

CHÍNH SÁCH HOÀN, HỦY

Thời điểm áp dụng: 19/01/2025

1. Việc đổi trả/hủy bỏ/hoàn tiền các hàng hóa, dịch vụ sẽ được thực hiện theo chính sách của từng Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY.
2. Việc hủy bỏ đơn đặt hàng sẽ được thực hiện theo chính sách của từng Nhà cung cấp (khuyến cáo thành viên phải đọc kỹ thông tin hoặc gọi điện trực tiếp đến nhà cung cấp để tìm hiểu về việc hủy bỏ đơn hàng). VNPAY có trách nhiệm cung cấp thông tin cho Khách hàng hoặc Nhà cung cấp khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi có yêu cầu trả hàng/hủy bỏ giao dịch/hoàn tiền.
3. Đối với quy trình hoàn tiền, sau khi đã nhận thông tin xác nhận của Nhà cung cấp về yêu cầu hoàn trả hàng/hủy bỏ đơn hàng/hoàn tiền và nhận được tiền từ Nhà cung cấp, VNPAY sẽ hoàn trả tiền đơn hàng cho người mua vào tài khoản Ví điện tử đã sử dụng để giao dịch đơn hàng.
4. VNPAY có quyền hoãn lại quá trình của bất kỳ giao dịch nào mà VNPAY tin tưởng một cách hợp lý rằng giao dịch là lừa đảo, trái pháp luật hoặc có liên quan tới bất kỳ hoạt động tội phạm nào hoặc khi VNPAY có cơ sở để tin rằng thành viên vi phạm điều khoản và điều kiện sử dụng Ứng dụng VNPAY.
5. Đối với VNPAY và đối tác, Nhà cung cấp: VNPAY và đối tác chỉ cần đăng nhập giao diện quản lý đơn hàng và chọn các đơn hàng cần hủy, nhấn vào lệnh hủy đơn hàng, hệ thống sẽ tự động cập nhật thông tin và gửi xác nhận hủy đơn hàng vào tài khoản đăng nhập/ email của Nhà cung cấp và Khách hàng.
6. Đối với Khách hàng: Khách hàng được quyền hủy đơn hàng trước khi hàng hóa được giao. Các đơn hàng hủy sẽ phụ thuộc vào từng điều kiện và điều khoản của từng Nhà cung cấp mà Khách hàng sử dụng hàng hóa, dịch vụ niêm yết trên Ứng dụng VNPAY. Khách hàng cần liên hệ vào địa chỉ liên hệ của Nhà cung cấp để yêu cầu hủy bỏ đơn hàng. VNPAY yêu cầu các Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY phải niêm yết địa chỉ liên hệ để Khách hàng có thể thực hiện được việc hủy bỏ giao dịch.