

CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN – CVTOT JSC

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách hoàn tiền này được áp dụng cho các **khách hàng/doanh nghiệp** đã đăng ký và thanh toán các **gói dịch vụ phần mềm, giải pháp doanh nghiệp hoặc tiện ích bổ sung do CVTOT JSC cung cấp**.

Do CVTOT JSC cung cấp **dịch vụ phần mềm dưới dạng trực tuyến (SaaS)**, việc hoàn tiền **chỉ được xem xét trong một số trường hợp đặc biệt**, bao gồm nhưng không giới hạn:

- **Lỗi hệ thống** khiến khách hàng không thể sử dụng dịch vụ trong thời gian dài.
- **Thanh toán trùng lặp hoặc giao dịch bị trừ tiền nhưng không kích hoạt dịch vụ.**
- **Giao dịch không thành công do lỗi từ phía cổng thanh toán hoặc đơn vị trung gian thanh toán** (ví dụ: VNPT EPAY, Napas, ngân hàng liên kết, v.v.).

2. Điều kiện được hoàn tiền

- **Khách hàng cần gửi yêu cầu hoàn tiền** kèm theo **chứng từ giao dịch hợp lệ** trong vòng **03–07 ngày làm việc** kể từ ngày phát sinh thanh toán.
- CVTOT JSC không áp dụng hoàn tiền trong các trường hợp sau:
 - Dịch vụ đã được **kích hoạt, sử dụng hoặc khai thác dữ liệu**.
 - Khách hàng **tự ý hủy gói hoặc thay đổi nhu cầu** sau khi dịch vụ đã được cung cấp.
 - **Vi phạm Điều khoản sử dụng hoặc Chính sách bảo mật** của CVTOT JSC.

3. Phương thức và quy trình hoàn tiền

- **Số tiền được chấp thuận hoàn** sẽ được CVTOT JSC hoàn lại **qua tài khoản ngân hàng, ví điện tử hoặc cổng thanh toán mà khách hàng đã sử dụng** khi thanh toán ban đầu.
- Việc hoàn tiền được thực hiện **theo quy trình của ngân hàng hoặc đối tác trung gian thanh toán, đảm bảo an toàn, minh bạch và đúng quy định**.
- **Trong các trường hợp đặc biệt**, trung tâm hỗ trợ CVTOT JSC sẽ **liên hệ trực tiếp với khách hàng** để xác nhận thông tin tài khoản và hướng dẫn quy trình hoàn tiền chi tiết.

4. Quy định về giao dịch và hoàn trả qua cổng thanh toán

Theo quy định của các đối tác thanh toán (ví dụ: VNPT EPAY, Napas, ngân hàng liên kết, ví điện tử, v.v.), các trạng thái giao dịch được hiểu như sau:

- **Bản xác nhận giao dịch:** Là văn bản hoặc thông điệp điện tử do Đơn vị cung cấp dịch vụ (CVTOT JSC) gửi cho khách hàng nhằm xác nhận giao dịch thanh toán. Bản xác nhận này là **căn cứ tham chiếu** để giải quyết các tranh chấp nếu phát sinh.
- **Giao dịch thành công:** Là giao dịch mà tài khoản ngân hàng/thẻ/ví điện tử của khách hàng **đã bị trừ tiền**, và **cổng thanh toán xác nhận thành công**.
- **Giao dịch thất bại:** Là giao dịch mà tài khoản của khách hàng **chưa bị trừ tiền**, và kết quả trả về từ cổng thanh toán là **thất bại**.
- **Giao dịch hoàn trả:** Là giao dịch **đã thành công**, nhưng CVTOT JSC hoặc đối tác thanh toán **chủ động hoàn lại tiền** cho khách hàng theo yêu cầu hợp lệ.
- **Giao dịch hoàn trả thông thường:** Là giao dịch hoàn tiền **theo yêu cầu từ CVTOT JSC**, và tiền sẽ được chuyển về tài khoản ngân hàng/thẻ/ví điện tử của khách hàng trong thời gian theo quy định của ngân hàng hoặc cổng thanh toán.

5. Thời gian xử lý

- Yêu cầu hoàn tiền sẽ được **xem xét và phản hồi trong vòng 03–10 ngày làm việc**, tùy thuộc vào **quy trình xử lý của ngân hàng hoặc đơn vị trung gian thanh toán**.
- CVTOT JSC sẽ **thông báo cho khách hàng ngay khi quá trình hoàn tiền hoàn tất**.

6. Liên hệ hỗ trợ

Mọi yêu cầu hoặc thắc mắc liên quan đến hoàn tiền, vui lòng liên hệ:

- **Công ty Cổ phần CVTOT (CVTOT JSC)**
- Email: hotro@cvtot.vn
- Hotline: 0766783968
- Địa chỉ: 20/5 Hà Thị Thân, Phường An Hải, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

*Lưu ý:

Chính sách hoàn tiền được ban hành nhằm **bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng**, đồng thời **tuân thủ quy định của pháp luật và các đối tác trung gian thanh toán**. Mọi trường hợp không nằm trong phạm vi quy định trên sẽ được CVTOT JSC **xem xét riêng** dựa trên tình huống thực tế và thỏa thuận giữa hai bên.