

ĐIỀU LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Chương trình **KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT** của Batdongsan.com.vn, là chương trình dành cho tất cả khách hàng (cá nhân/ tổ chức) hiện đang sử dụng dịch vụ của Batdongsan.com.vn

Với nhiều ưu đãi về chính sách, về dịch vụ của Batdongsan.com.vn, Batdongsan.com.vn mong muốn mang lại cho khách hàng của chương trình các ưu đãi, dịch vụ giá trị vượt trội bên cạnh việc đảm bảo chất lượng dịch vụ như một lời tri ân đến các khách hàng thân thiết đã gắn bó với Batdongsan.com.vn

I. CÁC ĐỊNH NGHĨA

- **Điểm thưởng:** Là điểm khách hàng tích lũy được khi khách hàng sử dụng dịch vụ hoặc theo chính sách tặng điểm thưởng của Batdongsan.com.vn trong các dịp đặc biệt. Điểm thưởng được sử dụng để đổi thưởng.
- **Danh hiệu:** Khách hàng được công nhận là khách hàng Hạng Đồng, Hạng Bạc, Hạng Titan, Hạng Vàng hoặc Hạng Kim cương trên cơ sở số tiền khách hàng sử dụng. Danh hiệu khách hàng chỉ có hiệu lực trong một khoảng thời gian là 1 năm của kỳ xét hạng. Tùy thuộc vào số tiền sử dụng khách hàng tích lũy được trong kỳ xét hạng mà danh hiệu có thể bị thay đổi.
- **Kỳ xét hạng:** Là khoảng thời gian 1 năm liên tục kể từ ngày khách hàng đăng ký thành công tài khoản trên Batdongsan.com.vn (sau khi khách hàng xác thực số điện thoại).
- **Sản phẩm trả thưởng:** Là tiền trong tài khoản khoản khuyến mại (KM1, KM2) của khách hàng trên Batdongsan.com.vn hoặc các sản phẩm khác.
- **Tài khoản tạm:** là tài khoản do nhân viên kinh doanh tạo cho khách hàng, tài khoản này khách hàng không cần xác thực. Mọi thông tin sẽ do nhân viên kinh doanh nhập vào hệ thống
- **Tài khoản công ty:** là tài khoản có chức năng chuyển tiền, thu hồi tiền, theo dõi hoạt động của tài khoản nhân viên
- **Tài khoản nhân viên:** là tài khoản chịu sự quản lý của tài khoản công ty, do tài khoản công ty lập ra.

II. ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

- Khách hàng (cá nhân/tổ chức) có tài khoản hợp lệ (tài khoản không có số dư nợ) trên Batdongsan.com.vn.
- Trường hợp khách hàng có nhiều tài khoản thì điểm xét hạng được tính trên điểm tích lũy của từng tài khoản chứ không tính trên tổng điểm của các tài khoản.
- Chương trình này không áp dụng cho tài khoản tạm (tài khoản được tạo tự động trên hệ thống) và tài khoản nhân viên.

III. ĐĂNG KÝ THAM DỰ

Khách hàng (cá nhân/tổ chức) có tài khoản hợp lệ (tài khoản không có số dư nợ) trên Batdongsan.com.vn đều được tự động tham dự chương trình kể từ ngày kích hoạt tài khoản thành công.

IV. HẠNG KHÁCH HÀNG

1. Xét hạng khách hàng:

1.1 Chu kỳ xét hạng:

- Chu kỳ xét hạng của khách hàng là 1 năm liên tục kể từ ngày khách hàng đăng ký thành công tài khoản trên Batdongsan.com.vn (sau khi khách hàng xác thực số điện thoại).
- Thời điểm bắt đầu xét hạng tính từ ngày đầu tiên mà khách hàng được kích hoạt tài khoản. Ví dụ: khách hàng kích hoạt tài khoản ngày 15/1/2018 thì đến 15/1/2019 sẽ được xem xét để xếp hạng cho chu kỳ tiếp theo.

1.2 Xét hạng:

- Việc xét hạng được tính trên số tiền tài khoản chính (tin đăng và ngoài tin đăng) khách hàng đã sử dụng (không bao gồm VAT) được tích lũy trong chu kỳ xét hạng.
- Đối với tài khoản công ty: căn cứ để xét hạng là tổng số tiền sử dụng dịch vụ trên tài khoản chính (tài khoản tin đăng và ngoài tin đăng) và số tiền sử dụng trên tài khoản chính (không bao gồm VAT) của tài khoản nhân viên.
- Có 7 hạng Hội viên là Kim cương, Bạch kim, Vàng, Titan, Bạc, Đồng, Thường. Khách hàng khi kích hoạt tài khoản sẽ được xếp ở hạng “Thường”.
- Số tiền sử dụng cần tích lũy tối thiểu trong mỗi chu kỳ đối với mỗi hạng khách hàng như sau:

STT	Hạng	Số tiền tích lũy
1	Kim cương	Từ 600.000.000 trở lên
2	Bạch kim	Từ 240.000.000 đến dưới 600.000.000
3	Vàng	Từ 120.000.000 đến dưới 240.000.000
4	Titan	Từ 60.000.000 đến dưới 120.000.000
5	Bạc	Từ 24.000.000 đến dưới 60.000.000
6	Đồng	Từ 12.000.000 đến dưới 24.000.000
7	Thường	Dưới 12.000.000

1.3 Thăng hạng:

Khách hàng có thể được thăng hạng đúng theo chu kỳ xét hạng hoặc thăng hạng trước chu kỳ xét hạng:

- Thăng hạng đúng chu kỳ xét hạng: Đến hết chu kỳ xét hạng hiện tại khách hàng mới tích lũy đủ số tiền sử dụng để thăng hạng.
- Thăng hạng trước chu kỳ xét hạng: Khách hàng tích lũy đủ số tiền sử dụng để thăng hạng trước khi kết thúc chu kỳ xét hạng hiện tại.
- Thời gian giữ hạng đối với trường hợp khách hàng thăng hạng trước chu kỳ xét hạng: Tính từ thời điểm thăng hạng đến thời điểm xét hạng gần nhất + 1 năm.

1.4 Giữ hạng và hạ hạng:

- Khách hàng sẽ hạ xuống hạng thấp hơn nếu số tiền sử dụng tích lũy trong chu kỳ xét hạng không đủ để duy trì hạng hội viên hiện tại.
- Khách hàng được giữ hạng nếu số tiền sử dụng tích lũy trong chu kỳ không đủ để thăng hạng cao hơn nhưng vẫn đủ để duy trì hạng hội viên hiện tại.
- Khách hàng giữ hạng/hạ hạng theo đúng chu kỳ xét hạng.

V. TÍNH VÀ TÍCH LŨY ĐIỂM THƯỜNG

1. Cách tính điểm thưởng:

- Căn cứ để tính điểm:
 - + Số tiền sử dụng dịch vụ trên tài khoản chính (tài khoản tin đăng và ngoài tin đăng) trong tháng (không bao gồm VAT). Đối với tài khoản công ty: căn cứ để tính điểm là tổng số tiền sử dụng dịch vụ trên tài khoản chính (tài khoản tin đăng và ngoài tin đăng) và số tiền sử dụng trên tài khoản chính (không bao gồm VAT) của tài khoản nhân viên.
 - + Hạng hội viên tại thời điểm phát sinh điểm thưởng.
- Tỷ lệ quy đổi điểm: Tùy thuộc vào hạng hội viên, với mỗi 10.000 đ (mười ngàn đồng chẵn) sẽ tương ứng với số điểm thưởng khác nhau theo bảng sau:

STT	Hạng	Điểm thưởng quy đổi
1	Thường	1 điểm
2	Đồng	1.5 điểm
3	Bạc	2 điểm
4	Titan	2.5 điểm

5	Vàng	3 điểm
6	Bạch kim	4 điểm
7	Kim cương	5 điểm

- 2. Cách tính điểm thưởng trong các dịp đặc biệt:** theo quy định của Batdongsan.com.vn thông báo tại thời điểm cụ thể của từng sự kiện

VI. ĐỔI THƯỞNG

- Khách hàng sử dụng điểm thưởng để đổi lấy các sản phẩm trả thưởng của chương trình. Khi đã tích lũy đủ số điểm cần thiết và có nhu cầu lấy thưởng, khách hàng chủ động lựa chọn các sản phẩm của chương trình (chương trình không tự động trả thưởng).
- Sau khi hệ thống đã trả thưởng thành công, số điểm được sử dụng để đổi thưởng sẽ được trừ đi. Việc trừ điểm không ảnh hưởng đến việc xét hạng khách hàng.
- Điểm thưởng của kỳ xét hạng có thời hạn sử dụng là 1 năm (tính từ thời điểm xét hạng gần nhất). Nếu không sử dụng sẽ bị trừ khỏi điểm thưởng để đổi thưởng.

Ví dụ: tài khoản A kích hoạt ngày 15.04.2018 => thời điểm xét hạng gần nhất là ngày 15.4.2019. Từ 15.4.2018 – 14.4.2019, tk A tích lũy được 10.000 điểm thưởng, và đã sử dụng 2.000 điểm, còn lại 8.000 điểm. => 8.000 điểm còn lại này có thời hạn sử dụng đến hết ngày 14.4.2020

1. Các sản phẩm trả thưởng của chương trình:

1.1 Tiền trong tài khoản khuyến mại:

- Khi khách hàng đạt hạng đồng trong kỳ hiện tại, lựa chọn sản phẩm trả thưởng là tiền trong tài khoản khuyến mại, khách hàng được trả thưởng theo mức sau đây:

Điểm thưởng	Quà tặng
Mỗi 1 điểm	Tặng 100 vào tài khoản KM2
Mỗi 1 điểm	Tặng 50 vào tài khoản KM1

- Khách hàng có thể được quy đổi điểm tích lũy trong tài khoản điểm thưởng sang tiền trong tài khoản khuyến mại bất cứ lúc nào.

1.2 Phiếu mua hàng tại các đối tác liên kết:

- Phiếu mua hàng tại các đối tác được giao tới khách hàng bằng chuyển phát nhanh trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng lựa chọn sản phẩm trả thưởng thành công.

- Danh sách phiếu mua hàng liên tục được cập nhật trên phần đổi thưởng trong tài khoản của khách hàng.

1.3 Các ưu đãi khác:

- Ngoài các chính sách trên, khách hàng được hưởng các chính sách ưu đãi và chăm sóc chuyên biệt cho từng nhóm khách hàng được Batdongsan.com.vn công bố tại từng thời điểm.

VII. CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- Batdongsan.com.vn có quyền sửa đổi cấu trúc chương trình, tạm ngừng, chấm dứt toàn bộ hoặc một phần Chương trình **KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT** tại bất kỳ thời điểm nào, có (hoặc không) báo trước.
- Khách hàng có trách nhiệm đọc kỹ đồng thời tuân thủ chặt chẽ bản điều lệ chương trình này.
- Khi đã tham gia chương trình, khách hàng mặc định nhận được các thông báo của chương trình qua SMS, email như thông báo điểm, thông báo hạng, thông báo các chương trình ưu đãi dành riêng cho khách hàng.
- Khách hàng chỉ được hưởng ưu đãi khi đứng tên chính chủ trên tài khoản (đối với khách hàng cá nhân) hoặc được doanh nghiệp chỉ định (bằng văn bản) là người đại diện cho doanh nghiệp (đối với khách hàng doanh nghiệp) để hưởng ưu đãi của chương trình.

1. Batdongsan.com.vn không chịu trách nhiệm pháp lý đối với các trường hợp sau:

- Về việc không thể cấp thưởng hoặc phần thưởng bị huỷ bỏ do ngừng quan hệ hợp tác với các đối tác, thay đổi chính sách trả thưởng của các đối tác chương trình hay các lý do bất khả kháng khác.
- Về việc từ chối trả thưởng và xử lý tài khoản điểm thưởng của khách hàng trong trường hợp phát hiện ra các lỗi cộng điểm sai hoặc mua bán sản phẩm trả thưởng.
- Về việc không cung cấp một phần hoặc toàn bộ các ưu đãi của chương trình dành cho khách hàng trong các trường hợp bất khả kháng.
- Batdongsan.com.vn được quyền kiểm tra, kiểm soát toàn bộ hoặc bất kỳ tài khoản khách hàng của tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo trước cho khách hàng nhằm đảm bảo thực hiện đúng quy định của Chương trình.
- Batdongsan.com.vn sẽ tạm thời không chấp nhận trả thưởng, cộng điểm khi phát hiện ra các tài khoản khách hàng có dấu hiệu mâu thuẫn hoặc nghi ngờ đã vi phạm điều lệ Chương trình. Batdongsan.com.vn có quyền huỷ bỏ số điểm đã được cộng, hạ hạng thẻ, đóng tài khoản, bãi miễn danh hiệu khi xác định được số điểm đã được cộng không đúng vì lý do gian lận hoặc lỗi hệ thống.

2. Batdongsan.com.vn có quyền bãi miễn danh hiệu hội viên trong các trường hợp sau:

- Khách hàng vi phạm nghiêm trọng Điều lệ chương trình;
- Khách hàng bị tử vong, chấp hành án phạt tù, đang bị truy cứu trách nhiệm hình sự...
- Khách hàng vi phạm, gian lận việc sử dụng khi hưởng các ưu đãi trong các chương trình khuyến mại đặc biệt;
- Lạm dụng hoặc sử dụng sai mục đích các phần thưởng;
- Có những hành động gây thiệt hại cho Chương trình Khách hàng thân thiết, Batdongsan.com.vn, các đối tác của Chương trình;
- Trong mọi trường hợp, khi danh hiệu khách hàng bị bãi miễn thì toàn bộ số điểm còn lại trong tài khoản sẽ bị huỷ bỏ.

3. Batdongsan.com.vn có quyền:

- Miễn trừ tư pháp đối với mọi kiện tụng, đòi bồi thường của khách hàng có liên quan đến Chương trình khách hàng thân thiết.
- Thông báo cho các cơ quan chức năng về các trường hợp có các hành vi gian lận trong tài khoản trên Batdongsan.com.vn.
- Được phối hợp với các đối tác hoặc các đơn vị chức năng trong quá trình kiểm tra, kiểm soát các tài khoản trên Batdongsan.com.vn.
- Danh hiệu khách hàng, điểm tích lũy của khách hàng không được phép chuyển nhượng, thừa kế, thế chấp hoặc tham gia bất cứ giao dịch nào với bên thứ ba.

Bản Điều lệ này là cơ sở pháp lý giải quyết mọi vấn đề khiếu nại liên quan đến chương trình khách hàng thân thiết giữa Batdongsan.com.vn và khách hàng.

BAN QUẢN TRỊ WEBSITE BATDONGSAN.COM.VN