

# MASTERCARD VIỆT NAM

## NGÀY BẢO HIỂM BẮT ĐẦU CÓ HIỆU LỰC NGÀY 1 THÁNG 7 NĂM 2019

### TÓM TẮT PHẠM VI BẢO HIỂM

Phạm vi Bảo hiểm	Số tiền Quyền lợi Bảo hiểm Tối đa (VND)
Bảo hiểm Mua sắm Trực tuyến	Mỗi Sự Kiện Bảo Hiểm: 9.000.000
	Cộng Gộp Năm: 9.000.000

### BẢO HIỂM MUA SẮM TRỰC TUYẾN CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG CHO CHỦ THẺ Ở VIỆT NAM

#### MỤC I ĐỊNH NGHĨA CHUNG

Dưới đây định nghĩa cụ thể các thuật ngữ và áp dụng mỗi khi thuật ngữ có chữ cái đầu in hoa.

**Tài khoản** nghĩa là tài khoản tín dụng Bên cấp Thẻ duy trì.

**Giới hạn Cộng gộp Năm** có nghĩa là số tiền quyền lợi bảo hiểm tối đa áp dụng với mỗi **Chủ thẻ** theo Bảo hiểm Mua sắm Trực tuyến.

**Chủ thẻ/Người được Bảo hiểm/Quý vị** có nghĩa là tất cả các cá nhân được cấp Thẻ Hợp lệ, trong đó bao gồm cả chủ thẻ phụ hoặc các chủ thẻ khác trên cùng một tài khoản, tại Việt Nam và quốc gia khác có một Bên tham gia cấp Thẻ.

**(Các) Đồ Sưu tầm** có nghĩa là đồ vật phù hợp để được sưu tầm, đặc biệt là các tác phẩm mỹ thuật hoặc đồ cổ, kể cả các loại đồ sưu tầm theo sở thích, để trưng bày, hoặc để đầu tư có thể tăng giá, bao gồm nhưng không giới hạn chỉ là đồ cổ, đồ chơi, tiền xu, truyen tranh và tem.

**Bên Vận chuyển** có nghĩa là công ty vận chuyển.

**Hàng hóa được Bảo hiểm** có nghĩa là các mặt hàng, ngoài các mặt hàng được liệt kê trong Mục III Các Ngoại lệ, mua hoàn toàn bằng Thẻ Hợp lệ và/hoặc bằng điểm từ Chương trình Điểm thưởng của Thẻ Hợp lệ.

**Tài khoản Tín dụng** có nghĩa là bất kỳ khoản tín dụng nào, từ một tổ chức tài chính đủ điều kiện, dành cho cá nhân, như tài khoản thẻ tín dụng hoặc tài khoản cho vay mua xe hơi/nhà.

**Đồ vật Hư hại** có nghĩa là các đồ vật không còn có thể thực hiện chức năng mong muốn do gặp phải tai nạn gây hỏng hóc một phần hoặc vật liệu hay cấu trúc đồ vật.

**Thẻ Hợp lệ** có nghĩa là thẻ ghi nợ Mastercard của Bên Tham gia Cấp thẻ.

**Chủ Thẻ Hợp lệ** có nghĩa là các Chủ thẻ có Thẻ Hợp lệ được quyền nhận thanh toán hoặc các quyền lợi bảo hiểm khác như quy định trong Bản mô tả Hợp đồng Bảo hiểm.

**Khoản tiền do người được bảo hiểm thanh toán** có nghĩa là một khoản bằng tiền Quý vị phải thanh toán khi đưa ra yêu cầu bồi thường theo Hợp đồng Bảo hiểm này.

**Hàng hóa** có nghĩa là các đồ vật, ngoài các đồ vật được liệt kê trong Trường hợp Loại trừ Bảo hiểm bên dưới, được mua hoàn toàn bằng Thẻ Hợp lệ và/hoặc bằng điểm từ chương trình điểm thưởng của Thẻ Hợp lệ.

**Bên cấp Thẻ** có nghĩa là Ngân hàng hoặc tổ chức tài chính hoặc tổ chức tương tự được Mastercard ủy quyền điều hành

chương trình thẻ Mastercard trong Lãnh thổ và tham gia chương trình bảo hiểm dành cho Chủ thẻ.

**Giới hạn Mỗi Sự cố** có nghĩa là số tiền quyền lợi bảo hiểm tối đa có thể nhận theo Bảo hiểm Mua sắm Trực tuyến đối với bất kỳ Hàng hóa được Bảo hiểm nào.

**Hợp đồng Bảo hiểm** có nghĩa là hợp đồng bảo hiểm giữa Công ty Bảo hiểm và Người có Hợp đồng Bảo hiểm.

**Thời hạn Hợp đồng Bảo hiểm** có nghĩa là từ ngày 1 tháng 7 năm 2019 đến ngày 31 tháng 3 năm 2020

**Người bán** có nghĩa là cửa hàng trực tuyến bán hàng hợp pháp qua internet.

**Hành động Khủng bố** có nghĩa là việc sử dụng hoặc đe dọa sử dụng vũ lực hoặc bạo lực đối với người hoặc tài sản, hoặc thực hiện một hành động nguy hiểm tới tính mạng con người hoặc tài sản, hoặc việc thực hiện một hành động gây trở ngại hay cản trở hệ thống thông tin liên lạc hoặc điện tử, do bất kỳ cá nhân hoặc nhóm nào thực hiện, cho dù thay mặt cho hoặc liên quan đến bất kỳ tổ chức, chính phủ, thẩm quyền, quyền hạn hoặc lực lượng quân sự nào, nhằm mục đích hăm dọa, cưỡng ép hoặc gây tổn hại cho một chính quyền, cộng đồng dân sự hoặc bất kỳ phần nào của cộng đồng đó, hoặc để phá rối bất kỳ lĩnh vực nào trong nền kinh tế. Khủng bố cũng bao gồm bất kỳ hành động nào được chính phủ tại nơi xảy ra sự kiện xác nhận là hành động khủng bố.

**Trộm cắp** có nghĩa là chiếm đoạt Hàng hóa được Bảo hiểm của Chủ thẻ một cách trái phép, cố ý và không trung thực mà không có sự đồng ý của Chủ thẻ.

**Chiến tranh** có nghĩa là bất kỳ cuộc chiến nào có hoặc không có tuyên chiến hoặc các hoạt động giống như chiến tranh, trong đó bao gồm việc sử dụng lực lượng quân sự của bất kỳ quốc gia tự trị nào để đạt được các mục đích kinh tế, địa lý, dân tộc, chính trị, sắc tộc, tôn giáo hoặc các mục đích khác.

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

**Lãnh thổ** có nghĩa là Việt Nam.

**Chúng tôi/Công ty Bảo hiểm** có nghĩa là AIG Vietnam Insurance Company Limited.

#### MỤC II PHẠM VI BẢO HIỂM

Theo phạm vi, giới hạn và điều kiện bảo hiểm quy định trong phần Tóm tắt Phạm vi Bảo hiểm, Chúng tôi sẽ cung cấp Bảo hiểm Mua sắm Trực tuyến và bồi thường cho Quý vị trong

những trường hợp sau:

- a. Không giao và/hoặc giao không giao đủ hàng hóa mua trên internet cùng phí vận chuyển: Bảo hiểm đối với trường hợp không giao hàng nếu chưa giao hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày giao hàng theo lịch trình, trừ khi Người bán có tuyên bố khác, và Người bán không hoàn lại tiền cho Quý vị vào Thẻ Hợp lệ trong vòng 60 ngày kể từ ngày không giao hàng, cộng với các khoản bảo hiểm khác áp dụng.
- b. Hàng hóa không hoạt động phù hợp do bị hư hại: Bảo hiểm cho Hàng hóa được giao trường hợp hoạt động không phù hợp hư hỏng vật lý nếu Người bán hoặc Bên Vận chuyển không hoàn tiền vào Thẻ Hợp lệ của Quý vị trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao hàng, cộng với các khoản bảo hiểm áp dụng khác.

Nếu yêu cầu bồi thường hợp lệ, Chúng tôi sẽ bồi thường cho Quý vị giá mua mặt hàng Quý vị đã mua, tối đa bằng số tiền được quy định trong Tóm tắt Phạm vi Bảo hiểm.

### MỤC III CÁC NGOẠI LỆ

Hợp đồng Bảo hiểm không bao gồm bất kỳ trường hợp nào sau đây:

Chúng tôi sẽ không thanh toán cho bất kỳ yêu cầu bồi thường, chi phí hoặc tổn thất nào theo mục này liên quan đến:

- Cảnh sát, Cơ quan Chính phủ, Tòa án hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tịch thu hàng hóa hợp pháp;
- nếu Quý vị có bất kỳ hành động gian lận hoặc cố ý làm sai nào.
- xe cơ giới, máy bay, thuyền bè, ô tô và xe máy cũng như thiết bị, phụ tùng hoặc phụ kiện;

Chúng tôi sẽ không bồi thường theo Mục này đối với trường hợp không giao các mặt hàng sau hoặc liên quan đến:

- động vật và thực vật;
- tiền mặt, vàng, công cụ có thể chuyển thành tiền, cổ phiếu, séc du lịch, hoặc bất kỳ loại vé nào (bao gồm nhưng không giới hạn là vé tham gia các sự kiện thể thao, giải trí và du lịch);
- các mặt hàng tiêu dùng hoặc dễ hỏng (bao gồm nhưng không giới hạn chỉ là thực phẩm, hoa, đồ uống, thuốc, thực phẩm bổ sung);
- xe máy, xe số hoặc tay ga, tàu thủy, máy bay và bất kỳ thiết bị và/hoặc các phụ tùng nào cần để vận hành và/hoặc bảo dưỡng các phương tiện đó;
- Hàng hóa thương mại bao gồm các mặt hàng mua đi bán lại hoặc dụng cụ nghề;
- quyền truy cập vào các trang web trực tuyến, phần mềm hoặc tệp dữ liệu tải xuống từ internet bao gồm các tệp nhạc, ảnh, tài liệu dạng đọc, sách báo và phim ảnh;
- các dịch vụ được cung cấp qua Internet như vé xem phim, vé máy bay, đặt phòng khách sạn, thuê xe, tư vấn tài chính;
- Hàng hóa mua từ một người thông qua giao dịch cá nhân hoặc một trang web đấu giá trực tuyến.
- hàng giả hoặc hàng nhái
- tổn thất hoặc thiệt hại do thảm họa tự nhiên, điều kiện môi trường hoặc khí hậu, hao mòn, xuống cấp, giảm giá trị, nước, ô nhiễm hoặc nhiễm bẩn dưới bất kỳ dạng thức nào, sai sót trong sản xuất hoặc hư hại vốn có của sản

phẩm, sâu bọ, côn trùng, mối mọt, nấm mốc, mục ẩm hoặc mục khô, vi khuẩn, rỉ sét, công tác vệ sinh, bảo dưỡng, bảo trì, điều chỉnh hoặc sửa chữa;

- tổn thất do hư hỏng vật lý, hư hỏng điện; lỗi phần mềm hoặc dữ liệu;
- mất dữ liệu;
- Hàng hóa mua đi bán lại hoặc các mặt hàng là hàng đã qua sử dụng, hàng hóa bị hư hỏng hoặc hàng cũ tại thời điểm mua;
- đồ đạc gia đình và/hoặc tài sản kinh doanh cố định, bao gồm nhưng không giới hạn chỉ là thảm, vật liệu lát sàn và/hoặc gạch ốp lát, điều hòa không khí, tủ lạnh hoặc máy sưởi;
- Hàng hóa được sử dụng, hoặc dự định được sử dụng để bán lẻ và/hoặc cho thuê, hoặc các mục đích kinh doanh khác;
- các mặt hàng mà Quý vị đã thuê hoặc cho thuê;
- các mặt hàng đã qua sử dụng, cải tạo, tân trang lại hoặc tái sản xuất tại thời điểm mua;
- tác phẩm mỹ thuật, đồ cổ, súng và các Đồ Sưu tầm;
- lông thú, đồng hồ, trang sức, ngọc, đá quý và các vật phẩm làm từ hoặc có chứa vàng (hoặc kim loại quý và/hoặc đá quý khác);
- các khoản phí hoặc chi phí không liên quan đến việc mua hàng mà Quý vị đã thanh toán để sử dụng Thẻ Hợp lệ;
- thất lạc;
- biến mất; hoặc
- Hàng hóa bị các cơ quan chính quyền địa phương coi là bất hợp pháp

### MỤC IV ĐIỀU KIỆN

Để có thể áp dụng phạm vi bảo hiểm này, cần phải đáp ứng những điều kiện sau đây:

1. Địa chỉ giao Hàng hóa phải là địa chỉ bưu chính của Quý vị tại Việt Nam.
2. Người bán hàng hoặc công ty vận chuyển chỉ định phải xác định và cung cấp số theo dõi lô hàng.
3. Quý vị phải thực hiện tất cả các hành động hợp lý cần thiết với Người bán để họ gửi Hàng thay thế hoặc hoàn tiền mua hàng cho Quý vị.
4. Quý vị phải thông báo cho Người bán bằng văn bản -về vấn đề không giao Hàng hóa và yêu cầu Hàng hóa thay thế hoặc hoàn lại tiền đầy đủ và Hàng hóa chưa giao.
5. Trong trường hợp gửi yêu cầu bồi thường do Hàng hóa giao không hoạt động phù hợp do bị hư hỏng, Quý vị phải thông báo cho người bán hàng và Chúng tôi trong vòng 48 giờ.

### MỤC V CÁC ĐIỀU KHOẢN THỐNG NHẤT

**1. Thông báo về Yêu cầu Bồi thường:** Thông báo bằng văn bản về yêu cầu bồi thường phải đưa ra không quá một (1) năm kể từ ngày xảy ra sự cố tổn thất. Việc không đưa ra yêu cầu bồi thường trong vòng một (1) năm kể từ ngày xảy ra sự cố tổn thất có thể dẫn đến việc bị từ chối yêu cầu bồi thường. Để gửi yêu cầu bồi thường, hãy đăng nhập vào <https://vn.mycardbenefits.com>, hoặc liên hệ với công ty bảo hiểm:

**AIG Vietnam Insurance Company Limited**  
9/F, Saigon Center, 65 Le Loi, District 1  
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt nam  
Số điện thoại: 12280689

Thời gian làm việc của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng: 8.30 sáng  
-5.30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu  
Ngôn ngữ Sử dụng: Tiếng Việt, Tiếng Anh  
Email: [APAC.Mastercard@aig.com](mailto:APAC.Mastercard@aig.com)

## 2. Giấy tờ Chứng minh Tồn thất:

Chủ thẻ phải cung cấp cho Công ty Bảo hiểm những giấy tờ sau:

- a) một mẫu yêu cầu bồi thường đã ký, nếu AIG có cung cấp;
- b) Bản sao kê tài khoản hoặc bản sao hóa đơn mua hàng của Chủ thẻ thể hiện toàn bộ khoản thanh toán cho Hàng hóa Bảo hiểm đã thực hiện bằng Thẻ Hợp lệ;
- c) **Không giao hàng:** Trong trường hợp chúng tôi đã bồi thường do không giao hàng cho Quý vị và sau đó Hàng hóa được giao, Quý vị phải hoàn trả cho Chúng tôi khoản bồi thường đã nhận được.

**3. Bồi thường:** Tất cả các khoản bồi thường do Công ty Bảo hiểm thực hiện sẽ chuyển cho Chủ Thẻ Hợp lệ tại Việt Nam và các khoản bồi thường phải tuân thủ luật pháp và quy định có hiệu lực tại Việt Nam tại thời điểm đó.

**4. Quyền Hợp pháp:** Quý vị sẽ hợp tác với Chúng tôi và giúp

Chúng tôi thực thi bất kỳ quyền hợp pháp nào mà Quý vị hoặc Chúng tôi có thể có và có liên quan đến yêu cầu bồi thường của Quý vị.

**5. Yêu cầu Bồi thường Không trung thực:** Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm nếu yêu cầu bồi thường được Công ty Bảo hiểm xác định là không trung thực và Chúng tôi hủy bỏ có quyền hủy bỏ tất cả các khoản thanh toán liên quan đến yêu cầu bồi thường đó.

**6. Luật điều chỉnh và Thẩm quyền:** Hợp đồng Bảo hiểm này được điều chỉnh và hiểu theo luật pháp Việt Nam. Mọi tranh chấp sẽ phải tuân thủ thẩm quyền của tòa án Việt Nam.

**7. Trừng phạt kinh tế:** Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm bảo hiểm hoặc bồi thường nếu việc bảo hiểm hoặc bồi thường đó vi phạm bất kỳ luật hoặc quy định nào về trừng phạt kinh tế mà có thể làm Chúng tôi, công ty mẹ hoặc công ty mẹ cao nhất của Chúng tôi phải chịu bất cứ khoản phạt nào theo bất kỳ luật hoặc quy định nào về trừng phạt kinh tế.

**8. Đạo luật Hợp đồng (Quyền của Bên thứ Ba):** Người không phải là một bên trong Hợp đồng Bảo hiểm này sẽ không có quyền theo Đạo luật Hợp đồng (Quyền của Bên thứ Ba) và thực thi bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng Bảo hiểm này.

# MASTERCARD VIETNAM

## EFFECTIVE DATE OF COVER

1 July 2019

## SUMMARY OF COVER

Insurance Cover	Maximum Benefit Amount (VND)
E-Commerce Purchase Protection	Per Occurrence: 9,000,000 Annual Aggregate: 9,000,000

### 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 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 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 Protect for any single Covered Purchase.

**Policy** means the contract of insurance between the Insurer and Policyholder.

**Policy Period** means 1 July 2019 to 31 March 2020

**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 Protect, 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, travelers' 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, drugs, nutrition supplements);
- motor vehicles, motor cycles 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 UNIFORM PROVISIONS

1. **Notice of Claim:** Written notice of claim must be given no later than one (1) year from the date of the loss incident. Failure to make claim within one (1) year 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 contact the insurer:

**AIG Vietnam Insurance Company Limited**

9/F, Saigon Center, 65 Le Loi, District1

Ho Chi Minh City, Vietnam

Tel: 12280689

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

Languages Supported: Vietnamese, English

Email: [APAC.Mastercard@aig.com](mailto: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;

- c) **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.

**3. 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.

**4. 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.

**5. 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.

**6. 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.

**7. 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.

**8. 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.