

PHỤ LỤC 1 - THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI “HOÀN 10% KHI THANH TOÁN TẠI BAMBOO AIRWAYS DÀNH CHO CHỦ THẺ TÍN DỤNG OCB BAMBOO AIRWAYS MASTERCARD PLATINUM”

- Tên chương trình khuyến mại:** “*Hoàn 10% khi thanh toán tại Bamboo Airways dành cho chủ thẻ tín dụng OCB Bamboo Airways MasterCard Platinum*”
- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc
- Hình thức khuyến mại:** Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền
- Thời gian khuyến mại:** Từ tháng **01/04/2022** đến **31/03/2023**
- Hàng hóa, dịch vụ khuyến mại:** Thẻ tín dụng quốc tế (TDQT) Bamboo Airways Mastercard Platinum do OCB phát hành
- Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** Hoàn tiền vào tài khoản thẻ của khách hàng
- Khách hàng của chương trình khuyến mại (đối tượng được hưởng khuyến mại):**
Khách hàng cá nhân đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
 - Khách hàng cá nhân là chủ thẻ chính sở hữu thẻ tín dụng quốc tế OCB Bamboo Airways MasterCard Platinum do OCB phát hành (“Chủ thẻ”)
 - Không vi phạm bất kỳ điều khoản nào của chương trình khuyến mại này hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện nào tại Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng OCB dành cho khách hàng cá nhân.
- Nội dung chi tiết của Chương trình khuyến mại:**
 - Ưu đãi:**
 - Hoàn 10% cho các giao dịch tại Bamboo Airways
 - Chủ thẻ phải đạt mức tổng hoàn tối thiểu trong tháng là 100.000 VND/tài khoản thẻ/tháng để được hoàn tiền
 - Mức hoàn tiền tối đa 500.000 VND /tài khoản thẻ/tháng
 - Số tiền hoàn là bội số của 50.000 VND và làm tròn xuống (*Ví dụ: Số tiền hoàn quy đổi theo tỷ lệ của Chủ thẻ là 370.000 VND thì số tiền thực nhận vào tài khoản thẻ sẽ là 350.000 VND*)
 - Giao dịch hợp lệ là giao dịch thỏa mãn các điều kiện sau:**
 - Giao dịch được xác định tại Bamboo Airways là giao dịch:

- Thanh toán tại Bamboo Airways (theo nội dung giao dịch hoặc bất kỳ phương thức nhận diện nào khác trên hệ thống thẻ của OCB mà OCB cho là hợp lý).
- Giao dịch có mã loại hình (MCC/SIC) là 4511
- Giao dịch cho mục đích chi tiêu cá nhân được thực hiện bởi chủ thẻ chính và thẻ phụ sẽ được tính cho chủ thẻ chính này;
- Thực hiện chi tiêu, thanh toán thẻ cho các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của chính Chủ thẻ¹ qua POS và internet tại các Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) trong thời hạn triển khai chương trình và bút toán được ghi nhận trên hệ thống thẻ OCB.

8.3. Quy định về xử lý các giao dịch không hợp lệ hưởng khuyến mại:

- Bất cứ giao dịch Thẻ nào phải hoàn trả mà Khách hàng đã được hưởng khuyến mại đối với số tiền của giao dịch đó, Khách hàng có nghĩa vụ trả lại cho OCB Số tiền hoàn lại tương ứng. Số tiền hoàn lại tương ứng sẽ được OCB ghi nhận với giá trị âm (Ghi Nợ) vào Tài khoản thẻ của Khách hàng.
- Bất cứ giao dịch nào của khách hàng trúng thưởng mà OCB nghi vấn là giao dịch không hợp lệ (bao gồm các hành vi giả mạo hoặc lạm dụng để hưởng ưu đãi của chương trình) dựa trên thông tin về thời gian, nơi thực hiện giao dịch hoặc các yếu tố khác, OCB có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp Tài liệu chứng minh giao dịch để kiểm tra. Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày OCB gửi yêu cầu cung cấp, khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ Tài liệu chứng minh giao dịch để OCB kiểm tra.
 - + Để hạn chế các trường hợp Khách hàng lạm dụng khuyến mại, ngay khi yêu cầu cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch, OCB sẽ Ghi Nợ vào tài khoản Thẻ của Khách hàng Số tiền hoàn lại tương ứng với số tiền các giao dịch Khách hàng phải cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch (Số tiền hoàn lại Ghi Nợ)
 - + Trường hợp OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng là hợp lệ theo Thẻ lệ chương trình này, số tiền chi tiêu của giao dịch đó sẽ được tính để hưởng khuyến

¹ Mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của chính Chủ thẻ được thể hiện bằng thông tin Bên mua hàng trên Tài liệu chứng minh Giao dịch là tên Chủ thẻ. Tài liệu chứng minh giao dịch là một (01) trong các chứng từ sau:

- Hóa đơn hợp pháp theo quy định tại Nghị định 51/2010/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi bổ sung.
- Chứng từ liệt kê chi tiết giao dịch mua hàng hóa (phiếu thanh toán/ phiếu xuất kho/ phiếu giao nhận): Phải bao gồm nội dung như Tên ĐVCNT, đơn vị tính, số lượng, đơn giá hàng hóa, tổng số tiền thanh toán và ngày, tháng, năm in hóa đơn.

mại theo chương trình này, OCB sẽ hủy việc Ghi Nợ đối với Số tiền hoàn lại tương ứng với số tiền các giao dịch đủ điều kiện hưởng khuyến mại.

+ Trường hợp Khách hàng không cung cấp/cung cấp không đầy đủ Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch trong thời hạn OCB yêu cầu và/hoặc OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là không phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng không hợp lệ, số tiền chi tiêu của các giao dịch đó sẽ không được tính vào số tiền chi tiêu hưởng ưu đãi của chương trình này.

- Tổng Số tiền hoàn lại Ghi Nợ sau khi được ghi nợ vào tài khoản thẻ của khách hàng, sẽ được xem như một khoản nợ trong Bảng thông báo giao dịch và khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả số tiền này cho OCB ngay cả trong trường hợp thẻ bị hủy hiệu lực.

8.4. Kết quả trúng thưởng của khách hàng sẽ bị hủy bỏ trong các trường hợp sau:

- Giao dịch không hợp lệ;
- OCB nghi ngờ chủ thẻ có sự gian lận và lạm dụng chương trình;
- Thẻ bị đóng, chậm thanh toán, tạm ngưng hoạt động trước khi OCB hoàn tiền cho khách hàng;
- Khách hàng vi phạm bất kỳ điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân OCB.

8.5. Tỷ lệ hoàn tiền và danh mục hoàn tiền sẽ do OCB quy định từng thời điểm và được thông báo đến khách hàng và cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định; danh mục hoàn tiền được xác định tùy thuộc vào mã danh mục (MCC) do điểm chấp nhận thẻ đăng ký với Tổ chức thẻ Quốc tế (TCTQT), OCB không chịu trách nhiệm nếu điểm chấp nhận thẻ đăng ký không đúng với TCTQT hoặc trong trường hợp có sự điều chỉnh thay đổi mà TCTQT và/hoặc điểm chấp nhận thẻ không thông báo với OCB.

8.6. OCB sẽ hủy bỏ số tiền hoàn trong trường hợp giao dịch hợp lệ bị hoàn, hủy, vô hiệu. Nếu số tiền hoàn của các giao dịch bị hủy bỏ lớn hơn số tiền hoàn tích lũy hiện có thì số tiền hoàn tích lũy sẽ được cần trừ vào số tiền hoàn của các Giao dịch hợp lệ phát sinh trong tháng tiếp theo.

8.7. OCB có quyền từ chối hoàn tiền hoặc yêu cầu khách hàng hoàn trả số tiền mà OCB đã hoàn cho khách hàng trong trường hợp OCB có đủ căn cứ chứng minh giải thưởng khách hàng được nhận căn cứ trên giao dịch không hợp lệ, giao dịch nghi ngờ trục lợi, giao dịch bị pháp luật cấm hoặc hạn chế.

8.8. Nếu trong tháng trả thưởng có trường hợp có nhiều khách hàng cùng đạt điều kiện hưởng khuyến mại làm vượt ngân sách chương trình, OCB sẽ chọn Khách hàng có giao dịch hợp lệ và được hạch toán thành công vào tài khoản thẻ sớm nhất.

8.9. Quy định khác:

- OCB sẽ thực hiện hoàn tiền cho khách hàng chậm nhất 45 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
- Trường hợp chương trình có mâu thuẫn với bất kỳ quy định của Pháp luật hay chỉ thị của bất kỳ cơ quan nhà nước nào, chương trình sẽ được thay đổi, hủy bỏ hay sửa chữa để phù hợp với quy định của luật, chỉ thị đó.
- OCB được quyền chỉnh sửa lỗi trong trường hợp số tiền hoàn lại được tính toán chưa chính xác, ngay cả trong trường hợp thẻ đã bị chấm dứt hiệu lực.
- OCB được miễn trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra trong thời gian diễn ra chương trình. Trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp như: chiến tranh xâm lược, tấn công từ nước ngoài, nổi loạn cách mạng, bạo động, chiến tranh dân sự, rối loạn, trưng dụng, hoặc các hành vi dân sự hoặc chính quyền quân sự, pháp luật, quy định hành vi hoặc lệnh của bất kỳ cơ quan chính phủ, cơ chế, trung gian hay chính thức, cấm vận, thảm họa thiên nhiên, hỏa hoạn, thời tiết khắc nghiệt, lũ lụt, đình công, dịch bệnh (do bất cứ nguyên nhân nào), bất kỳ sự chậm trễ, vi phạm hoặc lỗi xử lý của máy tính, bao gồm những lỗi về chức năng hay sai sót của thiết bị, trong việc cung cấp bất kỳ thiết bị, tiện ích hay dịch vụ ngân hàng nào cho Khách hàng nếu sự chậm trễ, vi phạm hoặc lỗi xử lý của máy tính đó vượt ngoài tầm kiểm soát hợp lý của OCB, hay các sự kiện khác, trường hợp bất khả kháng khác mà các bên không thể lường trước được và không thể khắc phục được.
- Khách hàng thực hiện khiếu nại (nếu có) qua số điện thoại 1800 678 của Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 để được OCB giải quyết. Trong đó, nếu Khách hàng khiếu nại về việc giao dịch của Khách hàng không được tính vào giá trị tính hoàn tiền hoặc không tính đúng giá trị hoàn tiền và Khách hàng cung cấp được chứng từ/ hóa đơn mua hàng chứng minh giao dịch, OCB sẽ kiểm tra và điều chỉnh.
- Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến chương trình khuyến mại này, OCB sẽ giải quyết trên tinh thần hợp tác với Chủ thẻ. Trong trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật.
- Bất cứ khoản thuế, phí, lệ phí hay các nghĩa vụ khác phải trả cho chính phủ hoặc tổ chức nào khác có thể phát sinh từ chương trình này thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ.

- Danh mục chi tiêu được xác định tùy thuộc vào Mã MCC do bên bán hàng thiết lập với Ngân hàng thanh toán theo quy định các Tổ chức thẻ quốc tế.
- Mọi thắc mắc của khách hàng liên quan đến chương trình khuyến mại, khách hàng vui lòng liên hệ các điểm giao dịch của OCB trên toàn quốc hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng 1800 6678.

PHỤ LỤC 2 - THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI “TẶNG ĐIỂM HỘI VIÊN BAMBOO CLUB DÀNH CHO CHỦ THẺ TÍN DỤNG OCB BAMBOO AIRWAYS MASTERCARD PLATINUM”

- Tên chương trình khuyến mại:** “*Tặng điểm hội viên Bamboo Club dành cho chủ thẻ tín dụng OCB Bamboo Airways MasterCard Platinum*”
- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc
- Hình thức khuyến mại:** Tổ chức chương trình khách hàng thường xuyên
- Thời gian khuyến mại:** Từ **01/05/2022** đến **31/03/2023**
- Hàng hóa, dịch vụ khuyến mại:** Thẻ tín dụng quốc tế (TDQT) OCB Bamboo Airways MasterCard Platinum.
- Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** Điểm hội viên Bamboo Club
- Khách hàng của chương trình khuyến mại (đối tượng được hưởng khuyến mại):**
Khách hàng cá nhân đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
 - Khách hàng cá nhân là chủ thẻ chính sở hữu thẻ tín dụng quốc tế OCB Bamboo Airways MasterCard Platinum do OCB phát hành (“Chủ thẻ”).
 - Không vi phạm bất kỳ điều khoản nào của chương trình khuyến mại này hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện nào tại Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng OCB dành cho khách hàng cá nhân.
- Cơ cấu giải thưởng:**
 - Doanh số chi tiêu tại Bamboo Airways đạt mốc 250.000 VND sẽ được quy đổi thành 1 điểm hội viên Bamboo Club.
 - Doanh số chi tiêu cho tất cả các giao dịch khác còn lại đạt mốc 500.000 VND sẽ được quy đổi thành 1 điểm hội viên Bamboo Club.
- Tổng giá trị hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** 510.000.000 VND (Năm trăm mười triệu đồng).
- Nội dung chi tiết của Chương trình khuyến mại**
 - Quy định cộng điểm Bamboo Club:**
 - Doanh số giao dịch tại Bamboo Airways đạt 250.000 VND sẽ được quy đổi thành 1 điểm Bamboo Club.
 - Doanh số giao dịch khác còn lại đạt 500.000 VND sẽ được quy đổi thành 1 điểm Bamboo Club.

- Điểm hội viên Bamboo Club sẽ được tính cho các giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống thẻ của OCB và được liệt kê trong Bảng thông báo giao dịch của tháng đó.
- Sau khi quy đổi, phần giá trị giao dịch còn lại chưa đủ cấu thành 1 đơn vị điểm Bamboo Club thì xem như không được tính.

Ví dụ: Chủ thẻ phát sinh giao dịch hợp lệ tại Bamboo Airways có giá trị 300.000 VND sẽ được quy đổi tương đương với 1.2 điểm hội viên Bamboo Club. OCB sẽ ghi nhận điểm hợp lệ cho giao dịch này là 1 điểm.

10.2. Giao dịch hợp lệ là giao dịch thỏa các điều kiện sau:

- Giao dịch được xác định tại Bamboo Airways là giao dịch:
 - Thanh toán tại Bamboo Airways (là các giao dịch thanh toán tại ứng dụng di động Bamboo Airways; website <https://www.bambooairways.com/vn>, hoặc các phòng vé của Bamboo Airways), theo nội dung giao dịch hoặc bất kỳ phương thức nhận diện nào khác trên hệ thống thẻ của OCB mà OCB cho là hợp lệ.
 - Giao dịch có mã loại hình (MCC/SIC) là 4511.
- Các giao dịch không được xác định tại Bamboo Airways thì được xem là các giao dịch khác còn lại.
- Giao dịch cho mục đích chi tiêu cá nhân được thực hiện bởi chủ thẻ chính và thẻ phụ sẽ được tính cho chủ thẻ chính này.
- Thực hiện chi tiêu, thanh toán thẻ cho các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của chính Chủ thẻ² qua POS và internet tại các Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) trong thời hạn triển khai chương trình và bút toán được ghi nhận thành công trên hệ thống thẻ của OCB.
- Số tiền được tính vào giá trị chi tiêu hợp lệ không bao gồm các giao dịch dưới đây: (1) Rút tiền mặt; (2) chuyển khoản; (3) phí và lãi; (4) giao dịch ví điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch ví điện tử paypal, skrill, zalo pay, momo, airpay, alepay, Ngân lượng, vimo, moca, vnpay ...); (5) giao dịch trả góp phát sinh hàng tháng; (6) nhiên liệu; (7) giao dịch chuyển tiền trên các trang thương mại điện tử; (8) giao dịch liên quan đến lệnh chuyển tiền, séc du lịch, game, đánh cược, xổ số, cờ bạc; (9) giao dịch chuyển đổi ngoại tệ; (10)

² Mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của chính Chủ thẻ được thể hiện bằng thông tin Bên mua hàng trên Tài liệu chứng minh Giao dịch là tên Chủ thẻ. Tài liệu chứng minh giao dịch là một (01) trong các chứng từ sau:

- Hóa đơn hợp pháp theo quy định tại Nghị định 51/2010/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi bổ sung.
- Chứng từ liệt kê chi tiết giao dịch mua hàng hóa (phiếu thanh toán/ phiếu xuất kho/ phiếu giao nhận): Phải bao gồm nội dung như Tên ĐVCNT, đơn vị tính, số lượng, đơn giá hàng hóa, tổng số tiền thanh toán và ngày, tháng, năm in hóa đơn.

giao dịch mua bán chứng khoán, ngoại hối; (11) giao dịch liên quan đến quảng cáo (Facebook, Google...); (12) giao dịch hủy, giao dịch giả mạo/ gian lận, giao dịch khiếu nại, lợi dụng chương trình, giao dịch đang tra soát với OCB; (13) các giao dịch liên quan đến dịch vụ công thuộc nhà nước; (14) các giao dịch thanh toán các dịch vụ trên ứng dụng điện thoại OCB OMNI; và (15) các giao dịch khác do OCB quy định từng thời kỳ.

10.3. Quy định về xử lý các giao dịch không hợp lệ hưởng khuyến mại:

- Bất cứ giao dịch nào của Khách hàng được xét nhận thưởng mà OCB nghi vấn là giao dịch không hợp lệ (bao gồm các hành vi giả mạo hoặc lạm dụng để hưởng ưu đãi của chương trình) dựa trên thông tin về thời gian, nơi thực hiện giao dịch hoặc các yếu tố khác, OCB có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp Tài liệu chứng minh giao dịch để kiểm tra. Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày OCB gửi yêu cầu cung cấp, Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ Tài liệu chứng minh giao dịch để OCB kiểm tra.
 - Trường hợp OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng là hợp lệ theo Thẻ lệ chương trình này, số tiền chi tiêu của giao dịch đó sẽ được tính để hưởng khuyến mại theo chương trình này.
 - Trường hợp Khách hàng không cung cấp/cung cấp không đầy đủ Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch trong thời hạn OCB yêu cầu và/hoặc OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là không phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng không hợp lệ, số tiền chi tiêu của các giao dịch đó sẽ không được tính vào số tiền chi tiêu hưởng ưu đãi của chương trình này.
- Đối với các trường hợp OCB đã cộng điểm hội viên vào quỹ điểm của Khách hàng nhưng các giao dịch thẻ này sau đó được xác định là giao dịch không hợp lệ hoặc giao dịch này bị hoàn tiền một phần/toàn bộ, quỹ điểm của Khách hàng sẽ bị giảm một số điểm tương ứng với mức quy đổi của các giao dịch không hợp lệ, giá trị giao dịch được hoàn một phần/toàn bộ.

10.4. Kết quả trúng thưởng của Khách hàng sẽ bị hủy bỏ trong các trường hợp sau:

- Giao dịch không hợp lệ;
- OCB nghi ngờ chủ thẻ có sự gian lận và lạm dụng chương trình;
- Thẻ bị đóng, chậm thanh toán, tạm ngưng hoạt động trước khi OCB cộng điểm cho Khách hàng;
- Khách hàng vi phạm bất kỳ điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân OCB.

- 10.5.** OCB có quyền từ chối tặng điểm cho Khách hàng trong trường hợp OCB có đủ căn cứ chứng minh giải thưởng Khách hàng được nhận căn cứ trên giao dịch không hợp lệ, giao dịch nghi ngờ trục lợi, giao dịch bị pháp luật cấm hoặc hạn chế.
- 10.6.** Nếu trong tháng trả thưởng có trường hợp có nhiều khách hàng cùng đạt điều kiện hưởng khuyến mại làm vượt ngân sách chương trình, OCB sẽ chọn Khách hàng có giao dịch hợp lệ và được hạch toán thành công vào tài khoản thẻ sớm nhất.
- 10.7.** Quy định khác:
- OCB sẽ thực hiện cộng điểm cho Khách hàng chậm nhất 45 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
 - Trường hợp chương trình có mâu thuẫn với bất kỳ quy định của Pháp luật hay chỉ thị của bất kỳ cơ quan nhà nước nào, chương trình sẽ được thay đổi, hủy bỏ hay sửa chữa để phù hợp với quy định của luật, chỉ thị đó.
 - OCB được quyền chỉnh sửa lỗi trong trường hợp số điểm được tính toán chưa chính xác, ngay cả trong trường hợp thẻ đã bị chấm dứt hiệu lực.
 - OCB được miễn trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra trong thời gian diễn ra chương trình. Trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp như: chiến tranh xâm lược, tấn công từ nước ngoài, nổi loạn cách mạng, bạo động, chiến tranh dân sự, rối loạn, trưng dụng, hoặc các hành vi dân sự hoặc chính quyền quân sự, pháp luật, quy định hành vi hoặc lệnh của bất kỳ cơ quan chính phủ, cơ chế, trung gian hay chính thức, cấm vận, thảm họa thiên nhiên, hỏa hoạn, thời tiết khắc nghiệt, lũ lụt, đình công, dịch bệnh (do bất cứ nguyên nhân nào), bất kỳ sự chậm trễ, vi phạm hoặc lỗi xử lý của máy tính, bao gồm những lỗi về chức năng hay sai sót của thiết bị, trong việc cung cấp bất kỳ thiết bị, tiện ích hay dịch vụ ngân hàng nào cho Khách hàng nếu sự chậm trễ, vi phạm hoặc lỗi xử lý của máy tính đó vượt ngoài tầm kiểm soát hợp lý của OCB, hay các sự kiện khác, trường hợp bất khả kháng khác mà các bên không thể lường trước được và không thể khắc phục được.
 - Khách hàng thực hiện khiếu nại (nếu có) qua số điện thoại 1800 6678 của Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 để được OCB giải quyết. Trong đó, nếu Khách hàng khiếu nại về việc giao dịch của Khách hàng không được tính hoặc không tính đúng giá trị hợp lệ để được tặng điểm, Khách hàng liên hệ OCB chậm nhất 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày lập Bảng thông báo giao dịch của giao dịch đó. Nếu Khách hàng cung cấp được thông tin, chứng từ/ hóa đơn mua hàng chứng minh giao dịch, OCB sẽ xem xét giải đáp và kiểm tra/điều chỉnh (nếu có). Nếu quá thời hạn nêu trên, OCB có quyền từ chối yêu cầu của Khách hàng.

- Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến chương trình khuyến mại này, OCB sẽ giải quyết trên tinh thần hợp tác với Chủ thẻ. Trong trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật.
- Bất cứ khoản thuế, phí, lệ phí hay các nghĩa vụ khác phải trả cho chính phủ hoặc tổ chức nào khác có thể phát sinh từ chương trình này thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ.
- Danh mục chi tiêu được xác định tùy thuộc vào Mã MCC do bên bán hàng thiết lập với Ngân hàng thanh toán theo quy định các Tổ chức thẻ quốc tế.
- Mọi thắc mắc của Khách hàng liên quan đến chương trình khuyến mại, Khách hàng vui lòng liên hệ các điểm giao dịch của OCB trên toàn quốc hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng 1800 6678.