



QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

1. Các tình huống và lý do khiếu nại

- Khách hàng không nhận được hàng hóa, dịch vụ mặc dù đã thanh toán thành công.
- Khách hàng nhận được hàng hóa, dịch vụ không đúng với yêu cầu.

2. Điều kiện tiếp nhận khiếu nại

Khiếu nại của quý khách được xem là hợp lệ khi thỏa mãn các điều kiện sau:

- Thời điểm khiếu nại không vượt quá 6 tháng kể từ khi thực hiện giao dịch.
- Thông tin quý khách cung cấp trong mẫu yêu cầu khiếu nại hoặc khi quý khách trao đổi trực tiếp với tổng đài viên qua số tổng đài chăm sóc khách hàng 1900 0128 trùng khớp với thông tin quý khách đã sử dụng khi thực hiện giao dịch.

3. Thủ tục tiếp nhận khiếu nại

- Quý khách gọi điện thoại lên số tổng đài chăm sóc khách hàng 1900 0128 hoặc thực hiện gửi thông tin khiếu nại theo các bước sau:

Bước 1: Quý khách tải về file mẫu Yêu cầu khiếu nại và cung cấp các thông tin theo yêu cầu.

Bước 2: Quý khách gửi email đính kèm file Yêu cầu khiếu nại, đã cung cấp thông tin đầy đủ, đến địa chỉ email khieunai@htpgroup.com.vn với tiêu đề “Yêu cầu khiếu nại”.

4. Quy trình xử lý khiếu nại

Ngay sau khi nhận được email khiếu nại của quý khách, bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của OmiPay sẽ thực hiện quy trình xử lý khiếu nại theo các bước sau:

Bước 1: Kiểm tra thông tin khiếu nại do quý khách cung cấp. Nếu thông tin khiếu nại không phù hợp với các điều kiện tiếp nhận khiếu nại thì OmiPay sẽ yêu cầu quý khách bổ sung thông tin hoặc từ chối giải quyết khiếu nại.

Bước 2: Nếu thông tin quý khách cung cấp là đầy đủ, chính xác, OmiPay sẽ kiểm tra lại tình trạng giao dịch trên hệ thống và kết quả cung cấp sản phẩm, dịch vụ với các đối tác của OmiPay. Nếu lỗi thuộc về phía OmiPay thì OmiPay sẽ thực hiện cung cấp lại sản phẩm, dịch vụ hoặc thực hiện quy trình hoàn tiền cho quý khách, tùy thuộc vào sản phẩm, dịch vụ quý khách đã thực hiện giao dịch. Thời gian giải quyết tối đa là 3 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin yêu cầu khiếu nại của quý khách.

Bước 3: Sau khi cung cấp lại dịch vụ hoặc hoàn tiền thành công, OmiPay sẽ xác nhận lại với quý khách bằng email hoặc điện thoại và kết thúc quy trình xử lý khiếu nại.

5. Quy trình hoàn tiền

OmiPay chỉ chấp nhận thanh toán trực tuyến bằng tài khoản ngân hàng, qua cổng thanh toán OmiPay, mà không nhận tiền mặt. Do đó, khi tiến hành hoàn tiền cho quý khách, OmiPay cũng sẽ hoàn tiền vào tài khoản ngân hàng hoặc tài khoản Ví OmiPay mà quý khách đã sử dụng khi thanh toán. Số tiền hoàn là 100% số tiền quý khách đã thanh toán cho sản phẩm, dịch vụ tại OmiPay.



CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN CÔNG NGHỆ HTP

Số 17 Lô A, Khu 5.2 ha, dự án nhà ở cho cán bộ cao cấp và cán bộ của Ban Đảng Trung Ương, Phường Yên Hoà, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
<https://htpgroup.com.vn/>

OmiPay không chịu trách nhiệm hoàn tiền cho các giá trị khuyến mãi quý khách có thể được hưởng khi mua sản phẩm, dịch vụ như chiết khấu bán hàng, tặng phẩm, các chương trình khuyến mãi của mạng viễn thông hoặc các đối tác cung cấp dịch vụ khác của OmiPay.

OmiPay sẽ gửi yêu cầu hoàn tiền sang ngân hàng mà quý khách đã sử dụng khi thanh toán. Khi đó, ngân hàng có thể yêu cầu quý khách xác nhận để hoàn tất thủ tục, quý khách vui lòng thực hiện theo các hướng dẫn của ngân hàng.

Nếu quý khách có bất cứ yêu cầu nào liên quan đến việc sử dụng dịch vụ tại OmiPay, xin quý khách vui lòng liên hệ đến Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của OmiPay qua số điện thoại đường dây nóng: 1900 0128. Bộ phận Chăm sóc Khách hàng sẽ tiếp nhận và xử lý yêu cầu của quý khách trong thời gian sớm nhất.