

Important Notice:

Với hiệu lực từ ngày 01 tháng 03 năm 2023, Ngân hàng Citibank, N.A., - Chi nhánh Hà Nội và Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh đã chuyển quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ cho Ngân hàng TNHH Một thành viên United Overseas Bank (Việt Nam) (Mã số doanh nghiệp 0314922220) (“UOB Việt Nam”). UOB Việt Nam là tổ chức phát hành của tất cả sản phẩm thuộc khối ngân hàng bán lẻ mang nhãn hiệu “Citi” tại Việt Nam, và Ngân hàng Citibank, N.A., - Chi nhánh Hà Nội và Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh chỉ đang cung cấp một số hỗ trợ nhất định trong giai đoạn chuyển tiếp liên quan đến các sản phẩm đó.

Các nhãn hiệu “Citi”, “Citibank”, “Citigroup”, thiết kế Vòng Cung cùng tất cả nhãn hiệu tương tự và những hình thức phái sinh từ chúng được UOB Việt Nam tạm thời sử dụng theo giấy phép từ Tập đoàn Citigroup và các tổ chức có liên quan.

MASTERCARD VIỆT NAM THẺ TÍN DỤNG WORLD/ THẺ GHI NỢ WORLD

BẢNG TÓM TẮT BẢO HIỂM

Loại hình bảo hiểm	Số tiền Quyền lợi Bảo hiểm Tối đa (VND)
Bảo hiểm Mua hàng Thương mại Điện tử	Mỗi Sự Kiện Bảo Hiểm: 4.500.000 Cộng Gộp Năm: 4.500.000

CÁC ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG ĐỐI VỚI CHỦ THẺ VIỆT NAM

PHẦN I ĐỊNH NGHĨA CHUNG

Các thuật ngữ có ý nghĩa riêng được định nghĩa dưới đây và mang ý nghĩa này khi được sử dụng tại bất kỳ phần nào với chữ cái đầu tiên được viết hoa.

Tài Khoản nghĩa là tài khoản tín dụng được duy trì tại **Tổ Chức Phát Hành**.

Giới Hạn Cộng Gộp Năm nghĩa là số tiền quyền lợi bảo hiểm tối đa áp dụng đối với mỗi **Chủ Thẻ** theo Bảo hiểm Mua hàng Thương mại Điện tử.

Các Chủ Thẻ/ Các Cá Nhân Được Bảo Hiểm/ Quý Khách Hàng/ của Quý Khách Hàng nghĩa là tất cả các cá nhân đã được cấp một **Thẻ Đủ Điều Kiện**, kể cả các chủ thẻ phụ hoặc các chủ thẻ bổ sung trên cùng tài khoản, tại Việt Nam và trong trường hợp **Thẻ Đủ Điều Kiện** đó được phát hành bởi một Tổ Chức Phát Hành tham gia.

(Những) Đồ Sưu Tầm nghĩa là một vật thể phù hợp cho việc sưu tầm, trước hết là một tác phẩm mỹ thuật hoặc một đồ cổ, bao gồm cả rất nhiều loại mặt hàng được sưu tầm như là một sở thích, để trưng bày, hoặc như là một khoản đầu tư có thể tăng giá trị và có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở đồ cổ, đồ chơi, tiền đồng, truyện tranh và tem.

Công Ty Vận Chuyển nghĩa là công ty vận chuyển.

Mặt Hàng Được Bảo Hiểm nghĩa là các mặt hàng, ngoại trừ các mặt hàng được liệt kê tại Phần III Các Điều Khoản Loại Trừ, được mua hoàn toàn bằng cách sử dụng **Thẻ Đủ Điều Kiện** và/hoặc có được bằng cách sử dụng điểm nhận được theo một Chương trình Điểm thưởng liên kết với **Thẻ Đủ Điều Kiện**.

Tài Khoản Tín Dụng nghĩa là bất kỳ thu xếp tín dụng nào, từ một tổ chức tài chính đủ tiêu chuẩn, để sử dụng cá nhân, chẳng hạn như tài khoản thẻ tín dụng hoặc một tài khoản cho vay mua ô tô/ mua nhà.

Thiệt Hại nghĩa là các mặt hàng không còn có thể thực hiện chức năng dự kiến do gãy vỡ bộ phận hoặc hư hỏng vật liệu hoặc hư hỏng cấu trúc do tai nạn.

Thẻ Đủ Điều Kiện nghĩa là thẻ tín dụng Mastercard World/ Thẻ Ghi Nợ Mastercard World của một Tổ Chức Phát Hành tham gia.

Các Chủ Thẻ Đủ Điều Kiện nghĩa là các Chủ Thẻ có các Thẻ Đủ Điều Kiện hợp lệ, là những người có quyền nhận thanh toán hoặc quyền lợi bảo hiểm khác như được quy định trong Bảng Tóm Tắt Bảo Hiểm.

Mức Miễn Thường nghĩa là khoản đóng góp bằng tiền mà Quý Khách Hàng phải thanh toán đối với một yêu cầu bồi thường mà Quý Khách Hàng đưa ra theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này.

Hàng Hóa nghĩa là các mặt hàng, ngoại trừ các mặt hàng được liệt kê tại các Điều Khoản Loại Trừ Bảo hiểm dưới đây, được mua hoàn toàn bằng cách sử dụng Thẻ Đủ Điều Kiện và/hoặc có được bằng cách sử dụng điểm nhận được theo một chương trình điểm thưởng liên kết với Thẻ Đủ Điều Kiện.

Tổ Chức Phát Hành nghĩa là một ngân hàng hoặc tổ chức tài chính hoặc tổ chức tương tự được Mastercard ủy quyền điều hành chương trình Thẻ Đủ Điều Kiện Mastercard tại Lãnh Thổ và đang tham gia chào bán bảo hiểm cho các Chủ Thẻ.

Giới Hạn Mỗi Sự Kiện Bảo Hiểm nghĩa là số tiền quyền lợi bảo hiểm tối đa có thể được chi trả theo Bảo hiểm Mua hàng Thương mại Điện tử đối với bất kỳ một Mặt Hàng Được Bảo Hiểm nào.

Hợp Đồng Bảo Hiểm nghĩa là hợp đồng bảo hiểm này.

Người Bán nghĩa là tổ chức bán hàng trực tuyến hợp pháp qua internet.

Hành Động Khủng Bố nghĩa là việc sử dụng hoặc đe dọa sử dụng vũ lực hoặc bạo lực đối với người hoặc tài sản, hoặc việc thực hiện một hành động nguy hiểm đối với sinh mạng con người hoặc tài sản, hoặc việc thực hiện một hành động gây nhiễu hoặc làm gián đoạn một hệ thống điện hoặc hệ thống thông tin liên lạc, của bất kỳ người hoặc nhóm người nào, dù có hành động thay mặt cho hoặc có bất kỳ liên hệ nào với bất kỳ tổ chức, chính phủ, thế lực, cơ quan hoặc lực lượng quân sự nào hay không, với tác động nhằm đe dọa, ép buộc hoặc gây tổn hại một chính phủ, người dân hoặc bất kỳ bộ phận nào của chính phủ hoặc người dân, hoặc nhằm làm gián đoạn bất kỳ phân khúc nào của nền kinh tế. Khủng bố cũng sẽ bao gồm bất kỳ hành động nào được chính phủ nơi xảy ra sự kiện đó xác nhận hoặc công nhận là một hành động khủng bố.

Trộm Cắp nghĩa là hành vi lấy đi một Mặt Hàng Được Bảo Hiểm thuộc về Chủ Thẻ một cách bất hợp pháp, có chủ ý và không trung thực mà không có sự đồng ý của Chủ Thẻ.

Chiến Tranh nghĩa là bất kỳ cuộc chiến tranh nào, dù có được tuyên bố hay không, hoặc bất kỳ hoạt động chiến tranh nào, kể cả việc bất kỳ quốc gia có chủ quyền nào sử dụng lực lượng quân sự nhằm đạt được các mục đích về kinh tế, địa lý, dân tộc, chính trị, chủng tộc, tôn giáo hoặc các mục đích khác.

Thảm họa Tự nhiên nghĩa là lũ lụt, bão, sét, cháy, nổ, lở đất, núi lửa phun trào, động đất và/hoặc sóng thần.

Lãnh Thổ nghĩa là Việt Nam.

Chúng Tôi/ Chúng Tôi/ của Chúng Tôi/ Công Ty Bảo Hiểm nghĩa là Công ty TNHH Bảo hiểm Phi Nhân thọ AIG Việt Nam.

PHẦN II PHẠM VI BẢO HIỂM

Phụ thuộc vào phạm vi bảo hiểm, các giới hạn và điều kiện được quy định trong Bảng Tóm Tắt Bảo Hiểm, Chúng Tôi sẽ bảo hiểm cho Quý Khách Hàng theo Bảo hiểm Mua hàng Thương mại Điện tử, và bồi hoàn cho Quý Khách Hàng đối với các trường hợp sau đây:

- a. **Hàng Hóa** không được giao và/hoặc không được giao đầy đủ và phí vận chuyển được mua trên internet: **Hàng Hóa** được bảo hiểm đối với trường hợp không giao hàng nếu **Hàng Hóa** không được giao trong vòng 30 ngày kể từ ngày giao hàng dự kiến, trừ khi **Người Bán** tuyên bố khác đi, và **Người Bán** đã không hoàn lại tiền cho **Quý Khách Hàng** vào **Thẻ Đủ Điều Kiện của Quý Khách Hàng** trong vòng 60 ngày kể từ khi không giao hàng, trên cơ sở vượt mức bảo hiểm áp dụng khác.
- b. Không hoạt động đúng chức năng do thiệt hại đối với **Hàng Hóa** được giao: **Hàng Hóa** được giao được bảo hiểm đối với trường hợp không hoạt động đúng chức năng do thiệt hại vật chất nếu **Người Bán** hoặc **Công Ty Vận Chuyển** đã không hoàn lại tiền vào **Thẻ Đủ Điều Kiện của Quý Khách Hàng** trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao hàng, trên cơ sở vượt mức bảo hiểm áp dụng khác.

Trong trường hợp yêu cầu bồi thường hợp lệ, **Chúng Tôi** sẽ thanh toán cho **Quý Khách Hàng** giá mua của mỗi mặt hàng mà **Quý Khách Hàng** đã mua, lên đến số tiền được quy định cụ thể trong Bảng Tóm Tắt Bảo Hiểm.

PHẦN III CÁC ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ

Hợp Đồng Bảo Hiểm này không bảo hiểm cho bất kỳ trường hợp nào sau đây.

Chúng Tôi sẽ không thanh toán đối với bất kỳ yêu cầu bồi thường, chi phí hoặc tổn thất nào theo phần này liên quan đến:

- trường hợp Công An, Cơ Quan Nhà Nước, Tòa Án hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tịch thu một cách hợp pháp;
- bất kỳ hành vi gian lận hoặc cố ý nào của **Quý Khách Hàng**.
- bất kỳ phương tiện cơ giới, máy bay, thuyền, xe ô tô và xe mô tô nào và bất kỳ thiết bị, phụ tùng hoặc phụ kiện nào;

Chúng Tôi sẽ không có trách nhiệm thanh toán bất kỳ yêu cầu bồi thường nào theo Phần này đối với việc không giao hoặc liên quan đến:

- động vật hoặc thực vật;
- tiền mặt, vàng, các công cụ có thể chuyển thành tiền hoặc có thể chuyển nhượng cho người khác, cổ phần, séc du lịch, hoặc bất kỳ loại vé nào (bao gồm nhưng không giới hạn ở vé cho các sự kiện thể thao và giải trí, và du lịch);
- các mặt hàng tiêu thụ hoặc dễ hỏng (bao gồm nhưng không giới hạn ở, thức ăn, hoa, thức uống, thuốc, thực phẩm bổ sung dinh dưỡng);
- phương tiện cơ giới, xe mô tô hoặc xe tay ga, tàu thủy, tàu bay và bất kỳ thiết bị và/hoặc phụ tùng nào cần thiết để vận hành và/hoặc bảo dưỡng các phương tiện đó;
- **Hàng Hóa** được mua để sử dụng thương mại kể cả các mặt hàng được mua để bán lại hoặc công cụ làm việc hoặc công cụ nghề nghiệp;
- quyền truy cập các trang web trên internet, phần mềm hoặc tập tin dữ liệu được tải về từ internet bao gồm các tập tin âm nhạc, hình ảnh, tài liệu đọc, sách và phim;
- các dịch vụ được cung cấp qua Internet như là vé xem phim, vé máy bay, đặt phòng khách sạn, thuê xe ô tô, tư vấn tài chính;
- **Hàng Hóa** được mua từ một cá nhân thông qua một giao dịch riêng lẻ hoặc một trang web đấu giá trực tuyến.
- hàng giả hoặc hàng nhái

- tổn thất hoặc thiệt hại do một thảm họa tự nhiên, điều kiện khí quyển hoặc khí hậu, hao mòn, khấu hao, xuống cấp dần theo thời gian, nước, ô nhiễm hoặc nhiễm bẩn dưới bất kỳ hình thức nào, khuyết tật do sản xuất hoặc khuyết tật vốn có, sâu bọ, côn trùng, mối mọt, nấm mốc, mục ẩm hoặc mục khô, vi khuẩn, gỉ sét, làm sạch, bảo dưỡng, bảo trì, điều chỉnh hoặc sửa chữa;
- tổn thất do hư hỏng cơ khí, hư hỏng điện; hư hỏng phần mềm hoặc dữ liệu;
- mất dữ liệu;
- **Hàng Hóa** được mua để bán lại hoặc các mặt hàng là hàng đã qua sử dụng, hàng bị hư hại hoặc hàng cũ vào thời điểm mua hàng;
- đồ đạc cố định trong nhà và/hoặc tài sản kinh doanh cố định, bao gồm nhưng không giới hạn ở thảm, sàn và/hoặc gạch lát, máy điều hòa không khí, tủ lạnh, hoặc máy sưởi;
- **Hàng Hóa** được sử dụng cho, hoặc được dự định sử dụng cho, mục đích bán lẻ và/hoặc cho thuê tài sản, hoặc các mục đích kinh doanh khác;
- các mặt hàng mà **Quý Khách Hàng** thuê hoặc cho thuê;
- các mặt hàng đã qua sử dụng, được tân trang, cải tạo, hoặc chế tạo lại vào thời điểm mua hàng;
- tác phẩm mỹ thuật, đồ cổ, súng và **các Đồ Sưu Tầm**;
- lông thú, đồng hồ, nữ trang, ngọc quý, đá quý và các vật phẩm được làm từ hoặc có chứa vàng (hoặc kim loại quý và/hoặc đá quý khác);
- các khoản chi phí hoặc phí không liên quan đến bất kỳ việc mua hàng nào, mà **Quý Khách Hàng** đã thanh toán để sử dụng **Thẻ Đủ Điều Kiện của Quý Khách Hàng**;
- thất lạc;
- biến mất; hoặc
- **Hàng Hóa** bị các cơ quan chính quyền địa phương xem là bất hợp pháp.

PHẦN IV CÁC ĐIỀU KIỆN

Để đủ điều kiện áp dụng phạm vi bảo hiểm này, các điều kiện sau đây cần phải đáp ứng hoặc xảy ra:

1. Địa chỉ giao **Hàng Hóa** phải là địa chỉ bưu chính của **Quý Khách Hàng** tại Việt Nam như được đăng ký với **Tổ Chức Phát Hành** thẻ.
2. **Người Bán Hàng Hóa** hoặc một công ty vận chuyển được chỉ định phải ấn định và cung cấp số theo dõi vận chuyển.
3. **Quý Khách Hàng** phải thực hiện tất cả các hành động hợp lý cần thiết để buộc **Người Bán** phải gửi **Hàng Hóa** thay thế hoặc hoàn lại số tiền mua hàng cho **Quý Khách Hàng**.
4. **Quý Khách Hàng** đã phải thông báo cho **Người Bán** bằng văn bản về việc **Hàng Hóa** đã không được giao đến và đã yêu cầu **Hàng Hóa** thay thế hoặc hoàn lại tiền đầy đủ và **Hàng Hóa** chưa được giao đến.
5. Trong trường hợp **Quý Khách Hàng** nộp yêu cầu bồi thường đối với trường hợp không hoạt động đúng chức năng do **Hàng Hóa** được giao bị hư hại, **Quý Khách Hàng** phải thông báo cho người bán **Hàng Hóa** và **Chúng Tôi** trong vòng 48 giờ.

PHẦN V CÁC QUY ĐỊNH THỐNG NHẤT

1. **Thông báo về Yêu Cầu Bồi Thường:** **Quý Khách Hàng** phải đưa ra thông báo bằng văn bản về yêu cầu bồi thường chậm nhất là ba mươi (30) ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện tổn thất. Nếu **Quý Khách Hàng** không đưa ra thông báo trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện tổn thất, yêu cầu bồi thường có thể bị từ chối. Thông báo cần được gửi đến địa chỉ sau đây:

Công ty TNHH Bảo hiểm Phi Nhân thọ AIG Việt Nam

Lầu 9, Tòa nhà Saigon Center, 65 Lê Lợi, Quận 1

Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: +84 28 39113 507

Thời gian phục vụ khách hàng: 8.30 sáng - 5.30 chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu

Ngôn ngữ được hỗ trợ: Tiếng Việt, Tiếng Anh

Email: APAC.Mastercard@aig.com

2. Bằng chứng Tồn thất:

Chủ Thẻ phải cung cấp cho Công Ty Bảo Hiểm các giấy tờ sau đây:

- một mẫu đơn yêu cầu bồi thường đã được ký, nếu AIG có cung cấp;
- một bản sao biên nhận mua hàng thể hiện việc thanh toán các **Mặt Hàng Được Bảo Hiểm** đã được thực hiện hoàn toàn bằng **Thẻ Đủ Điều Kiện**;
- sao kê tài khoản của **Chủ Thẻ** thể hiện **Tài Khoản Tín Dụng** hợp lệ và trong tình trạng tốt vào thời điểm nộp yêu cầu bồi thường.

3. Không giao hàng: Trong trường hợp **Chúng Tôi** thanh toán yêu cầu bồi thường đối với trường hợp không giao hàng cho **Quý Khách Hàng** và **Hàng Hóa** ban đầu cuối cùng cũng được giao đến, **Quý Khách Hàng** phải thanh toán lại cho **Chúng Tôi** bất kỳ bồi hoàn nào mà **Quý Khách Hàng** nhận được.

4. Thanh toán Yêu Cầu Bồi Thường: Tất cả các khoản tiền mà **Công Ty Bảo Hiểm** phải thanh toán sẽ được thanh toán cho các **Chủ Thẻ Đủ Điều Kiện** tại Việt Nam và các khoản thanh toán đó sẽ chịu sự điều chỉnh của các luật và quy định có hiệu lực vào thời điểm đó tại Việt Nam.

5. Quyền Hợp pháp: **Quý Khách Hàng** sẽ hợp tác với **Chúng Tôi** và hỗ trợ **Chúng Tôi** thực thi bất kỳ quyền hợp pháp nào mà **Quý Khách Hàng** hoặc **Chúng Tôi** có thể có liên quan đến yêu cầu bồi thường của **Quý Khách Hàng**.

6. Yêu Cầu Bồi Thường Gian lận: **Chúng Tôi** sẽ không chịu trách nhiệm nếu một yêu cầu bồi thường bị **Công Ty Bảo Hiểm** xác định là gian lận và **Quý Khách Hàng** sẽ không được hưởng tất cả các khoản tiền đã được thanh toán liên quan đến yêu cầu bồi thường gian lận đó theo quyền quyết định của **Chúng Tôi**.

7. Luật Điều chỉnh và Giải quyết Tranh chấp: **Hợp Đồng Bảo Hiểm** này được điều chỉnh bởi và giải thích theo pháp luật Việt Nam. Bất kỳ tranh chấp nào đều sẽ thuộc thẩm quyền giải quyết riêng biệt của các tòa án của Việt Nam.

8. Lệnh Trừng phạt: **Chúng Tôi** sẽ không có trách nhiệm cung cấp bất kỳ phạm vi bảo hiểm nào hoặc thực hiện bất kỳ khoản thanh toán nào theo **Hợp Đồng Bảo Hiểm** này nếu việc đó vi phạm bất kỳ luật hoặc quy định nào về lệnh trừng phạt mà có thể khiến **Chúng Tôi**, công ty mẹ của **Chúng Tôi** hoặc tổ chức kiểm soát cuối cùng đối với công ty mẹ của **Chúng Tôi** phải chịu bất kỳ biện pháp phạt nào theo bất kỳ luật hoặc quy định nào về lệnh trừng phạt.

9. Đạo luật Hợp đồng (Quyền của Bên Thứ ba): Người không phải là một bên của **Hợp Đồng Bảo Hiểm** này sẽ không có quyền theo Đạo luật Hợp đồng (Quyền của Bên Thứ ba) và không được yêu cầu thi hành bất kỳ điều khoản nào của **Hợp Đồng Bảo Hiểm** này.

**MASTERCARD VIETNAM
WORLD CARDS**

SUMMARY OF COVER

Insurance Cover	Maximum Benefit Amount (VND)
E-Commerce Purchase Protection	Per Occurrence: 4,500,000 Annual Aggregate: 4,500,000

**E-COMMERCE PURCHASE PROTECTION
TERMS & CONDITIONS FOR VIETNAM CARDHOLDERS**

SECTION I GENERAL DEFINITIONS

Terms with a specific meaning are defined below and have this meaning wherever they appear with an initial capital letter.

Account means credit account that is held with the Issuer.

Annual Aggregate Limit means the maximum amount of benefit per Cardholder under the E-Commerce Purchase Protection Insurance.

Cardholders/Insured Persons/ You/Your means all individuals who have been issued an Eligible Card, including secondary or additional cardholders on the same account in Vietnam and where such Eligible Card is issued by a participating Issuer.

Collectable Item(s) means an object suitable for a collection, originally a work of fine art or an antique, including also any of a wide variety of items collected as a hobby, for display, or as an investment whose value may appreciate that may include but not limited to antiques, toys, coins, comic books and stamps.

Courier means transportation company.

Covered Purchases means items, other than those listed in Section III Exclusions, purchased entirely with the Eligible Card and/or have been acquired with points earned by a Rewards Program associated with the Eligible Card.

Credit Account means any credit arrangement, from a qualified financial institution, for personal use, such as a credit card account or a car/home loan account.

Damage means items that can no longer perform the function they were intended for due to broken parts or material or structural failures due to an accident.

Eligible Card means a participating Issuer's Mastercard World credit or debit cards.

Eligible Cardholders means those Cardholders with Eligible Cards who shall be entitled to receive payment or such other benefit as is provided for in the Policy Schedule.

Excess means a monetary contribution You are required to pay towards a claim You make on the Policy.

Goods means items, other than those listed in Coverage Exclusions below, purchased entirely with the Eligible Card and/or have been acquired with points earned by a rewards program associated with the Eligible Card.

Issuer means a bank or financial institution or like entity that is authorized by Mastercard to operate a Mastercard credit or debit card program in the Territory and is participating in the insurance offering to Cardholders.

Per Occurrence Limit means the maximum amount of benefit available under the E-Commerce Purchase Protection for any single Covered Purchase.

Policy means this contract of insurance.

Seller means online entity legally selling goods via the internet.

Terrorist Act means the use or threatened use of force or violence against person or property, or commission of an act dangerous to human life or property, or commission of an act that interferes with or disrupts an electronic or communication system, undertaken by any person or group, whether or not acting on behalf of or in any connection with any organization, government, power, authority or military force, when the effect is to intimidate, coerce or harm a government, the civilian population or any segment

thereof, or to disrupt any segment of the economy. Terrorism shall also include any act which is verified or recognized as an act of terrorism by the government where the event occurs.

Theft means the unlawful, intentional and dishonest taking of a Covered Purchase belonging to the Cardholder without their consent.

War means any declared or undeclared war or any warlike activities, including use of military force by any sovereign nation to achieve economic, geographic, nationalistic, political, racial, religious or other ends.

Natural Catastrophe means flood, windstorm, lightning, fire, explosion, landslide, volcanic action, earthquake and / or tsunami.

Territory means Vietnam.

We/Us/Our/Insurer means AIG Vietnam Insurance Company Limited.

SECTION II COVERAGE

Subject to the coverage, limits and conditions specified in the Summary of Cover, We will cover You under E-Commerce Purchase Protection, and reimburse You for the following:

- a. Non-delivery/and or incomplete delivery of Goods and shipping charges that are purchased on the internet: Goods are insured against non-delivery if the Goods have not been delivered within 30 days of the scheduled delivery, unless so otherwise stated by Seller, date and the Seller has failed to refund You to Your Eligible Card within 60 days of non-delivery, in excess of other applicable insurance.
- b. Improper functioning due to damage of delivered Goods: The delivered Goods are insured against improper functioning as a result of physical damage if the Seller or Courier has failed to refund to Your Eligible Card within 60 days of delivery, in excess of other applicable insurance.

In the event of a valid claim, We will pay You the purchase price for each item(s) of Your purchase, up to the amount as specified in the Summary of Cover.

SECTION III EXCLUSIONS

The Policy does not provide coverage for any of the following.

We will not pay for any claim, expenses or loss under this section in connection with:

- lawful confiscation by the Police, Government Agencies, Courts or other empowered authorities;
- any fraudulent or willful act by You.
- any motor vehicle airplanes, boats, automobiles and motorcycles and any equipment, parts or accessories;

We shall not be liable to pay any claim under this Section for the non-delivery of or in connection with:

- animals or plant life;
- cash, bullion, negotiable instruments, shares, travellers checks, or tickets of any description (including but not limited to tickets for sporting and entertainment events, and travel);
- consumable or perishable items (including but not limited to, food, flowers, drink, medicines, nutrition supplements);
- motor vehicles, motorcycles or motor scooters, watercraft, aircraft and any equipment and/or parts necessary for its operation and/or maintenance;
- Goods purchased for commercial use including items purchased for re-sale or tools of trade or profession;
- access to internet websites, software or data files downloaded from the internet including music files, photos, reading material, books and movies;
- services provided via the Internet such as cinema tickets, air tickets, hotel bookings, car rental, financial advice;
- Goods purchased from a natural person either through a private transaction or an online auction website.
- counterfeit or fake goods
- loss or damage due to a natural catastrophe, atmospheric or climatic conditions, wear and tear, depreciation, gradual deterioration, water, pollution or contamination of any kind, manufacturing defects or inherent vice, vermin, insects, termites, mold, wet or dry rot, bacteria, rust, cleaning, servicing, maintenance, adjustment or repairs;
- losses due to mechanical failure, electrical failure; software or data failure; • loss of data;
- Goods purchased for resale or items which are used goods, damaged goods or second-hand goods at the time of purchase;
- permanent household and/or business fixtures, including but not limited to carpeting, flooring and/or tiling, air conditioners, refrigerators, or heaters;

- Goods used for, or intended to be used for, retail and/or property rental, or other business purposes; • items that You have rented or leased;
- items that were, at the time of purchase, used, rebuilt, refurbished, or remanufactured;
- art, antiques, firearms and Collectable Items;
- furs, watches, jewelry, gems, precious stones and articles made of or containing gold (or other precious metals and/or precious stones);
- the costs or charges which do not relate to any purchase, which You paid for using Your Eligible Card;
- misplacement;
- disappearance; or
- Goods deemed to be illegal by local government authorities

SECTION IV CONDITIONS

To be eligible for this coverage, the following needs to be present or to have occurred:

1. The delivery address for the Goods must be to Your postal address in Vietnam.
2. A shipment tracking number must be assigned and provided by the Seller of the Goods or a designated transportation company
3. You must take all necessary reasonable action against the Seller to send replacement Goods or refund the purchase amount to You.
4. You must have informed the Seller in writing of the non-delivery of Goods and demanded replacement Goods or a full refund and the Goods have not been delivered.
5. In the event that a claim is submitted for improper functioning due to damage of delivered Goods, You shall notify the seller of the Goods and Us within 48 hours.

SECTION V GENERAL PROVISIONS

1. **Notice of Claim:** Written notice of claim must be given no later than thirty (30) days from the date of the loss incident. Failure to give notice within (30) days from the date of the loss incident may result in a denial of the claim. To file a claim, log on to <https://vn.mycardbenefits.com> or send a claim notification to:

AIG Vietnam Insurance Company Limited

9/F, Saigon Center, 65 Le Loi, District 1

Ho Chi Minh City, Vietnam

Tel: +84 28 39113 507

Customer Service Timing: 8.30am-5.30pm, Monday to Friday

Languages Supported: Vietnamese, English Email:

APAC.Mastercard@aig.com

2. **Proof of Loss:**

The Cardholder must provide to the Insurer the following:

- a) a signed claim form, if provided by AIG;
- b) The Cardholder's statement of account or a copy of purchase receipt showing payment of the Covered Purchases which was made entirely with the Eligible Card;

3. **Non-delivery:** In the event that a claim for non-delivery is paid to You and the original Goods eventually arrives, You should pay back any indemnity received to Us.

4. **Payment of Claims:** All payments to be made by the Insurer shall be paid to Eligible Cardholders in the Vietnam and such payments shall be subject to the laws and regulations then in effect in Vietnam.

5. **Legal Rights:** You will cooperate with Us and help Us to enforce any legal rights You or We may have in relation to Your claim.

6. **Fraudulent Claims:** We will not be liable if a claim is determined by the Insurer to be fraudulent and all payments made in respect of such fraudulent claims shall be forfeited at Our discretion.

7. **Governing Law and Jurisdiction:** The Policy is governed by and interpreted in accordance to the laws of Vietnam. Any dispute will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Vietnam.

8. **Sanctions:** We will not be liable to provide any coverage or make any payment hereunder if to do so would be in violation of any sanctions law or regulation which would expose Us, Our parent company or its ultimate controlling entity to any penalty under any sanctions law or regulation.

9. Contracts (Rights of Third Parties) Act: A person who is not a party to the Policy contract will have no right under the Contracts (Rights of Third Parties) Act and to enforce any of its terms.