

I. HƯỚNG DẪN QUY ĐỔI VÀ SỬ DỤNG GÓI QUÀ TẶNG:

Bước 1: Gửi yêu cầu cung cấp gói quà tặng đặc quyền

Khi có nhu cầu sử dụng gói quà tặng đặc quyền, Quý khách hàng đủ điều kiện Chương trình thực hiện gửi yêu cầu CIMB cung cấp toàn bộ hoặc từng phần của gói quà tặng đặc quyền (số điểm yêu cầu **tối thiểu 1.000.000 điểm/ lần**).

Bước 2: Nhận đường dẫn sử dụng gói quà tặng đặc quyền

Dựa trên yêu cầu của Quý khách hàng, trong vòng 5 đến 10 ngày làm việc, CIMB sẽ cung cấp đường dẫn để sử dụng gói quà tặng đặc quyền.

Bước 3: Chọn dịch vụ và quy đổi các voucher điện tử để sử dụng dịch vụ

Quý khách chọn dịch vụ muốn sử dụng và quy đổi các voucher điện tử tương ứng với dịch vụ cần sử dụng.

Bước 4: Gọi HOTLINE để yêu cầu sử dụng và đặt trước dịch vụ

Sau khi lựa chọn và quy đổi thành công voucher điện tử, Khách hàng gọi trực tiếp HOTLINE của UrBox **1800 28 28 36** (từ 08:00 - 22:00 hàng ngày, bao gồm Lễ Tết) để đặt trước dịch vụ theo thời gian và địa điểm yêu cầu của Khách hàng (không cần đặt trước đối với dịch vụ phòng chờ sân bay).

Lưu ý:

+ Khách hàng cần đặt trước dịch vụ theo thời gian quy định cần đặt trước tối thiểu cho từng loại dịch vụ.

+ Khách hàng chuẩn bị sẵn mã voucher điện tử được cung cấp trong đường dẫn gói quà tặng đặc quyền để cung cấp cho nhân viên tổng đài khi đặt dịch vụ.

Bước 5: Xác nhận đặt dịch vụ thành công

Nhân viên tổng đài UrBox xác nhận tình trạng đặt dịch vụ thành công qua số điện thoại gọi đến tổng đài và thư điện tử theo khách hàng cung cấp tại thời điểm đặt dịch vụ.

Bước 6: Sử dụng dịch vụ

Quý khách sử dụng dịch vụ đã quy đổi theo thời gian và địa điểm đã đặt trước.

Lưu ý: Việc đặt dịch vụ thành công nhưng khách hàng không thực tế sử dụng dịch vụ hoặc không thay đổi/hủy đặt trước theo thời hạn quy định thì được xem như đã sử dụng voucher điện tử.

II. HƯỚNG DẪN ĐẶT TRƯỚC VÀ ĐỔI TRẢ DỊCH VỤ:

Dịch vụ	Thời gian đặt trước tối thiểu trước thời điểm dự kiến sử dụng dịch vụ	Thời hạn thay đổi/hủy đặt trước (so với thời điểm dự kiến sử dụng dịch vụ)	Chính sách đổi/trả
Golf	- Ngày thường: 04 ngày - Cuối tuần: 05 ngày	- Ngày thường: 03 ngày - Cuối tuần: 04 ngày	Không áp dụng
Bữa ăn	Tối thiểu 48 tiếng	Tối thiểu 24 tiếng, và đổi 1 lần duy nhất trong thời hạn sử dụng Voucher	
Khám sức khỏe	Tối thiểu 05 ngày	Tối thiểu 3 ngày trước ngày sử dụng Dịch vụ	
Phòng chờ sân bay	Không quy định	Không áp dụng	
Fast track	Trong vòng 48 tiếng và tối thiểu trước giờ bay 24 tiếng	Tối thiểu 24 tiếng để được hỗ trợ và bảo lưu mã ưu đãi	
Thẻ Accor Plus	Trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi liên hệ tổng đài và yêu cầu mở thẻ hợp lệ, Quý khách sẽ nhận được cuộc gọi xác nhận thông tin và hỗ trợ phát hành thẻ online từ Accor Plus. Thời gian nhận thẻ vật lý từ 7 - 14 ngày kể từ thời điểm xác nhận phát hành thẻ thành công	Không áp dụng	
Trà chiều	Tối thiểu 48 tiếng	Không áp dụng	

Lưu ý: Quý khách vui lòng liên hệ Hotline UrBox: **1800 28 28 36** (từ 08:00 - 22:00 hàng ngày, bao gồm Lễ Tết) để đặt trước hoặc thay đổi/hủy đặt trước dịch vụ.

III. LIÊN HỆ HỖ TRỢ

Quý khách vui lòng liên hệ với Trưởng phòng Quan hệ khách hàng của Quý khách hàng tại CIMB Việt Nam.