

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN

Chính sách hoàn tiền của Công ty TNHH Công nghệ số ITH được xây dựng nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng, đồng thời giúp quá trình tiếp nhận, xác minh và xử lý các khoản thanh toán được thực hiện minh bạch, chính xác và nhanh chóng.

1. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp: CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

Địa chỉ: C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Mã số thuế: 0111611727

Hotline: 0964 644 550

Email: info@ith.vn

Người đại diện: Ông Nguyễn Xuân Hà

Chức vụ: Giám đốc

Số tài khoản: 81688866

Ngân hàng: Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam – Techcombank

2. Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng đối với các khoản thanh toán phát sinh khi khách hàng mua hàng hóa, thiết bị hoặc sử dụng dịch vụ do ITH cung cấp.

Đối với khách hàng đã ký hợp đồng, đơn đặt hàng, báo giá có xác nhận hoặc văn bản thỏa thuận riêng với ITH, việc hoàn tiền được thực hiện theo các điều khoản đã được hai bên thống nhất. Trường hợp có nội dung khác nhau, điều khoản trong hợp đồng hoặc thỏa thuận riêng được ưu tiên áp dụng.

3. Các trường hợp được xem xét hoàn tiền

3.1. Sản phẩm hết hàng hoặc không thể cung cấp

Khách hàng đã thanh toán trước nhưng sản phẩm hết hàng, ngừng kinh doanh hoặc ITH không thể cung cấp đúng thời gian đã cam kết.

Trong trường hợp khách hàng không đồng ý đổi sang sản phẩm tương đương hoặc lựa chọn phương án khác, ITH sẽ hoàn lại khoản tiền khách hàng đã thanh toán cho sản phẩm không thể cung cấp.

3.2. Khách hàng hủy đơn hàng trước khi giao

Khách hàng đã thanh toán nhưng thay đổi nhu cầu và đề nghị hủy đơn trước khi ITH thực hiện giao hàng.

Việc hoàn tiền chỉ được thực hiện sau khi yêu cầu hủy đơn được ITH kiểm tra và chấp thuận. Nếu đơn hàng đã phát sinh chi phí đặt hàng, vận chuyển, cài đặt, cấu hình hoặc các chi phí hợp lý khác, ITH sẽ thông báo và thống nhất với khách hàng trước khi khấu trừ.

3.3. Khách hàng thanh toán thừa

Khách hàng chuyển khoản số tiền lớn hơn giá trị thực tế của đơn hàng, hợp đồng hoặc công nợ phải thanh toán.

ITH sẽ đối chiếu thông tin và thực hiện một trong các phương án:

- ☐ Hoàn lại phần tiền thanh toán thừa;
- ☐ Cấn trừ vào đơn hàng hoặc nghĩa vụ thanh toán tiếp theo nếu khách hàng đồng ý;
- ☐ Xử lý theo thỏa thuận khác giữa hai bên.

3.4. Khách hàng thanh toán trùng

Khách hàng thực hiện thanh toán nhiều lần cho cùng một đơn hàng hoặc cùng một nghĩa vụ thanh toán.

Sau khi xác minh, ITH sẽ hoàn lại khoản tiền thanh toán trùng hoặc cấn trừ theo yêu cầu của khách hàng.

3.5. Hủy đơn hàng đã đặt cọc

Khách hàng đã đặt cọc theo đơn hàng, báo giá hoặc hợp đồng nhưng sau đó thay đổi nhu cầu và đề nghị hủy đơn.

Việc hoàn lại tiền đặt cọc được thực hiện căn cứ vào:

- ☐ Nội dung hợp đồng, đơn đặt hàng hoặc thỏa thuận giữa hai bên;
- ☐ Tình trạng thực hiện đơn hàng tại thời điểm đề nghị hủy;
- ☐ Các khoản chi phí ITH đã thanh toán hoặc phát sinh để thực hiện đơn hàng;
- ☐ Tính chất của sản phẩm, bao gồm hàng có sẵn, hàng đặt riêng, hàng nhập khẩu hoặc sản phẩm cấu hình theo yêu cầu.

Đối với hàng đặt riêng, hàng cấu hình riêng hoặc sản phẩm ITH đã đặt từ nhà cung cấp theo yêu cầu của khách hàng, khoản tiền đặt cọc có thể không được hoàn lại toàn bộ. ITH sẽ thông báo cụ thể cho khách hàng sau khi kiểm tra tình trạng đơn hàng và các chi phí thực tế phát sinh.

3.6. Đổi hoặc trả lại sản phẩm

Khách hàng được ITH chấp thuận nhận lại sản phẩm theo Chính sách đổi trả hàng.

Số tiền hoàn lại được xác định dựa trên:

- ☐ Giá trị sản phẩm được ITH chấp thuận nhận lại;
- ☐ Tình trạng thực tế của sản phẩm;
- ☐ Mức độ đầy đủ của hộp, bao bì, phụ kiện và quà tặng kèm theo;
- ☐ Các khoản chi phí hoặc khấu trừ đã được thông báo và thống nhất với khách hàng;
- ☐ Hóa đơn, chứng từ và các nghĩa vụ liên quan đến đơn hàng.

3.7. Khách hàng chuyển khoản nhầm

Khách hàng chuyển khoản nhầm vào tài khoản của ITH hoặc chuyển nhầm nội dung, số tiền.

ITH sẽ thực hiện hoàn tiền sau khi xác minh được giao dịch, người chuyển tiền, nội dung thanh toán và xác định khoản tiền không thuộc nghĩa vụ thanh toán hợp lệ của khách hàng.

4. Điều kiện để được hoàn tiền

Để quá trình hoàn tiền được xử lý nhanh chóng, khách hàng cần cung cấp đầy đủ các thông tin sau:

- ☐ Họ và tên hoặc tên doanh nghiệp thanh toán;
- ☐ Mã đơn hàng, số hợp đồng hoặc số báo giá, nếu có;
- ☐ Số tiền đã thanh toán;
- ☐ Ngày thanh toán và nội dung chuyển khoản;
- ☐ Hình ảnh biên lai, ủy nhiệm chi hoặc chứng từ giao dịch;
- ☐ Lý do đề nghị hoàn tiền;
- ☐ Tên chủ tài khoản, số tài khoản và ngân hàng nhận tiền;
- ☐ Hóa đơn, chứng từ liên quan theo yêu cầu của ITH.

Thông tin tài khoản nhận tiền phải chính xác và hợp lệ. ITH ưu tiên hoàn tiền về đúng tài khoản đã thực hiện thanh toán.

Trường hợp khách hàng đề nghị hoàn tiền sang một tài khoản khác, ITH có thể yêu cầu thêm văn bản xác nhận, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền hoặc tài liệu chứng minh quyền nhận tiền.

5. Quy trình hoàn tiền

1. Khách hàng gửi yêu cầu qua hotline 0964 644 550 hoặc email info@ith.vn.
2. Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin và chứng từ liên quan.

3. Bộ phận phụ trách của ITH kiểm tra đơn hàng, giao dịch thanh toán, tình trạng giao hàng và hàng hóa.
4. ITH xác nhận khách hàng có đủ điều kiện hoàn tiền hay không.
5. ITH thông báo số tiền được hoàn, khoản khấu trừ nếu có, phương thức và thời gian hoàn tiền.
6. Bộ phận kế toán thực hiện hoàn tiền sau khi các thủ tục liên quan đã hoàn tất.

Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra kỹ thông tin tài khoản nhận tiền. ITH không chịu trách nhiệm đối với việc chậm trễ hoặc giao dịch không thành công do khách hàng cung cấp sai thông tin.

6. Thời gian và phương thức hoàn tiền

Thời gian xử lý được tính từ khi ITH hoàn tất việc xác minh giao dịch, tiếp nhận lại sản phẩm nếu có và nhận đủ hồ sơ, chứng từ cần thiết.

Phương thức thanh toán	Phương thức hoàn tiền	Thời gian dự kiến
Tiền mặt	Khách hàng nhận lại tiền mặt tại trụ sở ITH	Ngay sau khi hoàn tất thủ tục
Chuyển khoản ngân hàng	Hoàn tiền vào tài khoản do khách hàng cung cấp và được ITH xác minh	Trong vòng 04–08 giờ làm việc
Thanh toán COD qua đơn vị vận chuyển	Hoàn tiền sau khi ITH nhận lại hàng và hoàn tất đối soát với đơn vị vận chuyển	Trong vòng 07–10 ngày

6.1. Hoàn tiền mặt

Khách hàng nhận tiền tại trụ sở của ITH sau khi hoàn tất thủ tục.

Người nhận tiền cần xuất trình giấy tờ tùy thân, phiếu thu, hóa đơn hoặc chứng từ liên quan. Trường hợp người nhận không phải người trực tiếp thanh toán, ITH có thể yêu cầu giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền hợp lệ.

6.2. Hoàn tiền qua chuyển khoản

Thời gian hoàn tiền dự kiến là 04–08 giờ làm việc kể từ khi ITH:

- ☐ Hoàn tất thủ tục nhập lại sản phẩm;
- ☐ Xác nhận khoản thanh toán thừa hoặc thanh toán trùng;
- ☐ Xác minh giao dịch chuyển khoản nhằm;
- ☐ Chấp thuận hủy đơn trước khi giao hàng;
- ☐ Nhận đủ thông tin tài khoản và chứng từ cần thiết.

Giao dịch được xác nhận ngoài giờ làm việc, vào ngày nghỉ, ngày lễ hoặc thời gian hệ thống ngân hàng bảo trì sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.

Thời gian tiền được ghi có vào tài khoản có thể phụ thuộc vào ngân hàng của khách hàng.

6.3. Hoàn tiền đối với đơn hàng COD

Đối với đơn hàng thanh toán COD qua đơn vị vận chuyển, thời gian hoàn tiền dự kiến từ 07–10 ngày kể từ ngày ITH:

- ☐ Nhận lại sản phẩm;
- ☐ Hoàn tất kiểm tra và nhập lại hàng;
- ☐ Hoàn tất việc đối soát khoản COD với đơn vị vận chuyển;
- ☐ Xác nhận số tiền được hoàn với khách hàng.

7. Giá trị hoàn tiền

Số tiền hoàn lại được xác định theo từng trường hợp cụ thể và có thể bao gồm:

- ☐ Toàn bộ số tiền khách hàng đã thanh toán;
- ☐ Phần tiền thanh toán thừa hoặc thanh toán trùng;
- ☐ Giá trị sản phẩm được ITH chấp thuận nhận lại;
- ☐ Phần tiền đặt cọc còn lại sau khi trừ các chi phí đã phát sinh theo hợp đồng hoặc thỏa thuận;
- ☐ Các khoản tiền khác được ITH và khách hàng thống nhất.

Nếu phát sinh khoản khấu trừ, ITH sẽ thông báo rõ lý do và số tiền cho khách hàng trước khi thực hiện hoàn tiền.

8. Các trường hợp chưa đủ điều kiện hoàn tiền

ITH có thể tạm dừng hoặc từ chối yêu cầu hoàn tiền trong các trường hợp:

- ☐ Không xác minh được giao dịch thanh toán;
- ☐ Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ;
- ☐ Yêu cầu hủy đơn chưa được ITH chấp thuận;
- ☐ Sản phẩm trả lại không đáp ứng điều kiện của Chính sách đổi trả hàng;
- ☐ Khoản tiền đặt cọc thuộc trường hợp không được hoàn theo hợp đồng hoặc thỏa thuận;
- ☐ Đơn hàng còn nghĩa vụ thanh toán, hóa đơn hoặc chứng từ chưa được xử lý;
- ☐ Có dấu hiệu gian lận, giả mạo chứng từ hoặc tranh chấp chưa được giải quyết.

ITH sẽ thông báo cho khách hàng về lý do chưa thể hoàn tiền và hướng dẫn bổ sung hồ sơ hoặc thực hiện các thủ tục cần thiết.

9. Hóa đơn và chứng từ

Đối với giao dịch đã xuất hóa đơn giá trị gia tăng, khách hàng có trách nhiệm phối hợp với ITH thực hiện thủ tục điều chỉnh, thay thế hoặc xử lý hóa đơn, chứng từ theo quy định hiện hành.

Việc hoàn tiền được thực hiện sau khi các thủ tục liên quan đến hàng hóa, công nợ, hóa đơn và chứng từ đã hoàn tất.

10. Thông tin liên hệ

Mọi yêu cầu về hoàn tiền, khách hàng vui lòng liên hệ:

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

Địa chỉ: C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Hotline: 0964 644 550

Email: info@ith.vn

ITH cam kết tiếp nhận và xử lý yêu cầu hoàn tiền của khách hàng một cách minh bạch, chính xác và phù hợp với nội dung đã được hai bên thỏa thuận.