

CHƯƠNG TRÌNH HỘI VIÊN

Điều khoản & Điều kiện

Phiên bản 1.0 · Tháng 10/2026

Điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày được công bố trên belgroupvn.com.

1. Giới thiệu Chương trình

- 1.1 Bel Privilege (“Chương trình”) là chương trình hội viên của BelGroup Hospitality (“BelGroup” hoặc “chúng tôi”).
- 1.2 Chương trình áp dụng tại các khách sạn và khu nghỉ dưỡng của BelGroup tại Việt Nam được công bố trên belgroupvn.com (“Khách sạn tham gia”). Danh sách này có thể thay đổi theo từng thời điểm.
- 1.3 Khi đăng ký tham gia Chương trình, Quý khách đồng ý với Điều khoản & Điều kiện này (“Điều khoản”). Bảng quyền lợi tại Phụ lục 1 là một phần không tách rời của Điều khoản.

2. Định nghĩa

2.1 Trong Điều khoản này:

- (a) “Hội viên” là cá nhân đã đăng ký tham gia Chương trình và có tài khoản đang hoạt động.
- (b) “Năm hội viên” là mỗi giai đoạn 365 ngày, bắt đầu từ ngày Hội viên đăng ký tham gia Chương trình.
- (c) “Hạng” là một trong bốn hạng hội viên: Bronze, Silver, Gold và Platinum.
- (d) “Đêm hợp lệ” là một đêm thuộc kỳ lưu trú đã hoàn tất và đáp ứng các điều kiện tại Điều 5.
- (e) “Đặt phòng trực tiếp” là đặt phòng qua website chính thức belgroupvn.com.
- (f) “Quyền lợi” là các đặc quyền dành cho Hội viên theo Điều 6 và Phụ lục 1.



3. Tư cách hội viên

- 3.1 Tham gia Chương trình hoàn toàn miễn phí.
- 3.2 Chương trình dành cho cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên và có địa chỉ email hợp lệ. Doanh nghiệp, đoàn khách và tổ chức không thuộc đối tượng tham gia.
- 3.3 Mỗi cá nhân chỉ được sở hữu một tài khoản. Tài khoản mang tính cá nhân, không được dùng chung, chuyển nhượng hoặc gộp.
- 3.4 Để đăng ký, Quý khách chọn Log In / Sign Up trên belgroupvn.com và hoàn tất các bước đăng ký. Hội viên đăng nhập bằng đường dẫn truy cập bảo mật được gửi đến email đã đăng ký, không cần mật khẩu.
- 3.5 Hội viên có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác và cập nhật khi có thay đổi. BelGroup không chịu trách nhiệm đối với các Quyền lợi mà Hội viên không nhận được do thông tin sai hoặc thiếu.
- 3.6 Hội viên có thể đóng tài khoản bất kỳ lúc nào bằng cách liên hệ với chúng tôi. Hạng và Đêm hợp lệ chấm dứt khi tài khoản được đóng.

4. Hạng hội viên

- 4.1 Hạng và điều kiện đạt hạng:
 - (a) Bronze: khi đăng ký;
 - (b) Silver: 10 Đêm hợp lệ trong một Năm hội viên;
 - (c) Gold: 15 Đêm hợp lệ trong một Năm hội viên;
 - (d) Platinum: 20 Đêm hợp lệ trong một Năm hội viên.
- 4.2 Khi Hội viên đạt đủ số Đêm hợp lệ của hạng cao hơn, Hạng của Hội viên được cập nhật tự động.
- 4.3 Hạng có hiệu lực 12 tháng và được xét lại vào cuối mỗi Năm hội viên.
- 4.4 Đêm hợp lệ không được cộng dồn sang Năm hội viên tiếp theo.
- 4.5 Nếu Hội viên không đạt số Đêm hợp lệ yêu cầu của Hạng hiện tại trong một Năm hội viên, BelGroup có thể điều chỉnh Hội viên xuống hạng thấp hơn.
- 4.6 Hội viên có thể tra cứu Hạng và Quyền lợi tại cổng hội viên bằng cách đăng nhập trên belgroupvn.com.

5. Đêm hợp lệ

- 5.1 Đêm hợp lệ là một đêm thuộc kỳ lưu trú đã hoàn tất tại Khách sạn tham gia, được đặt qua kênh Đặt phòng trực tiếp và đứng tên Hội viên.



5.2 Các trường hợp sau không được tính là Đêm hợp lệ:

- (a) lưu trú đặt qua đại lý du lịch trực tuyến (OTA) hoặc website bên thứ ba khác;
- (b) lưu trú đặt qua công ty du lịch, đại lý lữ hành;
- (c) lưu trú miễn phí, lưu trú của nhân viên, phòng sử dụng nội bộ (house use) hoặc trao đổi (barter);
- (d) đặt phòng đã hủy và trường hợp không đến (no-show).

5.3 Đặt phòng theo hợp đồng doanh nghiệp chỉ được tính là Đêm hợp lệ khi hợp đồng tương ứng có quy định.

5.4 Nếu kỳ lưu trú bị hủy sau khi các đêm đã được ghi nhận, BelGroup sẽ loại các đêm đó và tính lại Hạng của Hội viên.

5.5 Đối với đặt phòng gồm nhiều phòng, BelGroup ghi nhận Đêm hợp lệ theo quy tắc Chương trình hiện hành và có thể giới hạn số phòng được ghi nhận trên mỗi đặt phòng.

5.6 Đêm hợp lệ được ghi nhận sau khi trả phòng. Nếu kỳ lưu trú hợp lệ chưa được ghi nhận vào tài khoản, Hội viên vui lòng liên hệ với chúng tôi trong vòng 90 ngày kể từ ngày trả phòng.

6. Quyền lợi

6.1 Quyền lợi của từng Hạng được quy định tại Phụ lục 1. Quyền lợi áp dụng theo Hạng của Hội viên tại thời điểm sử dụng và chỉ có hiệu lực trong kỳ lưu trú.

6.2 Giá hội viên:

- (a) giá hội viên chỉ áp dụng cho Đặt phòng trực tiếp. Hội viên cần đăng nhập trước khi đặt phòng và chọn mức giá có hiển thị tên Hạng của mình;
- (b) giá hội viên là mức ưu đãi trên giá công bố của cùng loại phòng, ngày lưu trú và điều kiện đặt phòng, theo hiển thị trên belgroupvn.com;
- (c) giá hội viên tùy thuộc tình trạng phòng và có thể không áp dụng cho một số loại phòng hoặc ngày lưu trú.

6.3 Quyền lợi liên quan đến phòng:

- (a) ưu tiên sắp xếp phòng, nâng hạng phòng và trả phòng muộn tùy thuộc tình trạng phòng tại thời điểm nhận phòng và không phải là quyền lợi được đảm bảo;



- (b) trong các giai đoạn cao điểm như ngày lễ, Tết Nguyên đán, sự kiện lớn hoặc khi công suất phòng cao, các quyền lợi này có thể bị hạn chế hoặc không áp dụng;
- (c) Hội viên Gold và Platinum được xem xét nâng hạng phòng 01 lần cho mỗi kỳ lưu trú. Khách sạn quyết định hạng phòng được nâng cấp; phòng suite và villa có thể không thuộc phạm vi áp dụng;
- (d) trả phòng muộn cần được Lễ tân xác nhận trước 10:00 sáng ngày trả phòng.

6.4 Ẩm thực:

- (a) ưu đãi ẩm thực áp dụng tại các nhà hàng và quầy bar của Khách sạn tham gia;
- (b) không áp dụng cho đồ uống có cồn, minibar, set menu, thực đơn hoặc combo đang có ưu đãi, tiệc và sự kiện theo hợp đồng;
- (c) mỗi hóa đơn chỉ áp dụng 01 ưu đãi; không tách hóa đơn để nhận thêm ưu đãi.

6.5 Spa:

- (a) ưu đãi spa chỉ áp dụng cho liệu trình đơn lẻ;
- (b) không áp dụng cho gói hoặc combo liệu trình, liệu trình theo hợp đồng hoặc sản phẩm bán lẻ;
- (c) có thể bị hạn chế trong khung giờ cao điểm theo quy định của từng khách sạn.

6.6 Giặt ủi:

- (a) ưu đãi giặt ủi không áp dụng cho dịch vụ giặt khô (dry cleaning) và giặt nhanh (express);
- (b) Hội viên Platinum được miễn phí giặt ủi tối đa 2 kg cho mỗi kỳ lưu trú. Khối lượng vượt hạn mức được giảm 30%.

6.7 Bán lẻ (Retail):

- (a) ưu đãi bán lẻ áp dụng cho Hội viên Silver, Gold và Platinum;
- (b) không áp dụng cho sản phẩm đang giảm giá hoặc sản phẩm bán theo bộ, combo.

6.8 Sinh nhật:

- (a) quyền lợi sinh nhật áp dụng khi ngày sinh nhật của Hội viên nằm trong thời gian lưu trú;



(b) áp dụng 01 lần mỗi năm dương lịch và yêu cầu ngày sinh của Hội viên đã được cập nhật trong hồ sơ.

6.9 Quà chào đón có thể khác nhau tùy khách sạn. Khách sạn có thể thay thế bằng vật phẩm có giá trị tương đương.

6.10 Quyền lợi spa, bán lẻ và giặt ủi chỉ áp dụng tại Khách sạn tham gia có cung cấp các dịch vụ này.

6.11 Hội viên cần yêu cầu áp dụng Quyền lợi tại thời điểm sử dụng dịch vụ. Quyền lợi không được áp dụng hồi tố.

7. Kênh đặt phòng

7.1 Đặt phòng trực tiếp: áp dụng đầy đủ Quyền lợi theo Hạng của Hội viên.

7.2 Đại lý du lịch trực tuyến (OTA) và website bên thứ ba: không áp dụng giá hội viên và ưu tiên nâng hạng phòng; số đêm không được tính là Đêm hợp lệ. Quyền lợi ẩm thực, spa và giặt ủi áp dụng theo chính sách hiện hành.

7.3 Đặt phòng qua công ty du lịch và theo hợp đồng doanh nghiệp: Quyền lợi áp dụng theo điều khoản của hợp đồng tương ứng.

7.4 Để nhận Quyền lợi tại khách sạn, đặt phòng cần đứng tên Hội viên và Hội viên cần thông báo tư cách hội viên khi nhận phòng.

8. Điều kiện chung

8.1 Quyền lợi không áp dụng đồng thời với chương trình khuyến mãi, package, giá hợp đồng (bao gồm giá doanh nghiệp và giá đại lý lẻ hành), đặt phòng đoàn hoặc sự kiện. Mỗi giao dịch chỉ áp dụng 01 chính sách ưu đãi.

8.2 Tư cách hội viên, Hạng và Quyền lợi mang tính cá nhân và không được chuyển nhượng. Quyền lợi chỉ áp dụng cho Hội viên là người thực hiện đặt phòng. Khách sạn có thể đề nghị Hội viên xuất trình giấy tờ tùy thân.

8.3 Quyền lợi không có giá trị quy đổi thành tiền mặt và không được hoàn trả.

9. Sử dụng Chương trình sai mục đích

9.1 BelGroup có quyền tạm ngưng hoặc đóng tài khoản, hủy Quyền lợi, loại bỏ Đêm hợp lệ hoặc điều chỉnh Hạng nếu Hội viên:

(a) cung cấp thông tin sai lệch hoặc gây nhầm lẫn;

(b) sử dụng Chương trình với mục đích gian lận hoặc vi phạm Điều khoản; hoặc



(c) có hành vi xúc phạm, gây ảnh hưởng đến nhân viên hoặc khách khác.

9.2 BelGroup có quyền yêu cầu Hội viên thanh toán giá trị các Quyền lợi đã nhận do sử dụng sai mục đích.

10. Dữ liệu cá nhân

10.1 BelGroup thu thập dữ liệu cá nhân do Hội viên cung cấp khi đăng ký và sử dụng Chương trình, bao gồm họ tên, email, số điện thoại, ngày sinh (nếu có), lịch sử lưu trú, giao dịch và sở thích.

10.2 BelGroup sử dụng dữ liệu này để quản lý tư cách hội viên, áp dụng Quyền lợi, xét Hạng và gửi thông báo liên quan đến tài khoản và kỳ lưu trú của Hội viên.

10.3 BelGroup chỉ gửi thông tin tiếp thị khi có sự đồng ý của Hội viên. Hội viên có thể rút lại sự đồng ý bất kỳ lúc nào qua đường dẫn hủy đăng ký hoặc bằng cách liên hệ với chúng tôi.

10.4 BelGroup sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ (như hệ thống đặt phòng, hệ thống quản lý quan hệ khách hàng và cổng hội viên) để xử lý dữ liệu thay mặt BelGroup. Một số nhà cung cấp có thể lưu trữ dữ liệu ngoài lãnh thổ Việt Nam. BelGroup áp dụng các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật Việt Nam đối với việc chuyển dữ liệu này.

10.5 Hội viên có quyền yêu cầu truy cập, chỉnh sửa, xóa hoặc hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân của mình bằng cách liên hệ với chúng tôi. BelGroup sẽ phản hồi trong thời hạn theo quy định của pháp luật.

10.6 BelGroup lưu trữ dữ liệu cá nhân trong thời gian tài khoản còn hoạt động và theo thời hạn pháp luật quy định.

11. Thay đổi Chương trình

11.1 BelGroup có quyền thay đổi Điều khoản, Quyền lợi, điều kiện xét Hạng hoặc danh sách Khách sạn tham gia. BelGroup cũng có quyền đổi tên, thay thế hoặc chấm dứt Chương trình.

11.2 BelGroup sẽ thông báo trước trong khoảng thời gian hợp lý về các thay đổi quan trọng bằng cách công bố trên belgroupvn.com và gửi email khi phù hợp.

11.3 Trường hợp Chương trình được thay thế bằng một chương trình kế nhiệm, tài khoản và Hạng của Hội viên có thể được chuyển đổi theo quy tắc chuyển đổi được công bố tại thời điểm đó.



11.4 Quyền lợi đã được xác nhận cho một đặt phòng hiện có vẫn có hiệu lực đối với kỳ lưu trú đó.

12. Giới hạn trách nhiệm

12.1 BelGroup không chịu trách nhiệm khi Quyền lợi không thể áp dụng vì lý do nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý, bao gồm sự kiện bất khả kháng, sự cố hệ thống hoặc hạn chế vận hành.

12.2 BelGroup có quyền điều chỉnh các sai sót trong tài khoản Hội viên, chẳng hạn số đêm hoặc Hạng được ghi nhận nhầm.

12.3 Không quy định nào trong Điều khoản này hạn chế quyền của Hội viên với tư cách người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam.

13. Luật áp dụng và giải quyết tranh chấp

13.1 Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

13.2 BelGroup và Hội viên ưu tiên giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng. Nếu không đạt được thỏa thuận, mỗi bên có quyền đưa tranh chấp đến cơ quan nhà nước hoặc Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.

14. Ngôn ngữ

Điều khoản được công bố bằng tiếng Việt và tiếng Anh. Trường hợp có sự khác biệt giữa hai phiên bản, bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

15. Liên hệ

Mọi thắc mắc về Chương trình hoặc tài khoản, Quý khách vui lòng liên hệ Bel Privilege, BelGroup Hospitality: điện thoại +84 (0) 971 785 222 · website belgroupvn.com/belgroup-privilege.

Phụ lục 1 — Quyền lợi theo hạng

Quyền lợi có dấu * áp dụng theo điều kiện tại Điều 6, 7 và 8. Đầy đủ Quyền lợi áp dụng cho Đặt phòng trực tiếp.

Quyền lợi	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Điều kiện hạng	Khi đăng ký	10 Đêm hợp lệ	15 Đêm hợp lệ	20 Đêm hợp lệ
Giá hội viên*	5%	10%	15%	20%
Quà chào đón	Thiệp chào mừng, snack hoặc trái cây nhỏ	Thiệp cá nhân hóa, trái cây hoặc đặc sản địa phương	Thiệp từ Quản lý, trái cây hoặc bánh, quà địa phương	Thiệp từ Tổng Quản lý, trái cây cao cấp, bánh hoặc chocolate và hoa
Ưu tiên sắp xếp phòng*	—	Phòng yên tĩnh hoặc tầng cao	Phòng view đẹp, tầng cao hoặc phòng góc	Phòng tốt nhất trong hạng phòng đã đặt
Nâng hạng phòng*	Tùy tình trạng phòng	Tùy tình trạng phòng	01 lần/kỳ lưu trú	01 lần/kỳ lưu trú, ưu tiên cao nhất
Trả phòng muộn*	—	Đến 13:00	Đến 14:00	Đến 14:00, ưu tiên cao nhất
Ẩm thực*	5%	10%	15%	20%
Spa*	10%	15%	20%	25%
Giặt ủi*	10%	20%	30%	Miễn phí tối đa 2 kg/kỳ lưu trú
Bán lẻ*	—	10%	20%	25%
Sinh nhật*	Thiệp hoặc e-card chúc mừng	Thiệp và lời chúc từ khách sạn	Bánh sinh nhật nhỏ	Bánh sinh nhật và trang trí tại phòng