (Việt Nam)

Bị đánh cắp nghĩa là sự mất mát liên quan đến sự biến mất của một Vật mua được bảo hiểm từ nơi được biết trong các trường hợp có khả năng trộm cắp.

Phần 2: Giới Hạn Địa Lý

2.1 **Các dịch vụ** và **Quyền lợi** được mô tả tại Chương Trình Bảo Hiểm Bảo Đảm Mua Sắm Hàng Hóa Qua Thẻ Tín Dụng Standard Chartered Platinum Cashback này được cung cấp trên toàn thế giới.

Phần 3: Đủ Điều Kiện

- 3.1 Chỉ những **Chủ thẻ** chưa 80 (tám mươi) tuổi tính đến ngày **Ngày có hiệu lực** hoặc ngày gia hạn sẽ được hưởng **Quyền lợi** và/hoặc **Dịch vụ** theo bảo hiểm này.
- 3.2 **Chủ thẻ** đủ điều kiện hưởng các **Quyền lợi** và/hoặc **Dịch vụ** theo **Giấy chứng nhận** hoặc bất kỳ các tiêu chí khác do khách hàng quy định bằng văn bản với sự đồng thuận của các **Công ty bảo hiểm**.
- 3.3 **Quyền lợi** và **Dịch vụ** được cung cấp cho **Chủ thẻ** sẽ dựa trên cơ sở Bao gồm bắt buộc.

Phần 4: Thời Hạn Bảo Hiểm

- 4.1 Chương trình bảo hiểm này sẽ bắt đầu từ **Ngày bắt đầu hiệu lực** và sẽ có hiệu lực đến **Ngày hết hạn**.
- 4.2 Mọi chủ thẻ được hưởng các **Quyền lợi** và **Dịch vụ** từ ngày kích hoạt tài khoản **Thẻ**.
- 4.3 Việc hưởng **Quyền lợi** và **Dịch vụ** sẽ tự động chấm dứt vào ngày **Công ty bảo hiểm** nhận được văn bản thông báo về việc xoá **Chủ thẻ** hoặc chấm dứt tài khoản thẻ tín dụng Standard Chartered của **Chủ thẻ** hoặc kết thúc thẻ tín dụng Standard Chartered, tùy thuộc vào ngày nào đến trước.
- 4.4 Các **Lợi ích** và **Dịch vụ của Chủ thẻ** sẽ chấm dứt vào ngày sớm nhất của:
 - (I) ngày **Chủ thẻ** không còn đủ điều kiện hưởng các **Lợi ích** và **Dịch vụ** theo chương trình bảo hiểm này; hoặc
 - (ii) ngày chấm dứt hoặc **Ngày hết hạn**,Tùy thuộc vào ngày nào xảy ra trước.

Phần 5: Bảo Hiểm Bảo Đảm Mua Sắm Qua Thẻ Tín Dụng

5.1 Mô tả về mức bảo hiểm

Theo (các) Bảng Quyền lợi, nếu một Vật mua được bảo hiểm, hoặc một Vật mua được bảo hiểm dưới dạng quà, bị đánh cắp hoặc làm hỏng, quyền lợi sẽ được thanh toán theo Phần 5.2 - Bảo đảm Mua sắm: Định giá, với số tiền được quy định trong Phần 5.3 – Bảo đảm Mua sắm: Phạm vi Bảo hiểm.

Bồi thường thiệt hại phải được thực hiện trong vòng 120 ngày kể từ ngày Vật mua được bảo hiểm. Không cần thiết phải đăng ký Vật mua được bảo hiểm

Mức khấu trừ bảo hiểm là 450.000 VNĐ hoặc 15% tổn thất đối với mỗi trường hợp và mọi sự cố hoặc bất kỳ trách nhiệm hay bảo hiểm nào khác được áp dụng mà Người Đủ Điều Kiện có thể có. Mức bảo hiểm chỉ giới hạn, đối với số tiền không được chi trả bởi bất kỳ trách nhiệm hay bảo hiểm nào, đến số tiền mua sắm ban đầu. Mức bảo hiểm này không được áp dụng trong đồng bảo hiểm. Mức bảo hiểm này vượt qua tất cả các điều lệ bảo hiểm được tập hợp và hợp lệ khác bằng ngôn ngữ khác về trách nhiệm và bảo hiểm.

5.2 Định giá bảo đảm mua sắm

Công ty sẽ chịu trách nhiệm khoản tiền ít hơn trong số:

5.2.1) Số tiền trả cho Vật mua được bảo hiểm được thể hiện trong Tài khoản Hợp lệ; Hoặc

5.2.2) Chi phí thực tế dùng cho việc sửa chữa hoặc thay thế Mua sắm Bao trả với hạng mục tương tự về loại hình và chất lượng.

Đối với Vật mua được bảo hiểm bao gồm các đồ vật theo đôi hoặc bộ, trách nhiệm của Công ty sẽ được giới hạn đến chi phí cho từng phần cụ thể có thể bị đánh cắp hoặc bị hủy, trừ khi các đồ vật không thể sử dụng và không thể bị thay thế riêng lẻ; tuy nhiên, với điều kiện rằng trách nhiệm đối với đồ trang sức hoặc mỹ nghệ bao gồm các đồ vật theo đôi, bộ hoặc bộ sưu tập sẽ không nhiều hơn chi phí của bất kỳ phần cụ thể nào có thể bị mất hoặc hủy mà không tham chiếu bất kỳ giá trị đặc biệt nào, mà một hoặc nhiều đồ vật như vậy có thể có một phần trong cặp, bộ hoặc tập hợp đó.

5.3 Phạm vi bảo hiểm bảo đảm mua sắm

Trách nhiệm tối đa của các Nhà bảo hiểm theo Đơn bảo hiểm này được thể hiện trong (các) Bảng Quyền lợi.

Hạn mức bảo hiểm dành cho Người Đủ Điều Kiện tuân theo các hạn mức được nêu trong (các) Bảng Quyền lợi.

Phần 6: Các Trường Hợp Ngoại Lệ Áp Dụng Đối Với Phần 5

- 6.1 Vật mua được bảo hiểm không bao gồm: 1) thuyền; 2) các phương tiện cơ giới (bao gồm nhưng không giới hạn máy bay, ô tô, xe mooc, xe tải lớn hoặc bất kỳ phương tiện kéo nào và xe máy) hoặc các động cơ, thiết bị và phụ tùng (bao gồm nhưng không giới hạn các thiết bị thông tin liên lạc chỉ dành riêng cho việc sử dụng phương tiện); 3)

- đất đai hoặc công trình (bao gồm nhưng không giới hạn nhà và nhà ở); 4) séc, vé của khách du lịch dưới bất kỳ hình thức nào, các phương tiện chuyển nhượng, bất kỳ hình thức nào của tiền đặt cọc, vàng, đồng tiền quý hiếm, tiền mặt hoặc tương đương; 5) thực vật hoặc động vật; 6) hàng tiêu dùng và hàng dễ hỏng; 7) các mặt hàng mà Người Đủ Điều Kiện làm hỏng trong quá trình điều chỉnh (bao gồm cắt, cưa hoặc định hình); hoặc 8) các dịch vụ (bao gồm nhưng không giới hạn hiệu suất hoặc nguồn lao động, bảo dưỡng, sửa chữa, lắp đặt các sản phẩm, hàng hóa, tài sản hoặc tư vấn chuyên nghiệp dưới bất kỳ hình thức nào).
- 6.2 Hành vi trộm cắp hoặc làm hư hỏng, đồ trang sức, camera hoặc thiết bị ghi hình trong hành lý không được bảo hiểm trừ khi do Người Đủ Điều Kiện mang bằng tay hoặc dưới sự giám sát cá nhân của Người Đủ Điều Kiện hoặc bạn đồng hành cùng Người Đủ Điều Kiện đã biết trước đó. Các mặt hàng liệt kê bị đánh cắp sẽ tham chiếu theo Phần 5.2 – Bảo hiểm bảo đảm mua sắm qua thẻ tín dụng: Định giá; Phần 5.3: Bảo hiểm bảo đảm mua sắm qua thẻ tín dụng: Phạm vi bảo hiểm; và Phần 6 – Các trường hợp ngoại lệ.
- 6.3 Không bảo hiểm cho các hành vi trộm cắp hoặc hư hỏng do gian lận, lạm dụng, hao mòn, suy giảm dần dần, sâu bươm, sâu bọ, khiếm khuyết sản phẩm có sẵn, chiến tranh hay sự thù địch dưới bất kỳ hình thức nào (bao gồm nhưng không giới hạn sự xâm lược, nổi loạn hoặc khởi nghĩa); bất kỳ vũ khí chiến tranh nguyên tử hạt nhân hoặc phóng xạ, dù trong thời bình hay chiến tranh và phản ứng hạt nhân hoặc bức xạ hạt nhân hay nhiễm phóng xạ, tất cả cho dù kiểm soát hoặc không kiểm soát được, cho dù tổn thất đó là trực tiếp hay gián tiếp, gần hay xa, hoặc toàn bộ hay một phần gây ra bởi, góp phần hoặc nghiêm trọng hơn do các rủi ro đối với chính sách này; sự tịch thu bởi bất kỳ chính phủ, cơ quan công quyền hoặc quan chức hải quan nào; rủi ro bởi hàng lậu, các tổn thất phát sinh từ hoạt động hoặc hành vi bất hợp pháp; trường hợp bất khả kháng (bao gồm nhưng không giới hạn lũ lụt, bão và động đất); tài sản trong việc chăm sóc, phát triển hoặc quản lý bất kỳ hình thức chuyển phát thông thường nào.
- 6.4 Không bảo hiểm cho các tổn thất hoặc tiền bồi thường thiệt hại khi Người Đủ Điều Kiện không thực hiện sự miễn cản hợp lý nhằm tránh hoặc giảm bớt các tổn thất hoặc tiền bồi thường thiệt hại đối với Vật mua được bảo hiểm.
- 6.5 Các mặt hàng bị đánh cắp từ những nơi công cộng không được bảo hiểm trừ khi chúng bị khóa ở bất cứ nơi đâu và khi nào hoàn cảnh cho phép. Các mặt hàng bị đánh cắp không được bảo hiểm trừ khi chúng được trình báo tình trạng đánh cắp cho cảnh sát, hoặc một cơ quan chức năng phù hợp nơi sự việc diễn ra trong vòng 36 giờ.
- 6.6 Các mặt hàng bị đánh cắp từ các phương tiện không cần giám sát không được bảo hiểm. Bất kỳ trường hợp ngoại lệ bổ sung nào được nêu trong (các) Bảng Quyền lợi.

Phần 7: Bảng Tóm Tắt Quyền Lợi, Hạn Mức Trách Nhiệm Và Miễn Trừ

	Thẻ tín dụng Platinum CashBack	
Bảo đảm Mua sắm	Lên đến 6.750.000 VNĐ/mặt hàng, và 67.500.000 VNĐ/Chủ thẻ/năm	450.000 VNĐ hoặc 15% thiệt hại đối với mỗi trường hợp

Phần 8: Các Điều Kiện Chung

- 8.1 Chủ thẻ phải có sự quan tâm phù hợp nhằm ngăn ngừa tổn thất, trộm cắp, tiền bồi thường thiệt hại, chi phí, trách nhiệm, đồng thời nhằm bảo vệ, giữ lấy và/hoặc lấy lại **Hành Lý**.
- 8.2 Thông báo bằng văn bản của bất kỳ trường hợp hoặc vụ kiện nào có thể dẫn đến khiếu nại sẽ được gửi cho **Công ty bảo hiểm** trong vòng 30 (ba mươi) ngày xảy ra vụ việc hoặc ngay sau khi thực hiện. Tất cả các Giấy chứng nhận, thông tin, thỏa thuận và bằng chứng theo yêu cầu của **Công ty bảo hiểm** sẽ được cung cấp với chi phí của **Chủ thẻ** hoặc người đại diện hợp pháp. Mẫu đơn khiếu nại phải được **Chủ thẻ** hoàn thành và nộp cho **Công ty bảo hiểm** trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày xảy ra sự việc. Thời hạn này có thể kéo dài tùy thuộc vào sự phê duyệt trước của **Công ty bảo hiểm** mà các tài khoản hỗ trợ không kịp thời có sẵn. Tất cả các hồ sơ đã nộp đối với các chi phí phát sinh phải là bản gốc, không dùng bản sao.
- 8.3 Nếu Chủ thẻ và/hoặc bất kỳ đại diện nào của Chủ thẻ sử dụng các phương tiện hoặc thiết bị gian lận nhằm đạt được bất kỳ **Quyền lợi** hoặc **Dịch vụ** nào được cung cấp theo chương trình, bất kỳ và tất cả các quyền liên quan đến **Chủ thẻ** trong chương trình này sẽ bị hủy bỏ ngay lập tức.
- 8.4 Nếu **Quyền lợi** và **Dịch vụ** trong chương trình được bao trả toàn bộ hoặc một phần bởi bất kỳ bảo hiểm và/hoặc chương trình bảo hiểm trong nước nào khác và/hoặc các nguồn khác, **Chủ thẻ** sẽ chỉ có quyền yêu cầu bồi thường những chi phí không thể được bao trả bởi **Chủ thẻ** từ những nguồn khác như vậy

- 8.5 Công ty bảo hiểm, vào bất kỳ lúc nào và với chi phí riêng không gây ảnh hưởng đến **Giấy chứng nhận** này có thể thực hiện việc khiếu kiện theo tên của **Chủ thẻ** để được bồi thường hoặc bảo đảm một khoản thanh toán từ bất kỳ bên thứ ba nào trong mọi trường hợp phát sinh theo điều khoản của **Quyền lợi và Dịch vụ**.

Phần 9: Các Điểm Loại Trừ Chung

Chương trình bảo hiểm này không bảo hiểm cho:

- 9.1 Các khiếu nại đối với các trường hợp xảy ra sau **Chuyến hành trình**;
- 9.2 Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh từ việc **Chủ thẻ** không thực hiện các hành động hợp lý cần thiết nhằm bảo vệ bản thân và tài sản;
- 9.3 Hoa hồng, hoặc nỗ lực cam kết, hành động phi pháp;
- 9.4 Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh hoặc liên quan đến việc sử dụng hoặc tạo ra các mối đe dọa từ bất kỳ vũ khí hoặc thiết bị hạt nhân nào hoặc các chất sinh hóa học, bao gồm nhưng không giới hạn các khiếu nại gây ra theo bất kỳ cách nào bởi một Hành động Khủng bố hoặc chiến tranh bất kể (các) nguyên nhân phụ nào;
- 9.5 Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh hoặc liên quan đến:
- 9.5.1 Mất mát hoặc hư hỏng, hoặc thiệt hại đối với bất kỳ tài sản nào hoặc bất kỳ thiệt hại hoặc chi phí nào.
- 9.5.2 Bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào dưới mọi hình thức.
- Gây ra bởi hoặc tham gia vào hoặc phát sinh từ:
- (a) Bức xạ hoặc nhiễm xạ ion hóa từ bất kỳ nhiên liệu hoặc chất thải hạt nhân nào từ việc đốt cháy nhiên liệu hạt nhân;
- (b) Các đặc tính phóng xạ, độc hại, cháy nổ và nguy hiểm khác của bất kỳ hệ thống hoặc thành phần hạt nhân gây nổ nào.
- (c) Phản ứng hạt nhân, bức xạ hạt nhân và nhiễm phóng xạ
- 9.6 Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh hoặc liên quan đến:
- 9.6.1 Chiến tranh, xâm lược, các hành động thù địch bên ngoài, hoạt động thù địch hoặc hiếu chiến (dù có tuyên bố chiến tranh hay không), nội chiến, nổi loạn, cách mạng, khởi nghĩa, bạo động dân sự giả định có một phần hoặc bùng phát thành các cuộc nổi dậy, sức mạnh quân sự hoặc đánh chiếm; hoặc
- 9.6.2 bất kỳ **Hành động Khủng bố** nào.
- Điểm loại trừ này cũng ngoại trừ việc mất mát, hư hỏng, chi phí dưới bất kỳ hình thức nào gây ra bởi, phát sinh từ hoặc liên quan đến bất kỳ hành động nào được thực hiện trong việc quản lý, ngăn ngừa, loại bỏ dưới bất kỳ hình thức nào liên quan đến mục 9.6.1 và/hoặc 9.6.2 bên trên.
- Nếu **Công ty bảo hiểm** cho rằng vì lý do ngoại lệ này, bất kể mất mát, thiệt hại, chi phí nào không được chi trả bởi bảo hiểm này, thì trách nhiệm chứng minh điều ngược lại sẽ thuộc về **Chủ thẻ**.
- Trong trường hợp bất kỳ phần nào của trường hợp ngoại lệ này không có hiệu lực hoặc không thể thực hiện, phần còn lại sẽ giữ nguyên hiệu lực thi hành.
- 9.7 Các khiếu nại được thông báo hơn 90 (chín mươi) ngày sau ngày xảy ra sự việc, được quy định đầy đủ hơn trong phần Các điều kiện chung 8.2;
- 9.8 Chủ thẻ làm việc tại nước ngoài hoặc thực hiện bất kỳ loại hình công việc nguy hiểm nào, với rủi ro tử vong, thương tật, bệnh tật tăng cao liên quan đến bất kỳ công việc kinh doanh, thương mại hay chuyên ngành nào;
- 9.9 Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh hoặc liên quan đến **Chủ thẻ** tham gia vào bất kỳ chuyến bay nào mà không phải là hành khách trả tiền vé trên chuyến bay có lịch trình thông thường hoặc máy bay được phép bay theo tuyến bay riêng;
- 9.10 Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh hoặc liên quan đến **Chủ thẻ** tham gia vào bất kỳ môn thể thao mùa đông nào;
- 9.11 Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh hoặc liên quan đến **Chủ thẻ** tham gia vào các hoạt động trong lực lượng vũ trang tại bất kỳ quốc gia nào;
- 9.12 Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh hoặc liên quan đến bất kỳ mẫu Bảo lãnh, Bồi thường Tài chính, hoặc Bảo lãnh Tín dụng.

Phần 10: Cách Thực Hiện Yêu Cầu Bồi Hoàn

- 10.1 Trong trường hợp dẫn đến khiếu nại theo chương trình bảo hiểm này, **Chủ thẻ**, hoặc người đại diện, nên gọi (Crawford & Công ty) (+66 (0) 2676 5353) trong giờ hành chính từ 9h sáng đến 5h chiều. Giờ làm việc ngoài hành

chính (+66 (0) 860610660), Chủ thẻ nên liên hệ **Crawford & Công ty** theo địa chỉ email (notifications@crawford.asia) đồng thời yêu cầu mẫu đơn yêu cầu bồi hoàn hoặc gọi lại trong giờ hành chính như đã đề cập ở trên.

Trong trường hợp người khiếu nại mong muốn trao đổi bằng cách sử dụng email sau khi đăng ký khiếu nại ban đầu thông qua hệ thống điện thoại, họ có thể phản hồi lại bằng cách sử dụng email (notifications@crawford.asia).

- 10.2 **Chủ thẻ** trước tiên phải kiểm tra các từ ngữ trong hợp đồng và (các) phần liên quan, các thuật ngữ, các điều kiện và trường hợp ngoại lệ, nhằm đảm bảo rằng những gì **Chủ thẻ** đang có ý định khiếu nại đều được bao trả. Hóa đơn gốc, các khoản thu, báo cáo chính thức, vé, thỏa thuận, biên lai thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng, hoặc các chứng từ tài liệu khác sẽ được yêu cầu trình nộp nhằm hỗ trợ cho bất kỳ khiếu nại nào.
- 10.3 Trước khi liên hệ với **Crawford & Công ty** để trình bày về yêu cầu bồi hoàn, **Chủ thẻ** nên yêu cầu mẫu đơn yêu cầu bồi hoàn và gửi trả theo địa chỉ *Aspire Life Style Việt Nam, tầng 7, Center Point Tower, 106 Nguyễn Văn Trỗi, quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh* trong vòng 28 (hai mươi tám) ngày, cùng với tất cả các tài liệu hỗ trợ theo yêu cầu. Người khiếu nại nên giữ lại các bản sao của tất cả các tài liệu để tham khảo.