



# VinID



## BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết của Công ty cổ phần One Mount Consumer

Tài liệu hướng dẫn nội bộ về thẻ VinID  
(Cập nhật ngày 29/08/2024)

## MỤC LỤC

<b>A. TÀI KHOẢN KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT VINID.....</b>	<b>5</b>
I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG.....	5
1. Tài khoản VinID là gì?.....	5
2. Quyền lợi của Khách hàng khi sở hữu tài khoản VinID là gì?.....	5
3. Tài khoản VinID được sử dụng dưới những hình thức nào?.....	5
4. Tài khoản VinID có thời hạn sử dụng không?.....	5
5. Khách hàng có thể sử dụng điểm VinID tại những đơn vị nào?.....	5
II. HẠNG THÀNH VIÊN TÀI KHOẢN VINID.....	6
6. Tài khoản VinID gồm mấy hạng?.....	6
7. Điều kiện để xét hạng thành viên VinID là gì?.....	6
8. Thời gian thực hiện xét hạng thành viên cho Khách hàng.....	6
9. Kỳ xét hạng là gì?.....	6
10. Hạng thành viên có hiệu lực trong bao lâu?.....	7
11. Làm thế nào để Khách hàng có thể duy trì hạng thành viên?.....	7
12. Khách hàng không đủ điều kiện duy trì hạng có được tiếp tục tham gia VinID - Chương trình Chăm sóc Khách hàng thân thiết của One Mount Consumer không?.....	7
13. Khách hàng có nhận được thông báo khi tài khoản được nâng hạng/ xuống hạng không?.....	7
14. Khách hàng sử dụng thẻ vật lý VinID có được sử dụng các ưu đãi theo hạng thành viên không?.....	7
15. Trong kỳ xét hạng, Khách hàng thỏa mãn điều kiện xét hạng cao hơn thì có được nâng hạng luôn không hay phải chờ đến ngày xét hạng?.....	8
III. QUYỀN LỢI HẠNG THÀNH VIÊN VINID.....	8
16. Quyền lợi riêng cho từng hạng thành viên là gì?.....	8
17. Các quyền lợi riêng của Khách hàng theo từng hạng thành viên có được chuyển nhượng cho người khác không?.....	8
18. Khách hàng có thể nhìn thấy quyền lợi theo hạng thành viên của mình ở đâu?.....	8
Thông tin chi tiết về quyền lợi Khách hàng xem trực tiếp trên Ứng dụng OneU trong phần OneU club.....	8
19. Khách hàng bị xuống hạng có bị mất quyền lợi đã nhận về tài khoản trước đó không?.....	8
IV. MỞ TÀI KHOẢN VINID.....	8
20. Những ai được tham gia mở tài khoản VinID?.....	8
21. Mỗi Khách hàng có thể phát hành mấy tài khoản? Có tài khoản phụ không?.....	8
22. Khách hàng có thể đăng ký mở tài khoản VinID qua những kênh nào?.....	8
23. Nếu Khách hàng là Công ty/Tổ chức mua bất động sản/ô tô/tiêu dùng tại Vingroup với giá trị thỏa mãn điều kiện cấp tài khoản hạng Vàng thì có được tham gia xét hạng không?.....	8
24. Khi mở tài khoản VinID Khách hàng có mất phí không?.....	9
V. QUY ĐỊNH VỀ ĐIỂM VINID.....	9
25. Điểm là gì?.....	9
26. Thời hạn hiệu lực của điểm?.....	9
27. Điểm có được làm tròn?.....	9
28. Hệ quy đổi điểm như thế nào?.....	9
29. Khách hàng có thể đổi điểm ra tiền mặt không?.....	9
VI. CÁC VẤN ĐỀ VỀ TIÊU ĐIỂM.....	9
30. Nếu Khách hàng sử dụng điểm VinID để thanh toán thì có được xuất hóa đơn thuế GTGT không và giá trị hóa đơn sẽ được thể hiện như thế nào?.....	9
31. Tại sao giá trị hóa đơn VAT lại trừ đi giá trị điểm tiêu của đơn hàng?.....	9
32. Số điểm tối đa được tiêu cho mỗi giao dịch là bao nhiêu?.....	9
33. Khách hàng có thể sử dụng điểm trong nhiều tài khoản thẻ VinID khác nhau để thanh toán cho cùng 1 đơn hàng không?.....	9
34. Làm thế nào để Khách hàng sử dụng được điểm trong tài khoản?.....	9
35. Trường hợp chủ thẻ không may qua đời, số điểm trong tài khoản của Khách hàng có được chuyển quyền sở hữu cho người thân của Khách hàng không?.....	10
36. Nếu Khách hàng mua hàng thông qua bên thứ 3 thì có được tiêu điểm không (VD đặt dịch vụ của Vinpearl, vé VinWonders thông qua các đại lý du lịch/đại lý bán vé,...).....	10
<b>B. APP ONEU.....</b>	<b>10</b>
I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG.....	10

37. App OneU là gì?.....	10
38. App OneU có những tính năng gì?.....	10
<b>II. MỞ TÀI KHOẢN &amp; SỬ DỤNG.....</b>	<b>11</b>
38. Khi đăng ký mở thẻ trên App OneU, sau bao lâu Khách hàng có tài khoản để sử dụng?.....	11
39. Làm thế nào để đăng ký mở tài khoản trên App OneU?.....	11
40. App OneU xác thực người dùng theo phương thức nào?.....	11
41. Những loại điện thoại nào thì có thể sử dụng App OneU?.....	11
42. Làm thế nào để sử dụng App OneU?.....	12
43. Có mấy hình thức đăng nhập App OneU?.....	12
44. Nếu tài khoản Khách hàng có nhiều thẻ thì App OneU có hiển thị toàn bộ thẻ của Khách hàng không?.....	12
45. Làm thế nào để đăng nhập và sử dụng App OneU bằng Touch ID hoặc Face ID?.....	12
46. Làm thế nào để thanh toán tại quầy khi dùng App OneU?.....	12
47. Ví điện tử VinID Pay có các chức năng gì?.....	12
48. Hạn mức tối đa Khách hàng có thể thanh toán qua Ví điện tử VinID Pay là bao nhiêu?.....	13
49. Khách hàng có thể rút tiền từ Ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng không?.....	13
50. Khi nào Khách hàng cần nhập mã OTP/ Mật khẩu/ sinh trắc học (Vân tay, FaceID) để xác thực giao dịch qua Ví điện tử VinID Pay?.....	13
51. Để chuyển tiền cho người khác qua ví điện tử VinID Pay, người gửi cần sử dụng thông tin nào của người nhận?... 13	
52. Vì sao Khách hàng cần phải xác thực thông tin qua việc tải giấy tờ tùy thân lên ứng dụng OneU để sử dụng ví điện tử VinID Pay?.....	13
53. Khách hàng có cần duy trì số dư tối thiểu trong tài khoản ví điện tử VinID Pay không?.....	13
54. Khách hàng có thể xem lại lịch sử giao dịch, thanh toán của mình ở đâu?.....	13
55. Khi thực hiện rút tiền từ ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng, Khách hàng phải chịu phí như thế nào?.....	13
56. Khách hàng có thực hiện hủy liên kết giữa tài khoản ngân hàng và ví điện tử VinID Pay không?.....	14
57. Nếu gỡ bỏ app OneU trên điện thoại, lịch sử giao dịch và số dư ví điện tử VinID Pay có bị ảnh hưởng không?.....	14
<b>III. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH.....</b>	<b>14</b>
58. Tại sao màn hình Dùng thẻ lại hiển thị số thẻ không phải số thẻ VinID của Khách hàng?.....	14
59. Mỗi Khách hàng sẽ có 1 mã barcode động sử dụng cho các giao dịch qua App OneU hay mỗi khi giao dịch sẽ sinh ra các mã barcode khác nhau?.....	14
60. Hóa đơn giao dịch sẽ hiển thị mã thẻ VinID mà Khách hàng đang sở hữu hay mã barcode động?.....	14
61. Để nạp điểm Gift Card trên App OneU, Khách hàng phải làm gì?.....	14
62. App OneU có lưu danh sách các mã số thẻ VinID Gift Card Khách hàng từng nạp điểm không?.....	14
63. Nếu Khách hàng nhập sai thông tin nạp điểm nhiều lần thì có bị khóa tính năng không?.....	14
64. Để giới thiệu người thân mở thẻ trên App OneU, Khách hàng phải làm gì?.....	14
65. Nếu quên Mật khẩu, Khách hàng phải làm gì?.....	15
66. Nếu nhập sai Mật khẩu nhiều lần, App OneU có bị khóa không?.....	15
67. Để đổi Mật khẩu, Khách hàng phải làm gì?.....	15
68. OTP sử dụng trên App OneU có thời hạn sử dụng trong bao lâu?.....	15
69. Khi có phiên bản App OneU mới, Khách hàng có nhận được thông báo cài lại phiên bản mới không?.....	16
70. Nếu không nhận được OTP khi đăng ký, Khách hàng cần làm gì?.....	16
71. Vì sao Khách hàng nhận được thông báo: “Không thể gửi OTP vì bạn đã yêu cầu gửi mã OTP 5 lần”?.....	16
72. Khi Khách hàng chọn Dùng thẻ, thời hạn hiệu lực màn hình barcode trong bao lâu?.....	16
73. Tại mục liên hệ, Khách hàng có mất chi phí để liên hệ tổng đài CSKH không hay sử dụng cuộc gọi bằng dung lượng 3G?.....	16
74. Khách hàng có thể thay đổi những thông tin gì trên App OneU?.....	16
<b>C. THẺ VẬT LÝ VINID.....</b>	<b>16</b>
75. Thẻ vật lý là gì?.....	16
76. Thẻ vật lý gồm mấy loại?.....	16
77. Khách hàng có thẻ vật lý đang hoạt động có thể tải và sử dụng App OneU được không?.....	17
78. Trường hợp bị mất thẻ, Khách hàng cần phải làm gì?.....	17
79. Khách hàng muốn tra cứu thông tin điểm và giao dịch của mình thì làm thế nào?.....	17
80. Nếu cần cập nhật lại thông tin cá nhân, Khách hàng phải làm gì?.....	17
81. Nếu có thắc mắc về điểm hay giao dịch Khách hàng có thể liên hệ đến đâu?.....	17
<b>D. THẺ QUÀ TẶNG VINID GIFT CARD.....</b>	<b>17</b>
<b>I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG.....</b>	<b>17</b>

82. Thẻ quà tặng VinID (VinID Gift Card) là gì?.....	17
83. Khách hàng có thể mua thẻ quà tặng VinID ở đâu?.....	18
84. Thẻ quà tặng VinID có những mệnh giá nào?.....	18
85. Thẻ quà tặng VinID có thời hạn hiệu lực không?.....	18
II. SỬ DỤNG THẺ.....	18
86. Thẻ quà tặng VinID được sử dụng như thế nào?.....	18
87. Điểm nạp vào tài khoản từ thẻ quà tặng VinID có thể được tiêu dùng ngay không?.....	18
88. Khách hàng nạp điểm qua tin nhắn có bị mất phí không?.....	18
89. Khách hàng mua thẻ quà tặng VinID có được xuất hóa đơn VAT không?.....	18
90. Thẻ quà tặng VinID hết hạn nhưng chưa sử dụng thì có được gia hạn không?.....	18
91. Sau bao lâu kể từ khi nạp điểm bằng thẻ quà tặng VinID tài khoản của Khách hàng sẽ có điểm?.....	18
92. Khách hàng có nhận được thông báo kết quả nạp điểm sau khi nạp không?.....	18
III. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH.....	18
93. Những nguyên nhân nào có thể dẫn đến việc nạp điểm không thành công?.....	18
94. Nếu vì một lý do nào đó mà Khách hàng không thể đọc được mã nạp điểm (thẻ hỏng/rách, mã nạp điểm không rõ ràng...), Khách hàng có thể yêu cầu cung cấp lại mã nạp điểm chưa sử dụng không? Có thể yêu cầu tại đâu?.....	19
95. Trường hợp bị mất thẻ quà tặng VinID Gift Card, Khách hàng có thể yêu cầu được cấp lại không?.....	19
96. Trường hợp Khách hàng nhập nhầm số thẻ VinID của người khác thì có được lấy lại điểm không?.....	19

## A. TÀI KHOẢN KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT VINID

### I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG

#### 1. Tài khoản VinID là gì?

Tài khoản VinID là tài khoản định danh của Khách hàng trên hệ thống của One Mount Consumer khi Khách hàng tham gia Chương trình Chăm sóc Khách hàng thân thiết của Công ty cổ phần One Mount Consumer (viết tắt là OMC).

#### 2. Quyền lợi của Khách hàng khi sở hữu tài khoản VinID là gì?

Khách hàng sở hữu Tài khoản VinID được tiêu điểm theo quy định của chương trình trong từng thời kỳ, thông qua giao dịch với App OneU/ Thẻ cứng.

Khách hàng sở hữu Tài khoản VinID được hưởng các ưu đãi đặc quyền dành riêng cho từng hạng tương ứng theo Bảng Quyền lợi, ưu đãi cho Khách hàng VinID theo từng thời kỳ. Khách hàng cần đăng nhập App OneU để nhận và sử dụng quyền lợi, ưu đãi.

Ngoài ra, Khách hàng có Tài khoản VinID hạng Bạch Kim được sử dụng tổng đài CSKH riêng, không mất phí: 18006599

#### 3. Tài khoản VinID được sử dụng dưới những hình thức nào?

Tài khoản VinID được sử dụng dưới một trong hai hình thức sau:

- Thẻ cứng (hay còn gọi là thẻ nhựa/ thẻ vật lý): bao gồm Thẻ nhựa theo nhận diện cũ (thẻ xanh – Hạng thường và Thẻ đỏ - Hạng VIP theo Chính sách KHTT cũ)
- Thẻ trên app OneU

#### 4. Tài khoản VinID có thời hạn sử dụng không?

Tài khoản không xác định thời hạn, trừ một trong các trường hợp sau:

- Hủy Tài khoản theo yêu cầu của chủ Tài khoản
- Hủy Tài khoản do Khách hàng cố ý sử dụng thẻ sai quy định của Chương Trình
- Đóng Tài khoản do Khách hàng đã qua đời
- Một số trường hợp khác do TGD của OMC hoặc người được TGD OMC ủy quyền phê duyệt

#### 5. Khách hàng có thể sử dụng điểm VinID tại những đơn vị nào?

Khách hàng có thể sử dụng điểm VinID tại:

- Chuỗi siêu thị, cửa hàng WinMart, WinMart+
- Hệ thống giáo dục Vinschool
- Hệ thống bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec
- Tổ hợp nghỉ dưỡng, du lịch và giải trí Vinpearl
- Sân golf đẳng cấp bậc nhất Vinpearl Golf
- Hệ thống vui chơi giải trí VinWonders
- Trung tâm ẩm thực và hội nghị đẳng cấp quốc tế Almaz
- Đổi điểm lấy voucher ưu đãi trên App OneU để sử dụng tại các đối tác của OMC

## II. HẠNG THÀNH VIÊN TÀI KHOẢN VINID

### 6. Tài khoản VinID gồm mấy hạng?

Tài khoản VinID gồm 04 hạng:

- Hạng Đồng
- Hạng Bạc
- Hạng Vàng
- Hạng Bạch Kim

### 7. Điều kiện để xét hạng thành viên VinID là gì?

Hạng	Tiêu chuẩn xét hạng
Đồng	Tài khoản VinID không đạt điều kiện được xét vào hạng Bạc, Vàng, Bạch kim
Bạc	Tài khoản VinID thỏa mãn một trong các điều kiện sau: Tổng điểm xét hạng đạt từ 1.000 điểm đến 7.999 điểm Có ít nhất 01 giao dịch thanh toán qua Ví điện tử VinID Pay thành công Khách hàng có tài khoản hạng Bạc trên ứng dụng VinShop (áp dụng từ ngày 06/01/2022)
Vàng	Tài khoản VinID thỏa mãn một trong các điều kiện sau: Tổng điểm xét hạng đạt từ 8.000 điểm đến 29.999 điểm Là phụ huynh của học sinh Vinschool (áp dụng với phụ huynh là bố/ mẹ/ người giám hộ của học sinh) Khách hàng có tài khoản hạng Vàng trên ứng dụng VinShop
Bạch Kim	Tài khoản VinID thỏa mãn một trong các điều kiện sau: Tổng điểm xét hạng đạt từ 30.000 điểm trở lên Khách hàng có tài khoản hạng Bạch Kim trên ứng dụng VinShop

Lưu ý: Nếu một Khách hàng thỏa mãn cùng lúc nhiều điều kiện xét hạng trên trong cùng Kỳ xét hạng, VinID thực hiện xét hạng theo nguyên tắc ưu tiên lần lượt như sau:

- Ưu tiên xét điều kiện mà Khách hàng đạt hạng cao hơn
- Ưu tiên xét các điều kiện khác hơn điều kiện Điểm xét hạng và điều kiện có giao dịch thanh toán qua Ví điện tử VinID Pay thành công

### 8. Thời gian thực hiện xét hạng thành viên cho Khách hàng

OMC thực hiện xét hạng định kỳ cho tài khoản Khách hàng vào ngày 1/1 và ngày 1/7 hàng năm.

### 9. Kỳ xét hạng là gì?

Là khoảng thời gian 12 tháng liền kề trước ngày xét hạng. Ví dụ:

- Ngày xét hạng là ngày 01/01/2022: Kỳ xét hạng là từ ngày 01/01/2021 đến 31/12/2021
- Ngày xét hạng là ngày 01/07/2022: Kỳ xét hạng là từ ngày 01/07/2021 đến 30/06/2022

## 10. Hạng thành viên có hiệu lực trong bao lâu?

Hạng thành viên có hiệu lực từ ngày được xét hạng đến ngày xét hạng định kỳ/ nâng hạng gần nhất.

## 11. Làm thế nào để Khách hàng có thể duy trì hạng thành viên?

Trong thời gian hạng có hiệu lực, Khách hàng phát sinh, thực hiện ít nhất 01 trong các giao dịch thành công qua ứng dụng OneU thì Khách hàng sẽ được tiếp tục duy trì hạng trong lần xét hạng định kỳ liên kế tiếp theo, trừ trường hợp Khách hàng đạt được hạng nhờ thỏa mãn điều kiện về Điểm xét hạng hoặc có giao dịch thanh toán qua Ví điện tử VinID Pay:

- Giao dịch qua Ví VinID Pay có phát sinh thay đổi, biến động số dư đối với tài khoản Ví Điện Tử VinID Pay của Khách hàng
- Giao dịch có nạp, tiêu điểm VinID ( nạp điểm bằng VinID Gift Card, cộng điểm...)
- Giao dịch lấy/mua/sử dụng voucher
- Giao dịch Đi chợ, Mua sắm, Ăn uống

Tiêu chí xét hạng	Điều kiện duy trì hạng Thành viên
Đạt Hạng do đáp ứng điều kiện về điểm xét hạng hoặc có giao dịch qua Ví VinID Pay	Khách hàng sẽ được xét hạng lại vào ngày xét hạng định kỳ. Không áp dụng duy trì.
Đạt Hạng do đáp ứng các điều kiện khác	<p>Trong thời gian hạng còn hiệu lực, Khách hàng cần phát sinh tối thiểu 01 giao dịch thành công qua App OneU gồm 1 trong các giao dịch duy trì sau:</p> <p>Giao dịch qua Ví VinID Pay có phát sinh thay đổi, biến động số dư đối với tài khoản Ví Điện Tử VinID Pay của Khách hàng; hoặc</p> <p>Giao dịch có tiêu điểm VinID; hoặc</p> <p>Giao dịch lấy hoặc mua hoặc sử dụng voucher; hoặc</p> <p>Giao dịch Đi chợ hoặc Mua sắm hoặc Ăn uống</p>

## 12. Khách hàng không đủ điều kiện duy trì hạng có được tiếp tục tham gia VinID - Chương trình Chăm sóc Khách hàng thân thiết của One Mount Consumer không?

Có. Khách hàng vẫn có thể tiếp tục tham gia Chương trình với tài khoản ở các hạng khác theo đúng quy định trong điều kiện xét hạng.

## 13. Khách hàng có nhận được thông báo khi tài khoản được nâng hạng/ xuống hạng không?

Có. Khách hàng sẽ nhận được thông báo qua app OneU hoặc địa chỉ email Khách hàng đã đăng ký với Chương trình.

## 14. Khách hàng sử dụng thẻ vật lý VinID có được sử dụng các ưu đãi theo hạng thành viên không?

Không. Khách hàng sở hữu thẻ vật lý có thể tiêu điểm VinID. Để kiểm tra hạng thành viên, theo dõi và sử dụng các ưu đãi đặc quyền khác theo hạng thành viên của mình, Khách hàng cần tải và đăng nhập ứng dụng OneU.



**15. Trong kỳ xét hạng, Khách hàng thỏa mãn điều kiện xét hạng cao hơn thì có được nâng hạng luôn không hay phải chờ đến ngày xét hạng?**

Khách hàng sẽ được nâng hạng luôn nếu thỏa mãn điều kiện nâng hạng ngày tại thời điểm hệ thống OMC ghi nhận thông tin Khách hàng thỏa mãn điều kiện nâng hạng cao hơn mà không phải chờ đến ngày xét hạng định kỳ gần nhất.

**III. QUYỀN LỢI HẠNG THÀNH VIÊN VINID**

**16. Quyền lợi riêng cho từng hạng thành viên là gì?**

Khách hàng sở hữu Tài khoản VinID được hưởng các ưu đãi đặc quyền dành riêng cho từng hạng tương ứng theo Bảng Quyền lợi, Ưu đãi Khách hàng VinID trong từng thời kỳ. Thông tin chi tiết về ưu đãi sẽ hiển thị trên App OneU của Khách hàng.

Ngoài ra, Khách hàng có Tài khoản VinID hạng Bạch Kim được sử dụng tổng đài CSKH riêng, không mất phí 18006599.

**17. Các quyền lợi riêng của Khách hàng theo từng hạng thành viên có được chuyển nhượng cho người khác không?**

Không áp dụng chuyển nhượng quyền lợi của chủ tài khoản cho người khác/ tài khoản khác.

**18. Khách hàng có thể nhìn thấy quyền lợi theo hạng thành viên của mình ở đâu?**

Thông tin chi tiết về quyền lợi Khách hàng xem trực tiếp trên Ứng dụng OneU trong phần OneU club

**19. Khách hàng bị xuống hạng có bị mất quyền lợi đã nhận về tài khoản trước đó không?**

Không. Khách hàng vẫn được giữ những quyền lợi đã nhận về tài khoản trước thời điểm bị xuống hạng.

**IV. MỞ TÀI KHOẢN VINID**

**20. Những ai được tham gia mở tài khoản VinID?**

Khách hàng từ đủ 06 tuổi trở lên cung cấp thông tin Số điện thoại để đăng ký mở mới tài khoản trên app OneU.

**21. Mỗi Khách hàng có thể phát hành mấy tài khoản? Có tài khoản phụ không?**

Mỗi Khách hàng sở hữu duy nhất 01 tài khoản trên hệ thống của One Mount Consumer.

Mỗi tài khoản Khách hàng chỉ bao gồm 01 thẻ vật lý VinID và 01 thẻ ảo (thẻ được tạo khi đăng ký mới tài khoản trên App OneU) ở trạng thái hoạt động (active), tuy nhiên có thể có đồng thời nhiều thẻ liên kết của các đối tác khác nhau.

Hiện chưa phát hành thẻ phụ.

Trường hợp làm mất, hỏng thẻ, Khách hàng cần tải App OneU để tiếp tục được tiêu điểm và sử dụng các tính năng hấp dẫn khác trên app.

**22. Khách hàng có thể đăng ký mở tài khoản VinID qua những kênh nào?**

Khách hàng đăng ký mở tài khoản thông qua ứng dụng OneU.

**23. Nếu Khách hàng là Công ty/Tổ chức mua bất động sản/ô tô/tiêu dùng tại Vingroup với giá trị thỏa mãn điều kiện cấp tài khoản hạng Vàng thì có được tham gia xét hạng không?**

Hiện tại, đối tượng được mở tài khoản theo chính sách CSKHTT VinID là cá nhân; chưa áp dụng phát hành tài khoản cho đối tượng Khách hàng doanh nghiệp/tổ chức.



## **24. Khi mở tài khoản VinID Khách hàng có mất phí không?**

Hiện tại OMC chưa áp dụng thu phí mở tài khoản/ phát hành/cấp lại và duy trì thẻ.

## ***V. QUY ĐỊNH VỀ ĐIỂM VINID***

### **25. Điểm là gì?**

Điểm VinID là điểm tích lũy trong tài khoản VinID với hệ quy đổi: 1 điểm VinID tương ứng 10 VND.

### **26. Thời hạn hiệu lực của điểm?**

Điểm trong tài khoản Khách hàng sẽ hết hạn sử dụng sau 12 tháng kể từ ngày phát sinh giao dịch tiêu điểm gần nhất.

### **27. Điểm có được làm tròn?**

Điểm VinID được làm tròn tới hàng đơn vị. 1,5 điểm làm tròn thành 2 điểm.

### **28. Hệ quy đổi điểm như thế nào?**

Điểm được quy đổi đồng nhất với tất cả các Đơn vị thành viên của Chương trình, cụ thể: 1 điểm VinID = 10 VND (\*)

### **29. Khách hàng có thể đổi điểm ra tiền mặt không?**

Không. Điểm có thể được sử dụng để thanh toán hàng hóa thay cho tiền mặt, nhưng không thể quy đổi ra tiền mặt.

## ***VI. CÁC VẤN ĐỀ VỀ TIÊU ĐIỂM***

### **30. Nếu Khách hàng sử dụng điểm VinID để thanh toán thì có được xuất hóa đơn thuế GTGT không và giá trị hóa đơn sẽ được thể hiện như thế nào?**

Khách hàng được xuất hóa đơn thuế GTGT theo đơn hàng của mình nếu có nhu cầu. Hóa đơn GTGT (bao gồm VAT) sẽ thể hiện tổng giá trị đơn hàng sau khi đã trừ giá trị điểm tiêu (áp dụng từ 01/10/2016).

### **31. Tại sao giá trị hóa đơn VAT lại trừ đi giá trị điểm tiêu của đơn hàng?**

Giá trị trên hóa đơn thể hiện phần thanh toán thực trả của Khách hàng. Số điểm được dùng để tiêu thực chất là phần chiết khấu/tri ân mà Chương trình đã dành cho Khách hàng nên sẽ không bao gồm phần điểm VinID Khách hàng đã sử dụng

### **32. Số điểm tối đa được tiêu cho mỗi giao dịch là bao nhiêu?**

Khách hàng được tiêu số điểm bất kỳ trong phạm vi số dư tài khoản và không lớn hơn giá trị đơn hàng.

### **33. Khách hàng có thể sử dụng điểm trong nhiều tài khoản thẻ VinID khác nhau để thanh toán cho cùng 1 đơn hàng không?**

Không. Mỗi đơn hàng chỉ sử dụng điểm của một tài khoản thẻ VinID để tiêu.

### **34. Làm thế nào để Khách hàng sử dụng được điểm trong tài khoản?**

Nếu thanh toán tại Quầy, Khách hàng xuất trình 1 trong 3 hình thức sau:

- Xuất trình thẻ vật lý còn nguyên vẹn, số thẻ và mã barcode mặt sau thẻ rõ ràng hoặc
- Xuất trình màn hình Dùng thẻ trên App OneU để giao dịch.
- Xuất trình màn hình Thanh toán (chỉ áp dụng tại WinMart/WinMart<sup>+</sup>) trên App OneU để giao dịch

Các trường hợp cần xác thực thông tin chủ tài khoản:

- Theo yêu cầu của từng chương trình ưu đãi: Yêu cầu Khách hàng xuất trình CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước
- Khách hàng xuất trình thẻ vật lý VinID và thanh toán bằng điểm VinID từ 1.000.000 VND trở lên: Hỏi 1 trong 2 thông tin sau: (1) Họ và tên; (2) Số CMND và đối chiếu tính chính xác với hệ thống (\*)

(\*) Lưu ý: Đối với các trường hợp tài khoản Khách hàng không có thông tin Họ tên và CMND, (Nguyên nhân do Khách hàng mở thẻ qua kênh SMS), Thu ngân từ chối tiêu điểm và Hướng dẫn Khách hàng ra quầy DVKH cập nhật thông tin Họ tên/CMND.

Nếu thanh toán trực tuyến, Khách hàng chọn hình thức thanh toán bằng điểm VinID và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

### **35. Trường hợp chủ thẻ không may qua đời, số điểm trong tài khoản của Khách hàng có được chuyển quyền sở hữu cho người thân của Khách hàng không?**

Trong trường hợp chủ thẻ VinID qua đời, tài khoản của Khách hàng sẽ bị đóng, không thực hiện thừa kế điểm cho người thân.

### **36. Nếu Khách hàng mua hàng thông qua bên thứ 3 thì có được tiêu điểm không (VD đặt dịch vụ của Vinpearl, vé VinWonders thông qua các đại lý du lịch/đại lý bán vé,...)**

Hiện tại, VinID không áp dụng chính sách tiêu điểm khi Khách hàng mua sắm Sản phẩm, dịch vụ của đối tác thông qua bên thứ 3.

## **B. APP ONEU**

### ***1. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG***

#### **37. App OneU là gì?**

App OneU (trước ngày 29/8/2024 là VinID Mobile App) là một siêu ứng dụng trên điện thoại di động, giúp người dùng có thể tiêu điểm VinID; mua sắm, thanh toán hóa đơn thuận tiện và hưởng ưu đãi giảm giá mỗi ngày từ các thương hiệu lớn. Bên cạnh đó, bằng việc tích hợp Ví điện tử VinID Pay ngay trên ứng dụng, App OneU giúp người dùng dễ dàng mua sắm, thanh toán nhanh chóng, an toàn và thuận tiện.

Với nền tảng công nghệ ưu việt kết hợp năng lực phân tích dữ liệu và thấu hiểu hành vi người dùng, App OneU tiếp tục nghiên cứu phát triển các tính năng và hoàn thiện hệ sinh thái số của mình trong tương lai, hướng tới trở thành siêu ứng dụng - một trợ lý thông minh không thể thiếu dành cho người Việt.

#### **38. App OneU có những tính năng gì?**

App OneU tích hợp những tính năng sau:

a, Nhóm tính năng liên quan đến Tài khoản Khách hàng:

- Đăng ký tài khoản thẻ VinID
- Quản lý tài khoản (Truy vấn thông tin tài khoản, số dư khả dụng, lịch sử giao dịch)
- Cập nhật thông tin Khách hàng (Ngày sinh, Giới tính, Địa chỉ, Email)
- Giới thiệu bạn bè
- ...

b, Nhóm tính năng liên quan đến thanh toán:

- Tính năng **Mua vé**: Giúp Khách hàng mua Mã vé tham gia các sự kiện ca nhạc, giải trí, bóng đá...
- Tính năng **Ví của tôi** (Ví điện tử VinID Pay): là dịch vụ ví điện tử do VinID Pay được phép cung cấp trên nền tảng ứng dụng thương mại điện tử của OMC giúp Khách hàng quản lý chi tiêu, không phải mang theo tiền mặt mà vẫn có thể tự do mua sắm, thanh toán hóa đơn, dịch vụ một cách an toàn, nhanh chóng
- Tính năng **Tiện ích**: giúp Khách hàng thanh toán tiền điện, nước, internet, truyền hình, điện thoại trả sau ngay trên App OneU thông qua Ví điện tử VinID Pay
- Tính năng **Thanh toán**: Giúp Khách hàng dễ dàng thanh toán thông qua Ví điện tử VinID Pay
- Tính năng **Quét mã**: giúp Khách hàng thanh toán đơn hàng qua Ví điện tử VinID Pay tại các cửa hàng cho phép sử dụng mã QR của OMC
- Tính năng **Dùng thẻ**: Tiêu điểm tại hệ thống các đơn vị thành viên của Chương trình
- Tính năng **Trả trước**: Giúp Khách hàng nạp tiền điện thoại di động cho các thuê bao trả trước
- ...

c, Tính năng liên quan đến hỗ trợ/ưu đãi:

- Tính năng **Nạp điểm VinID**: giúp Khách hàng nạp điểm từ thẻ VinID Gift Card
- Tính năng **Voucher**: Cung cấp cho Khách hàng các mã giảm giá/ưu đãi của các Thương hiệu lớn
- Tính năng **Cộng đồng**: tính năng phát triển vì lợi ích xã hội. Người dùng có thể chung tay quyên góp cho các chương trình/ dự án từ thiện, xây dựng cộng đồng
- Hỗ trợ liên hệ tổng đài CSKH/ Email CSKH/ Fanpage OneU
- Nhận thông báo (các chương trình chăm sóc Khách hàng, chương trình khuyến mại, các thông báo từ OneU...)
- ...

## II. MỞ TÀI KHOẢN & SỬ DỤNG

### 38. Khi đăng ký mở thẻ trên App OneU, sau bao lâu Khách hàng có tài khoản để sử dụng?

Ngay sau khi hoàn tất đăng ký thông tin hợp lệ trên App OneU, Khách hàng sẽ được tạo tài khoản ảo và có thể sử dụng luôn.

### 39. Làm thế nào để đăng ký mở tài khoản trên App OneU?

Để tạo tài khoản trên app OneU, Khách hàng cần thực hiện các bước sau:

- Nhập Số điện thoại & Mã giới thiệu (nếu có)
- Nhập mã OTP được gửi đến số điện thoại

### 40. App OneU xác thực người dùng theo phương thức nào?

App OneU xác thực người dùng bằng OTP và Mật khẩu. Nếu điện thoại được cài đặt tính năng bảo mật sinh trắc học thì có thể sử dụng tính năng này thay cho việc nhập Mật khẩu.

### 41. Những loại điện thoại nào thì có thể sử dụng App OneU?

Các điện thoại sử dụng hệ điều hành Android từ 5.0 và iOS từ 10.0 trở lên là có thể sử dụng.

## 42. Làm thế nào để sử dụng App OneU?

Để sử dụng App OneU, Khách hàng cần tải và cài đặt ứng dụng OneU về điện thoại di động. Sau đó nhập số điện thoại và mã OTP hệ thống gửi về.

Với Khách hàng chưa có tài khoản, hệ thống sẽ tự động tạo tài khoản cho Khách hàng luôn.

Sau khi đăng nhập thành công, Khách hàng có thể sử dụng các tính năng trên app luôn.

## 43. Có mấy hình thức đăng nhập App OneU?

Có 01 hình thức đăng nhập App OneU, Để đăng nhập app OneU, Khách hàng cần sử dụng Số điện thoại di động đã sử dụng khi đăng ký tài khoản.

## 44. Nếu tài khoản Khách hàng có nhiều thẻ thì App OneU có hiển thị toàn bộ thẻ của Khách hàng không?


Ứng dụng chỉ hiển thị 01 số thẻ có trạng thái đang hoạt động và theo thứ tự ưu tiên: Số thẻ vật lý – Thẻ ảo.

## 45. Làm thế nào để đăng nhập và sử dụng App OneU bằng Touch ID hoặc Face ID?

Để sử dụng Touch ID/ Face ID, Khách hàng cần thực hiện cài đặt trong mục Tài khoản/ Cài đặt/ chọn "Xác thực sinh trắc học" và nhập Mật khẩu chính xác để xác thực thay đổi.

## 46. Làm thế nào để thanh toán tại quầy khi dùng App OneU?

Để thực hiện thanh toán tại quầy qua App OneU, Khách hàng thực hiện các bước sau:

- Bước 1: Đăng nhập vào App OneU và chọn icon  (trên thanh công cụ bên dưới màn hình).
- Bước 2: Xuất trình cho Thu ngân màn hình Dùng thẻ hoặc màn hình Thanh toán hiển thị mã vạch thẻ (barcode) có viền sáng chuyển động để tiến hành tiêu điểm

Với màn hình Thanh toán, Khách hàng sẽ thanh toán giao dịch bằng Ví điện tử VinID Pay kết hợp tiêu điểm VinID tại WinMart và WinMart+.

Với màn hình Dùng thẻ, Khách hàng sẽ thanh toán giao dịch bằng các hình thức khác Ví điện tử VinID Pay kết hợp tiêu điểm VinID.

### Lưu ý:

- Khi sử dụng màn hình Dùng thẻ: Nếu tài khoản có số dư điểm tương đương với số tiền tích được từ 500.000 VND trở lên, Khách hàng cần nhập Mật khẩu để sử dụng tính năng dùng thẻ. Nếu Khách hàng có cài đặt Touch ID/Face ID thì có thể xác thực giao dịch qua phương thức này mà không phải nhập Mật khẩu.
- Không giới hạn thời gian sử dụng barcode/ phiên giao dịch. Sau khi giao dịch xong hoặc không có nhu cầu sử dụng, Khách hàng vui lòng ấn nút "X" ở góc bên trái màn hình

## 47. Ví điện tử VinID Pay có các chức năng gì?

Hiện Ví điện tử VinID Pay đang có các chức năng:

- Thanh toán
- Nạp tiền
- Rút tiền
- Chuyển tiền
- Góp/ Rút quỹ

#### **48. Hạn mức tối đa Khách hàng có thể thanh toán qua Ví điện tử VinID Pay là bao nhiêu?**

Khách hàng có thể thanh toán tối đa cho 01 giao dịch là 100.000.000 VNĐ qua Ví điện tử VinID Pay với điều kiện tổng giao dịch trong ngày/ tuần/ tháng không quá 100.000.000 VNĐ.

#### **49. Khách hàng có thể rút tiền từ Ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng không?**

Khách hàng có thể rút tiền từ Ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng nếu Ví điện tử VinID Pay của Khách hàng đang liên kết với 1 trong các ngân hàng hỗ trợ nạp tiền và rút tiền (Ngân hàng có liên kết trực tiếp với ví VinID Pay).

#### **50. Khi nào Khách hàng cần nhập mã OTP/ Mật khẩu/ sinh trắc học (Vân tay, FaceID) để xác thực giao dịch qua Ví điện tử VinID Pay?**

Toàn bộ giao dịch thanh toán sử dụng ví VinID Pay làm nguồn tiền thanh toán đều yêu cầu Khách hàng xác thực Mật khẩu/sinh trắc hoặc OTP, ngoại trừ các trường hợp giao dịch thanh toán bằng Customer QR tại WinMart/ WinMart+ sau:

- Có giá trị từ 500.000 VNĐ trở xuống; hoặc
- Tổng giá trị giao dịch trong ngày qua Ví điện tử VinID Pay từ 500.000 VNĐ trở xuống

#### **51. Để chuyển tiền cho người khác qua ví điện tử VinID Pay, người gửi cần sử dụng thông tin nào của người nhận?**

Người gửi chỉ cần số điện thoại của người nhận.

#### **52. Vì sao Khách hàng cần phải xác thực thông tin qua việc tải giấy tờ tùy thân lên ứng dụng OneU để sử dụng ví điện tử VinID Pay?**

Việc xác minh thông tin cá nhân qua ứng dụng OneU nhằm mục đích tăng cường bảo mật cho tài khoản và tuân thủ quy định của ngân hàng nhà nước về điều kiện sử dụng ví điện tử.

#### **53. Khách hàng có cần duy trì số dư tối thiểu trong tài khoản ví điện tử VinID Pay không?**

Hiện tại, Khách hàng không cần có số dư tối thiểu để duy trì tài khoản ví điện tử VinID Pay

#### **54. Khách hàng có thể xem lại lịch sử giao dịch, thanh toán của mình ở đâu?**

Tất cả giao dịch của Khách hàng trên app OneU đều được lưu lại và bạn hoàn toàn có thể kiểm tra lại bất cứ lúc nào ngay trên app. Để kiểm tra lịch sử giao dịch, Khách hàng thực hiện:

- Bước 1: Truy cập ứng dụng OneU
- Bước 2: Tại màn hình chính của ứng dụng OneU, chọn mục Tài khoản
- Bước 3: Chọn Lịch sử giao dịch
- Bước 4: Bấm vào giao dịch bạn muốn xem để xem thêm chi tiết của giao dịch đó

#### **55. Khi thực hiện rút tiền từ ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng, Khách hàng phải chịu phí như thế nào?**

Khách hàng được rút tiền miễn phí 3 lần đầu trong tháng. Từ lần thứ 4 trở đi, phí rút tiền sẽ được tính bằng 0.22% số tiền rút.

## 56. Khách hàng có thực hiện hủy liên kết giữa tài khoản ngân hàng và ví điện tử VinID Pay không?

Có. Khách hàng có thể hủy liên kết theo các bước sau:

- Bước 1: Mở App OneU, nhấn vào biểu tượng ví tiền tại trang chủ để tới màn hình Ví của tôi
- Bước 2: Chọn mục Danh sách ngân hàng ở góc trên bên phải màn hình
- Bước 3: Chọn ngân hàng muốn hủy liên kết
- Bước 4: Chọn Hủy liên kết ở góc trên bên phải màn hình

## 57. Nếu gỡ bỏ app OneU trên điện thoại, lịch sử giao dịch và số dư ví điện tử VinID Pay có bị ảnh hưởng không?

Khi gỡ bỏ ứng dụng OneU, số dư và lịch sử giao dịch của Khách hàng vẫn được giữ nguyên và có thể truy cập khi cài đặt lại ứng dụng.

## III. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH

## 58. Tại sao màn hình Dừng thẻ lại hiển thị số thẻ không phải số thẻ VinID của Khách hàng?

Đây là mã thẻ barcode động, được hệ thống tự động sinh ra trong mỗi giao dịch qua App OneU của Khách hàng. Barcode động gồm 16 chữ số, bắt đầu bằng 6666. Cơ chế xác thực thẻ thông qua mã barcode động sẽ làm tăng tính an toàn cho giao dịch, hạn chế rủi ro bị làm giả barcode thẻ cứng.


## 59. Mỗi Khách hàng sẽ có 1 mã barcode động sử dụng cho các giao dịch qua App OneU hay mỗi khi giao dịch sẽ sinh ra các mã barcode khác nhau?

Thời gian hiệu lực của một mã barcode động là 7 ngày.

## 60. Hóa đơn giao dịch sẽ hiển thị mã thẻ VinID mà Khách hàng đang sở hữu hay mã barcode động?

Hóa đơn hiển thị mã thẻ barcode động.

## 61. Để nạp điểm Gift Card trên App OneU, Khách hàng phải làm gì?

- Bước 1: Khách hàng chọn Tất cả tại màn hình Trang chủ, chọn mục “Nạp điểm VinID” hoặc chọn icon  trong màn hình Trang chủ và quét mã QR nạp điểm trên thẻ VinID Gift Card
- Bước 2: Khách hàng nhập số điện thoại chủ tài khoản VinID muốn nạp điểm và mã nạp điểm
- Bước 3: Màn hình thông báo kết quả nạp

## 62. App OneU có lưu danh sách các mã số thẻ VinID Gift Card Khách hàng từng nạp điểm không?

Không. App OneU không hiển thị Danh sách nạp điểm gần đây của tài khoản.

## 63. Nếu Khách hàng nhập sai thông tin nạp điểm nhiều lần thì có bị khóa tính năng không?

Nếu Khách hàng nhập sai thông tin nạp điểm 5 lần, tính năng nạp điểm sẽ bị khóa tạm thời trong vòng 24 giờ.

## 64. Để giới thiệu người thân mở thẻ trên App OneU, Khách hàng phải làm gì?

Tại màn hình “Tài khoản”, chọn mục “Giới thiệu bạn bè”, chọn “Chia sẻ” và chọn một trong các kênh để gửi lời mời (Facebook, SMS, Viber, Email, Messenger, Zalo, Skype, ...)

Nếu người được mời mở link giới thiệu bằng thiết bị mobile: Hệ thống sẽ dẫn người dùng đến App Store (với hệ điều hành iOS) hoặc Google Play (với hệ điều hành Android). Khách hàng tiến hành tải và cài đặt, đăng ký sử dụng App OneU.

Nếu người được mời mở link giới thiệu từ thiết bị khác không phải mobile, ví dụ laptop, PC, ipad,..., hệ thống sẽ dẫn người dùng đến website <https://vinid.net/>, người dùng có thể dùng điện thoại quét mã QR hiển thị góc bên phải màn hình để tải App OneU.

## **65. Nếu quên Mật khẩu, Khách hàng phải làm gì?**

Chọn Quên Mật khẩu tại màn hình Nhập Mật khẩu rồi thiết lập lại Mật khẩu.

## **66. Nếu nhập sai Mật khẩu nhiều lần, App OneU có bị khóa không?**

Nếu Khách hàng nhập sai mật khẩu quá 05 lần, ứng dụng sẽ bị tạm khóa trong vòng 24h.

## **67. Để đổi Mật khẩu, Khách hàng phải làm gì?**

Khách hàng đổi Mật khẩu qua App OneU.

### **TH1: Khách hàng nhớ mật khẩu cũ**

Để đổi Mật khẩu, Khách hàng thực hiện như sau:

- Bước 1: Chọn mục Tài khoản -> Cài đặt -> Đổi Mật khẩu
- Bước 2: Nhập Mật khẩu cũ -> nhấn Tiếp tục
- Bước 3: Nhập Mật khẩu mới -> nhấn Xong. Đổi Mật khẩu thành công

### **TH2: Khách hàng không nhớ mật khẩu cũ và chưa cài đặt phương thức xác thực mật khẩu**

- Bước 1: Khách hàng chọn mục Quên mật khẩu trong màn hình hiện có
- Bước 2: Hệ thống thông báo Khách hàng liên hệ tổng đài CSKH OneU theo số 19006959 để nhận mật khẩu dự phòng. Mật khẩu dự phòng có hiệu lực trong 2 phút
- Bước 3: Khách hàng chọn mục Tài khoản -> Cài đặt -> Đổi Mật khẩu
- Bước 4: Nhập mật khẩu do CSKH OneU cung cấp -> nhấn Tiếp tục
- Bước 5: Nhập Mật khẩu mới -> nhấn Xong. Đổi Mật khẩu thành công

### **TH3: Khách hàng không nhớ mật khẩu cũ và đã cài đặt phương thức xác thực mật khẩu**

- Bước 1: Khách hàng chọn mục Quên mật khẩu trong màn hình hiện có
- Bước 2: Xác thực thông tin theo phương thức khôi phục Mật khẩu mà Khách hàng hiện có

Tùy thuộc vào việc Khách hàng đã thiết lập phương thức khôi phục Mật khẩu nào, hệ thống sẽ yêu cầu Khách hàng xác thực cài đặt Mật khẩu mới bằng hình thức tương ứng

– Nếu Khách hàng đã cài đặt phương thức lấy lại mật khẩu là Gửi OTP đến số điện thoại người thân: Hệ thống sẽ gửi mã OTP đến số điện thoại của người Khách hàng lựa chọn

– Nếu Khách hàng cài đặt phương thức lấy lại mật khẩu là Gửi OTP đến email xác thực: Khách hàng điền mã OTP được gửi qua Email Khách hàng đăng ký rồi thiết lập Mật khẩu mới

– Nếu Khách hàng đã cài đặt phương khôi phục lại mật khẩu là Dùng câu hỏi bảo mật: Khách hàng chọn và trả lời câu hỏi bảo mật đã lựa chọn khi thiết lập bảo vệ Mật khẩu rồi thiết lập Mật khẩu mới.

- Bước 3: Nhập Mật khẩu mới -> nhấn Xong. Đổi Mật khẩu thành công

## **68. OTP sử dụng trên App OneU có thời hạn sử dụng trong bao lâu?**

OTP gửi qua SMS có thời hạn sử dụng trong vòng 02 phút.



OTP gửi qua email có thời hạn sử dụng trong vòng 05 phút.

**69. Khi có phiên bản App OneU mới, Khách hàng có nhận được thông báo cài lại phiên bản mới không?**

Tùy từng phiên bản cập nhật, người dùng sẽ nhận được thông báo từ App. Để nhận thông báo, người dùng cần cài đặt thiết bị di động cho phép nhận thông báo từ App OneU.

Lưu ý: Đối với các thiết bị di động cài đặt tự động cập nhật ứng dụng, khi có phiên bản App OneU mới, máy sẽ tự động cập nhật phiên bản mới nhất cho Khách hàng.

**70. Nếu không nhận được OTP khi đăng ký, Khách hàng cần làm gì?**

Khách hàng kiểm tra lại có sử dụng dịch vụ chặn tin nhắn quảng cáo không. Nếu không sử dụng dịch vụ chặn này, Khách hàng liên hệ tổng đài CSKH OneU 19006959 để được hỗ trợ.

**71. Vì sao Khách hàng nhận được thông báo: “Không thể gửi OTP vì bạn đã yêu cầu gửi mã OTP 5 lần”?**

Khách hàng nhận được thông báo do nhận mã OTP quá 5 lần trong 1 ngày. Trường hợp nhận được thông báo này, Khách hàng vui lòng liên hệ tổng đài CSKH 19006959 (đối với thành viên hạng Đồng, Bạc, Vàng) hoặc 18006599 (đối với thành viên hạng Bạch Kim) nếu cần hỗ trợ gấp hoặc chờ qua 24h để hệ thống reset lại OTP.

**72. Khi Khách hàng chọn Dùng thẻ, thời hạn hiệu lực màn hình barcode trong bao lâu?**

Không giới hạn thời gian sử dụng thẻ trên màn hình barcode. Sau khi sử dụng màn hình Dùng thẻ để tiêu điểm, Khách hàng ấn “X” ở góc bên phải màn hình barcode để trải nghiệm tính năng khác hoặc thoát ứng dụng.

**73. Tại mục liên hệ, Khách hàng có mất chi phí để liên hệ tổng đài CSKH không hay sử dụng cuộc gọi bằng dung lượng 3G?**

Cước phí liên hệ tổng đài CSKH qua App OneU giống như Khách hàng thực hiện cuộc gọi từ điện thoại là 1000 đồng/phút. Khách hàng không cần nhớ số tổng đài CSKH và có thể liên hệ khi cần hỗ trợ ngay trên màn hình App.

**74. Khách hàng có thể thay đổi những thông tin gì trên App OneU?**

Hệ thống chỉ cho phép chỉnh sửa thông tin: Giới tính, Ngày sinh, Email, Địa chỉ. Nếu cần thay đổi các thông tin khác, Khách hàng liên hệ CSKH của OneU theo số 19006959 để được hỗ trợ.

## **C. THẺ VẬT LÝ VINID**

**75. Thẻ vật lý là gì?**

Thẻ vật lý VinID là 01 thẻ có gắn mã số riêng để định danh Khách hàng.

**76. Thẻ vật lý gồm mấy loại?**

Gồm 2 loại:

- Thẻ VinID
- Thẻ liên kết VinID MB Visa

## **77. Khách hàng có thẻ vật lý đang hoạt động có thể tải và sử dụng App OneU được không?**

Có. Nếu Khách hàng đã có thẻ vật lý VinID, khi đăng nhập App OneU, App sẽ hiển thị thông tin số thẻ vật lý của Khách hàng.

## **78. Trường hợp bị mất thẻ, Khách hàng cần phải làm gì?**

Khách hàng gọi điện đến tổng đài CSKH 19006959 (đối với thẻ hạng Đồng/ hạng Bạc/ hạng Vàng)/ 18006599 (đối với tài khoản hạng Bạch Kim) yêu cầu khóa thẻ để đảm bảo an toàn cho thẻ. Thẻ đã khóa sẽ không thể mở lại, Khách hàng cần tải App OneU để tiếp tục sử dụng.

## **79. Khách hàng muốn tra cứu thông tin điểm và giao dịch của mình thì làm thế nào?**

Khách hàng có thể tra cứu lịch sử giao dịch và số dư trong tài khoản bằng một trong các cách sau:

- Sử dụng App OneU trên thiết bị điện thoại
- Liên hệ Quầy CSKH tại các đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID
- Liên hệ tổng đài Chăm sóc Khách hàng theo số 19006959

## **80. Nếu cần cập nhật lại thông tin cá nhân, Khách hàng phải làm gì?**

Khách hàng vui lòng thực hiện theo một trong các cách thức sau:

- Cập nhật qua SMS đối với thông tin CMND. Khách hàng nhắn tin bằng số điện thoại đăng ký trên hệ thống theo cú pháp VinID <cách> UP <cách> <Số CMND> gửi 6067 (phí 1000 đồng/SMS); hoặc
- Cập nhật trong ứng dụng điện thoại App OneU đối với các thông tin: Ngày sinh, Giới tính, Địa chỉ, Email; hoặc
- Gọi điện/ gửi email từ số điện thoại/email đã đăng ký trên hệ thống đến tổng đài/hòm mail CSKH OMC đối với các thông tin: CMND, Họ tên, Địa chỉ, Giới tính, Ngày sinh.

Lưu ý: Khách hàng chỉ cập nhật được số CMND bằng hình thức soạn SMS khi đổi/cập nhật lần đầu tiên.

## **81. Nếu có thắc mắc về điểm hay giao dịch Khách hàng có thể liên hệ đến đâu?**

Khách hàng có thể liên hệ qua một trong các kênh:

- Quầy CSKH của một trong các đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID;
- Gọi điện đến tổng đài CSKH 19006959 (đối với thẻ hạng Đồng/ hạng Bạc/ hạng Vàng)/ 18006599 (đối với tài khoản hạng Bạch Kim);
- Gửi email tới hòm mail CSKH: [cskh@oneu.vn](mailto:cskh@oneu.vn)

## **D. THẺ QUÀ TẶNG VINID GIFT CARD**

### **I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG**

## **82. Thẻ quà tặng VinID (VinID Gift Card) là gì?**

Thẻ quà tặng VinID (VinID Gift Card) là sản phẩm có chứa mã sử dụng (dạng số hoặc dạng mã QR) để nạp điểm vào tài khoản VinID rồi tiêu dùng điểm cho sản phẩm, dịch vụ của các đơn vị kinh doanh trong hệ thống đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID.

### 83. Khách hàng có thể mua thẻ quà tặng VinID ở đâu?

Khách hàng có nhu cầu mua thẻ VinID Gift Card bằng cách liên hệ hotline 0968.35.35.68. Ngoài các mệnh giá thẻ quà tặng đã được in sẵn trên thẻ, Khách hàng có thể mua mã nạp điểm với nhiều mệnh giá linh hoạt khác nhau khi liên hệ theo số này.

### 84. Thẻ quà tặng VinID có những mệnh giá nào?

Thẻ quà tặng VinID có 8 mệnh giá là: 50,000 - 100,000 - 300,000 - 500,000 - 1,000,000 - 2,000,000 - 5,000,000 - 10,000,000 VNĐ. Các mệnh giá có thể thay đổi và được cập nhật trên website của VinID: [www.vinid.net](http://www.vinid.net).

### 85. Thẻ quà tặng VinID có thời hạn hiệu lực không?

Có. Thời hạn sử dụng được in trên thẻ. Thẻ sẽ hết hiệu lực sử dụng sau thời hạn này hoặc sau khi Khách hàng đã sử dụng mã nạp điểm trên thẻ để nạp điểm vào tài khoản VinID.

## II. SỬ DỤNG THẺ

### 86. Thẻ quà tặng VinID được sử dụng như thế nào?

Thẻ quà tặng VinID là phương thức để Khách hàng nạp điểm vào tài khoản thẻ KHTT – Thẻ VinID của mình. Do đó, trước tiên, Khách hàng cần sở hữu một tài khoản KHTT – Thẻ VinID (tức sở hữu 1 thẻ VinID) ở trạng thái kích hoạt. Khách hàng nạp điểm vào tài khoản thẻ VinID bằng một trong các cách:

- Sử dụng tính năng Nạp điểm VinID trên App OneU.
- Sử dụng tính năng Quét mã trên App OneU quét QR code mã nạp điểm ở mặt sau thẻ cào.
- Soạn tin nhắn theo cú pháp: VinID <cách> số thẻ KHTT VinID <cách> mã nạp điểm gửi 6067.

### 87. Điểm nạp vào tài khoản từ thẻ quà tặng VinID có thể được tiêu dùng ngay không?

Ngay sau khi nạp điểm vào tài khoản, Khách hàng có thể sử dụng điểm luôn.

### 88. Khách hàng nạp điểm qua tin nhắn có bị mất phí không?

Khách hàng mất phí tin nhắn 1.000 VNĐ/01 tin nhắn.

### 89. Khách hàng mua thẻ quà tặng VinID có được xuất hóa đơn VAT không?

Khách hàng được xuất hóa đơn khi mua VinID Gift Card qua số Hotline: 0968353568.

### 90. Thẻ quà tặng VinID hết hạn nhưng chưa sử dụng thì có được gia hạn không?

Thẻ quà tặng VinID hết hạn sử dụng sẽ không được gia hạn.

### 91. Sau bao lâu kể từ khi nạp điểm bằng thẻ quà tặng VinID tài khoản của Khách hàng sẽ có điểm?

Điểm sẽ được nạp vào tài khoản ngay sau khi Khách hàng thực hiện nạp điểm thành công.

### 92. Khách hàng có nhận được thông báo kết quả nạp điểm sau khi nạp không?

Có. Khách hàng sẽ nhận được thông báo kết quả nạp điểm sau khi thực hiện giao dịch.

## III. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH

### 93. Những nguyên nhân nào có thể dẫn đến việc nạp điểm không thành công?

Việc nạp điểm không thành công có thể do một trong các nguyên nhân sau:

- Thẻ quà tặng VinID Gift Card chưa kích hoạt.

- Thẻ quà tặng VinID Gift Card hết hạn.
- Mã nạp điểm đã được sử dụng.
- Nhập sai mã nạp điểm.
- Nhập sai thông tin tài khoản cần nạp điểm.
- Thẻ/tài khoản VinID Gift Card ở trạng thái không kích hoạt.
- Sai cú pháp tin nhắn/Sai thao tác trên App OneU.

**94. Nếu vì một lý do nào đó mà Khách hàng không thể đọc được mã nạp điểm (thẻ hỏng/rách, mã nạp điểm không rõ ràng...), Khách hàng có thể yêu cầu cung cấp lại mã nạp điểm chưa sử dụng không? Có thể yêu cầu tại đâu?**

Khách hàng liên hệ tổng đài Chăm sóc Khách hàng của OMC theo số 19006959 và cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu để được hỗ trợ.

**95. Trường hợp bị mất thẻ quà tặng VinID Gift Card, Khách hàng có thể yêu cầu được cấp lại không?**

Không, thẻ bị mất sẽ không được cấp lại do thẻ được mua đã là tài sản của Khách hàng, Khách hàng cần tự bảo quản.

**96. Trường hợp Khách hàng nhập nhầm số thẻ VinID của người khác thì có được lấy lại điểm không?**

Về nguyên tắc, OMC không giải quyết các trường hợp Khách hàng nhập nhầm số thẻ VinID của người khác. OMC chỉ hỗ trợ thu hồi điểm và trả lại cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng được nạp nhầm đồng ý.