**1. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG**

- Kiểm tra cẩn thận thông tin và chi tiết đơn hàng trước khi thực hiện thanh toán.

- Chắc chắn rằng thẻ của bạn đã được kích hoạt dịch vụ thanh toán trực tuyến bởi Ngân hàng phát hành thẻ.

- Thực hiện đúng hướng dẫn sử dụng thanh toán thẻ theo khuyến cáo của Ngân hàng phát hành thẻ để đảm bảo an toàn trong giao dịch thanh toán trực tuyến.

- Không đóng cửa sổ màn hình giao dịch cho đến khi nhận được kết quả giao dịch cuối cùng. Trong trường hợp giao dịch bị gián đoạn, liên hệ hotline của The G hoặc Ngân hàng phát hành thẻ để kiểm tra tình trạng giao dịch.

- Đồng ý việc phí thanh toán bằng thẻ (1% trên tổng thanh toán khi sử dụng thẻ nội địa và 3% tổng thanh toán khi sử dụng thẻ quốc tế) sẽ không được hoàn lại trong mọi trường hợp phát sinh sau khi thanh toán thành công.

- Hiểu rõ về các chính sách giao hàng, đổi hàng các chính sách khác liên quan đến việc mua hàng, thanh toán tại website chính thức của The G.

- Liên hệ hotline 0962 989 745 hoặc inbox fanpage khi cần được hỗ trợ.

**2. TRÁCH NHIỆM CỦA THE G.**

- Tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn/ bảo mật thông tin tài khoản thanh toán cá nhân theo quy định của pháp luật cũng như các quy định và các khuyến nghị về giám sát của Ngân hàng Nhà nước.

- Hỗ trợ khách hàng giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thanh toán và giao dịch:

+ Trong trường hợp việc giao hàng thất bại với trách nhiệm phát sinh từ phía The G, chúng tôi sẽ chịu trách nhiệm hoàn trả khoản thanh toán hoặc xử lí theo yêu cầu của khách hàng.

+ Trong trường hợp giao hàng thất bại với trách nhiệm phát sinh từ phía khách hàng, chúng tôi sẽ cố gắng liên hệ để giao lại đơn hàng.

- Cam kết xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thanh toán và giao dịch đúng quy trình trong thời gian sớm nhất có thể:

+ Trường hợp đơn hàng bị huỷ trước khi CHUYỂN QUA GIAO NHẬN, khoản thanh toán sẽ được hoàn lại tài khoản khách hàng từ 1-3 ngày làm việc (không tính thứ 7, chủ nhật) đối với thẻ nội địa và 7-10 ngày làm việc đối với thẻ quốc tế.

+ Trường hợp xảy ra các tranh chấp phát sinh giữa khách hàng và The G, nếu việc hoàn lại khoản thanh toán là phương án được thống nhất giữa hai bên, vui lòng chờ đợi từ 1-5 ngày làm việc đối với thẻ nội địa và 7-12 ngày làm việc đối với thẻ quốc tế.

+ Trong một số trường hợp có thể xảy ra vấn đề trong việc xử lý thông tin giao dịch đến từ các ngân hàng và cổng thanh toán, thời gian chờ đợi có thể lâu hơn. Mong bạn thông cảm