Danh sách câu hỏi thường gặp

Contents

[Mục 1: Tài khoản 3](#_Toc191822097)

[Câu hỏi 1: Giải pháp chấp nhận thanh toán SkyPos của HDBank/Galaxy Pay là gì? 3](#_Toc191822098)

[Câu hỏi 2: Điều kiện sử dụng SkyPos (hay SoftPos) là gì? 3](#_Toc191822099)

[Câu hỏi 3: Tôi cần làm gì để đăng kí sử dụng SkyPos (hay SoftPos)? 3](#_Toc191822100)

[Câu hỏi 4: Tôi cần cung cấp giấy tờ gì để đăng kí sử dụng SkyPos (hay SoftPos)? 3](#_Toc191822101)

[Câu hỏi 5: Tôi phải làm gì nếu tài khoản của mình bị khóa? 4](#_Toc191822102)

[Câu hỏi 7: Tôi phải làm gì khi không thể đăng nhập? 4](#_Toc191822103)

[Nếu bạn là quản lý hoặc chủ cửa hàng: 4](#_Toc191822104)

[Nếu bạn là nhân viên 4](#_Toc191822105)

[Câu hỏi 8: Khi đăng ký sử dụng ứng dụng SkyPos, tôi có mất phí gì không? 4](#_Toc191822106)

[Mục 2: Thanh toán 6](#_Toc191822107)

[Câu hỏi 10: Chức năng tạo mã thanh toán QR cho giao dịch dùng để làm gì? 6](#_Toc191822108)

[Câu hỏi 11: SkyPos chấp nhận thanh toán những thẻ nào? 7](#_Toc191822109)

[Câu hỏi 12: Tôi cần làm gì để khách trả tiền cho tôi qua ứng dụng? 7](#_Toc191822110)

[Đối với thanh toán thẻ 7](#_Toc191822111)

[Đối với thanh toán QR: 9](#_Toc191822112)

[Câu hỏi 13: Tôi muốn xem lịch sử giao dịch, thanh toán tại cửa hàng thì làm thế nào? 9](#_Toc191822113)

[Câu hỏi 15: Trong trường hợp thanh toán thẻ bị lỗi, tôi cần làm gì để xử lý? 9](#_Toc191822114)

[Câu hỏi 17: Trường hợp khách hàng thanh toán đã trừ tiền thẻ ngân hàng, cửa hàng chưa nhận được tiền thì tôi nên làm thế nào? 11](#_Toc191822115)

[Câu 18: Doanh thu thanh toán tại cửa hàng sẽ được SkyPos ghi có cho tôi như thế nào? 11](#_Toc191822116)

[Mục 3: Quản lý thiết bị 11](#_Toc191822117)

[Câu hỏi 19: Tôi phải làm gì nếu thiết bị của tôi kích hoạt thất bại? 11](#_Toc191822118)

[Câu hỏi 20: Ứng dụng SkyPos đang hỗ trợ những phiên bản nào của hệ điều hành Android nào? 11](#_Toc191822119)

[Câu hỏi 21: Tại sao ứng dụng SkyPos muốn biết vị trí của tôi? 11](#_Toc191822120)

[Mục 4: Quản lý nhân viên 12](#_Toc191822121)

[Câu hỏi 22: Tôi phải làm gì để tạo tài khoản cho nhân viên mới? 12](#_Toc191822122)

[Câu hỏi 23: Nhân viên có thể xem được thông tin doanh thu của cửa hàng hay không? 12](#_Toc191822123)

[Câu 24: Nhân viên của tôi có thể dùng tài khoản để đăng nhập tại nhiều thiết bị khác nhau không? 12](#_Toc191822124)

[Câu 25: Tôi có thể phân quyền cho nhân viên của mình hay không? 12](#_Toc191822125)

[Câu 26: Tôi phải làm gì khi nhân viên của tôi nghỉ việc 12](#_Toc191822126)

[Mục 5: Quản lý cửa hàng 12](#_Toc191822127)

[Câu 27: Nếu cửa hàng của tôi ngừng hoạt động, tôi cần làm gì để chấm dứt sử dụng dịch vụ? 12](#_Toc191822128)

[Mục 6: Merchant Portal 13](#_Toc191822129)

[Câu 29: Làm thế nào để tôi có thể theo dõi và quản lý các giao dịch tại cửa hàng? 13](#_Toc191822130)

[Chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn hệ thống quản lý Merchant (hay gọi là Merchant Portal) để bạn có thể quản lý mọi thông tin (bao gồm thông tin các giao dịch, quản lý TID, phân quyền cho các cấp nhân viên tại cửa hàng,..) 13](#_Toc191822131)

[Câu 30: Làm thế nào để tôi có tài khoản sử dụng Merchant 13](#_Toc191822132)

[Câu 31: Tôi có cần hoàn trả toàn bộ số tiền đơn hàng trong 1 lần yêu cầu hoàn trả không? 13](#_Toc191822133)

[Câu 32: Tôi có thể thực hiện hoàn trả cho những giao dịch như thế nào? 13](#_Toc191822134)

[Câu 33: Sau khi thực hiện hoàn trả bao lâu thì khách hàng của tôi sẽ nhận được tiền? 13](#_Toc191822135)

[Câu 34: Tôi có thể hủy yêu cầu hoàn trả được không? 13](#_Toc191822136)

[Mục 6: Đầu mối Kinh doanh 13](#_Toc191822137)

[Câu 35: Tôi có thể liên hệ đầu mối kinh doanh SkyPos được không? 13](#_Toc191822138)

# Mục 1: Tài khoản

## Câu hỏi 1: Giải pháp chấp nhận thanh toán SkyPos của HDBank/Galaxy Pay là gì?

Là giải pháp chấp nhận thanh toán của HDBank cho phép chấp nhận thanh toán bằng Thẻ, mã QR, điểm Skypoint, quản trị cửa hàng, nhân viên dành cho các hộ kinh doanh, doanh nghiệp trong nhiều lĩnh vực khác nhau, bao gồm:

* Ứng dụng chấp nhận thanh toán SkyPos: cho phép thiết bị di động trở thành 1 thiết bị chấp nhận thanh toán mã QR/ Thẻ contactless (thẻ chạm) nhờ công nghệ NFC ( không tiếp xúc).
* Merchant portal (phiên bản Web): cho phép các nhà bán hàng quản trị cửa hàng, giao dịch tốt hơn, dễ dàng đối soát giao dịch thanh toán tại cửa hàng.

## Câu hỏi 2: Điều kiện sử dụng SkyPos (hay SoftPos) là gì?

Để sử dụng giải pháp, Quý khách cần là Hộ Kinh doanh, Doanh nghiệp có cửa hàng, đã đăng ký kinh doanh và hoạt động hợp pháp theo quy định của Pháp luật Việt Nam và đáp ứng quy định của HDBank hoặc Galaxy Pay trong từng thời kỳ.

## Câu hỏi 3: Tôi cần làm gì để đăng kí sử dụng SkyPos (hay SoftPos)?

Để sử dụng giải pháp, Quý khách cần liên hệ Chi nhánh HDBank, hoặc Khối Kinh doanh của Galaxy Pay và ký hợp đồng dịch vụ chấp nhận thanh toán với HDBank hoặc Galaxy Pay.

Các bước thực hiện để có thể sử dụng SkyPos

* Trong trường hợp Quý khách chưa có tài khoản thanh toán tại HDBank, vui lòng thực hiện 1 trong các cách dưới đây:
  + Truy cập:
    - Đối với KHCN: https://hdbank.com.vn/vi/personal
    - Đối với KHDN: https://hdbank.com.vn/vi/corporate
  + Liên hệ chi nhánh/phòng giao dịch gần nhất của HDBank. Xem danh sách các phòng giao dịch tại <https://hdbank.com.vn/vi/atm-branch>
* Nếu Quý khách đã có tài khoản thanh toán tại HDBank, vui lòng đăng kí sử dụng giải pháp tại chi nhánh/phòng giao dịch gần nhất của HDBank.

Để xem trước hướng dẫn sử dụng các tính năng của SkyPos, Quý khách vui lòng tải ứng dụng SkyPos by HDBank từ kho ứng dụng Google play và thực hiện theo hướng dẫn.

Bạn nhớ cho chúng tôi trải nghiệm của bạn bằng cách đánh giá vào ứng dụng bạn nhé

## Câu hỏi 4: Tôi cần cung cấp giấy tờ gì để đăng kí sử dụng SkyPos (hay SoftPos)?

Qúy khách cần cung cấp giấy tờ cần thiết sau:

* Bản sao y giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh Doanh nghiệp/ Hộ kinh doanh
* Bản sao y giấy tờ tùy thân: CCCD/Hộ chiếu của người đại diện theo pháp luật/ người đại diện theo ủy quyền
* Bản gốc giấy ủy quyền của người đại diện theo pháp luật (trường hợp người đại diện thực hiện ký hợp đồng)
* Ảnh chụp cửa hàng thể hiện rõ tên, địa chỉ cửa hàng

## Câu hỏi 5: Tôi phải làm gì nếu tài khoản của mình bị khóa?

Trong trường hợp bạn khách là nhân viên, bạn sẽ không có quyền tự mở khóa tài khoản của mình. Vui lòng liên hệ với chủ cửa hàng hoặc người quản lý để mở khóa tài khoản

Trong trường hợp bạn là quản lý hoặc chủ cửa hàng, vui lòng liên hệ với tổng đài CSKH theo hotline:

* Hotline CSKH của Galaxy Pay: 1900 638 021
* Hotline CSKH của HDBank:1900 60 60

## Câu hỏi 7: Tôi phải làm gì khi không thể đăng nhập?

Khi không thể đăng nhập, sẽ có một số nguyên nhân sau đây:

* Tài khoản của bạn chưa đăng kí với hệ thống SkyPos
* Tài khoản của bạn đã bị khóa
* Bạn nhập sai mật khẩu
* Thiết bị di động của bạn chưa kết nối với internet

### Nếu bạn là quản lý hoặc chủ cửa hàng:

* Để đăng kí sử dụng giải pháp ePOS, xem hướng dẫn tại → “*Link như câu số 3”*
* Để mở lại tài khoản đã bị khóa liên hệ tổng đài CSKH của HDBank hoặc Galaxy Pay
* Để khôi phục mật khẩu, liên hệ tổng đài CSKH của HDBank hoặc Galaxy Pay
* Nếu thiết bị di động của bạn chưa có kết nốt internet, vui lòng kiểm tra kết nối internet

### Nếu bạn là nhân viên

* Để đăng kí tài khoản hoặc mở khóa tài khoản, vui lòng liên hệ với chủ cửa hàng của bạn để được hỗ trợ
* Để khôi phục mật khẩu, xem hướng dẫn tại *“Link câu hỏi 5”*

## Câu hỏi 8: Khi đăng ký sử dụng ứng dụng SkyPos, tôi có mất phí gì không?

Quý khách vui lòng xem biểu phí áp dụng theo từng thời kì, cụ thể như sau:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Loại phí | Mức phí dịch vụ (chưa bao gồm VAT) |
| 1 | Phí đăng ký sử dụng dịch vụ SkyPos | Miễn phí |
| 2 | Phí đăng ký dịch vụ hàng tháng | 50,000 VNĐ/tháng/thiết bị đăng ký ứng dụng SkyPos |
| 3 | Phí xử lý giao dịch (hay gọi là phí thanh toán) | Phụ thuộc vào ngành nghề kinh doanh của khách hàng (\*) Đính kèm bảng phí xử lý giao dịch chi tiết theo ngành nghề kinh doanh |

Phí xử lý giao dịch (hay gọi là phí thanh toán) phụ thuộc vào ngành nghề kinh doanh của Quý khách hàng.

Quý khách hàng hãy cho biết ngành nghề kinh doanh của doanh nghiệp mình, mức phí xử lý giao dịch (hay gọi là phí thanh toán), cụ thể như sau:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Ngành nghề kinh doanh của khách hàng** | **Thẻ nội địa** | **Thẻ Quốc tế phát hành trong lãnh thổ VN** | | | **Thẻ Quốc tế phát hành ngoài lãnh thổ VN** |
| **Dòng thẻ khách hàng sử dụng** | **Napas** | **Visa** | **Mastercard** | **JCB** | **Visa/Mastercard/JCB** |
| 1 | Thanh toán chính phủ | 0.20% | 0.90% | 0.90% | 1.10% | 2.40% |
| 2 | Taxi/ Limousine | 0.73% | 1.30% | 1.30% | 2.00% | 2.40% |
| 3 | Xăng dầu | 0.73% | 0.80% | 0.80% | 0.80% | 2.40% |
| 4 | Dịch vụ vận tải công cộng | 0.20% | 1.10% | 1.10% | 1.10% | 2.40% |
| 5 | Dịch vụ tiện ích (điện, nước, gas) | 0.73% | 1.10% | 1.10% | 1.10% | 2.40% |
| 6 | Phí cầu đường | 0.73% | 1.10% | 1.10% | 1.10% | 2.40% |
| 7 | Dịch vụ viễn thông | 0.73% | 1.30% | 1.30% | 1.30% | 2.40% |
| 8 | Dịch vụ truyền hình cáp, vệ tinh, radio | 0.73% | 1.30% | 1.30% | 1.30% | 2.40% |
| 9 | Siêu thị | 0.73% | 1.30% | 1.30% | 1.30% | 2.40% |
| 10 | Cửa hàng tiện lợi, cửa hàng thực phẩm chức năng (sâm, yến, đông trùng hạ thảo…) | 0.73% | 1.30% | 1.30% | 1.30% | 2.40% |
| 11 | Cửa hàng thức ăn nhanh, cửa hàng giải khát, quán cà phê (không bán bia, rượu) | 0.73% | 1.30% | 1.30% | 1.30% | 2.40% |
| 12 | Trường học | 0.73% | 1.30% | 1.30% | 1.30% | 2.40% |
| 13 | Dịch vụ vận tải khác (đưa đón ở sân bay, cáp treo…) | 0.73% | 1.30% | 1.30% | 1.30% | 2.40% |
| 14 | Dịch vụ vận tải hành khách bằng đường sắt | 0.73% | 1.10% | 1.10% | 1.10% | 2.40% |
| 15 | Mạng máy tính/ Dịch vụ thông tin | 0.73% | 1.30% | 1.10% | 1.30% | 2.40% |
| 16 | Rạp chiếu phim | 0.73% | 2.00% | 1.10% | 2.00% | 2.40% |
| 17 | Dịch vụ y tế/ Chăm sóc sức khỏe | 0.73% | 2.00% | 1.30% | 2.00% | 2.40% |
| 18 | Dịch vụ quản lý bất động sản | 0.73% | 1.30% | 2.00% | 2.00% | 2.40% |
| 19 | Bảo hiểm | 0.73% | 1.30% | 2.00% | 2.00% | 2.40% |
| 20 | Cửa hàng đồ gia dụng/ Điện tử | 0.73% | 1.70% | 2.00% | 2.00% | 2.40% |
| 21 | Khác (những ngành nghề khác với danh sách ngành nghề được liệt kê) | 0.73% | 2.00% | 2.00% | 2.00% | 2.40% |

# Mục 2: Thanh toán

## Câu hỏi 10: Chức năng tạo mã thanh toán QR cho giao dịch dùng để làm gì?

Khách mua hàng có thể sử dụng bất kỳ ứng dụng ngân hàng nào để quét mã QR và trả tiền cho bạn. Tính năng này giúp giao dịch được thực hiện nhanh chóng và không mất phí giao dịch. Đồng

thời khi thanh toán qua ứng dụng, các giao dịch sẽ được lưu lại giúp bạn quản lý thu nhập dễ dàng hơn.

## Câu hỏi 11: SkyPos chấp nhận thanh toán những thẻ nào?

SkyPos chấp nhận thanh toán thẻ contactless của Visa, Master, Napas (thẻ thanh toán nội địa)

Hỗ trợ thanh toán qua Apple pay, Samsung Pay, Garmin pay, các loại vòng tay thanh toán

## Câu hỏi 12: Tôi cần làm gì để khách trả tiền cho tôi qua ứng dụng?

SkyPos cung cấp hai hình thức thanh toán là thẻ và QR để người dùng có thể dễ dàng thanh toán các đơn hàng tại cửa hàng của bạn

### Đối với thanh toán thẻ

* Bước 1: Tại màn hình thanh toán, nhập số tiền cần thanh toán và chọn hình thức thanh toán thẻ
* Bước 2: Yêu cầu khách hàng của bạn đặt thẻ ở lưng điện thoại đang được sử dụng để thanh toán



* Bước 3: Yêu cầu khách hàng rút lại thẻ khi được thông báo và nhận thông báo thanh toán thành công

### Đối với thanh toán QR:

* Bước 1: Tại màn hình thanh toán, nhập số tiền cần thanh toán và chọn hình thức thanh toán QR
* Bước 2: Hệ thống sẽ sinh ra mã QR ứng với đơn hàng và số tiền cần thanh toán
* Bước 4: Đưa mã cho khách mua hàng để họ quét bằng bất kỳ ứng dụng ngân hàng nào

-Bước 5: Nhận thông báo thanh toán thành công

## Câu hỏi 13: Tôi muốn xem lịch sử giao dịch, thanh toán tại cửa hàng thì làm thế nào?

Khi vừa mở ứng dụng, bạn bấm vào mục Lịch sử giao dịch trên màn hình để xem thống kê doanh thu và lịch sử giao dịch của từng cửa hàng.

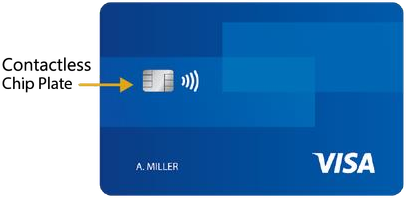
## Câu hỏi 15: Trong trường hợp thanh toán thẻ bị lỗi, tôi cần làm gì để xử lý?

Bạn kiểm tra xem lỗi hệ thống báo lại là gì để có cách xử lý tương ứng:

1. Do mất kết nối mạng: Kiểm tra kết nối Internet hiện có của thiết bị và tạo lại mã thanh toán
2. Do hệ thống: Chọn Thử lại hoặc chọn Tạo đơn hàng mới. Trong trường hợp cách thức này không hiệu quả. Vui lòng liên hệ với CSKH qua số điện thoại:

* Hotline CSKH của Galaxy Pay: 1900 638 021
* Hotline CSKH của HDBank:1900 60 60

1. Do thẻ của khách hàng
   * Thẻ không hỗ trợ contactless: Kiểm tra không có biểu tượng cột sóng (như ảnh dưới đây) trên thẻ



* + Thẻ đã hết hạn: Kiểm tra ngày hết hạn trên thẻ



* + Thẻ hết hạn mức: Yêu cầu khách hàng kiểm tra lại hạn mức thẻ

## Câu hỏi 17: Trường hợp khách hàng thanh toán đã trừ tiền thẻ ngân hàng, cửa hàng chưa nhận được tiền thì tôi nên làm thế nào?

Bạn vui lòng kiểm tra lại thông tin giao dịch tại mục lịch sử giao dịch để xem trạng thái chuyển tiền về tài khoản cửa hàng. Trong khoảng 5-10 phút, nếu cửa hàng vẫn chưa nhận được thông tin giao dịch thành công, bạn có thể liên hệ bộ phận Chăm sóc khách hàng theo thông tin dưới đây:

* Hotline CSKH của Galaxy Pay: 1900 638 021
* Hotline CSKH của HDBank:1900 60 60

## Câu 18: Doanh thu thanh toán tại cửa hàng sẽ được SkyPos ghi có cho tôi như thế nào?

Sau khi giao dịch thanh toán thành công, số tiền thanh toán sẽ được cộng vào Tài khoản thanh toán khai báo dịch vụ của Quý khách vào ngày làm việc tiếp theo.

# Mục 3: Quản lý thiết bị

## Câu hỏi 19: Tôi phải làm gì nếu thiết bị của tôi kích hoạt thất bại?

Kích hoạt thất bại có thể do một số nguyên do sau đây

* Mất kết nối internet: Bạn hãy kiểm tra lại kết nối mạng của thiết bị và kích hoạt lại thiết bị
* Lỗi hệ thống: Với trường hợp này, vui lòng liên hệ
* Hotline CSKH của Galaxy Pay: 1900 638 021
* Hotline CSKH của HDBank:1900 60 60

## Câu hỏi 20: Ứng dụng SkyPos đang hỗ trợ những phiên bản nào của hệ điều hành Android nào?

Cả các thiết bị Smartphone, tablet thông minh có:

* Hệ điều hành Android 8.1 trở lên
* Hỗ trợ NFC. Bạn có thể kiểm tra bằng cách trong phần Cài đặt của thiết bị, tìm kiếm NFC
* Hỗ trợ dịch vụ Google play

## Câu hỏi 21: Tại sao ứng dụng SkyPos muốn biết vị trí của tôi?

Theo Pháp luật Việt Nam quy định các yêu cầu kỹ thuật về an toàn bảo mật đối với trang thiết bị phục vụ thanh toán thẻ ngân hàng, bạn cần chia sẻ thông tin vị trí thiết bị sử dụng thanh toán để phục vụ cho quá trình xử lý giao dịch của bạn để sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ. SkyPos cam kết

thông tin được sử dụng đúng mục đích, đảm bảo tuân thủ các yêu cầu liên quan tới chính sách bảo mật.

# Mục 4: Quản lý nhân viên

## Câu hỏi 22: Tôi phải làm gì để tạo tài khoản cho nhân viên mới?

Để thêm nhân viên mới, bạn liên hệ CSKH để được hướng dẫn nhé

* Hotline CSKH của Galaxy Pay: 1900 638 021
* Hotline CSKH của HDBank:1900 60 60

## Câu hỏi 23: Nhân viên có thể xem được thông tin doanh thu của cửa hàng hay không?

Nhân viên của bạn sẽ chỉ xem được doanh thu tại các cửa hàng mà họ được phân quyền. Trong trường hợp bạn là chủ cửa hàng, bạn sẽ xem được doanh thu của tất cả các cửa hàng thuộc sở hữu của bạn.

## Câu 24: Nhân viên của tôi có thể dùng tài khoản để đăng nhập tại nhiều thiết bị khác nhau không?

Nhân viên của bạn sẽ có thể dùng tài khoản đã đăng kí để đăng nhập trên nhiều thiết bị khác nhau. Tuy nhiên, nhân viên sẽ chỉ xem được các thông tin các cửa hàng mà họ được phân quyền truy cập.

## Câu 25: Tôi có thể phân quyền cho nhân viên của mình hay không?

Bạn có thể quản lý quyền truy cập thông tin và thực hiện thanh toán tại từng cửa hàng cho nhân viên. Quyền truy cập có thể được chỉnh sửa tại mục Quản lý nhân viên

## Câu 26: Tôi phải làm gì khi nhân viên của tôi nghỉ việc

Để đảm bảo tính bảo mật, hãy khóa tài khoản của nhân viên ngay khi họ nghỉ việc. Để khóa tài khoản của nhân viên, vui lòng liên hệ:

* Hotline CSKH của Galaxy Pay: 1900 638 021
* Hotline CSKH của HDBank:1900 60 60

# Mục 5: Quản lý cửa hàng

## Câu 27: Nếu cửa hàng của tôi ngừng hoạt động, tôi cần làm gì để chấm dứt sử dụng dịch vụ?

Bạn có thể thực hiện xóa tài khoản khi muốn chấm dứt sử dụng dịch vụ. Để xóa tài khoản, truy cập vào menu, chọn “ Xóa tài khoản” và làm theo hướng dẫn dưới đây:

Câu 28: Tôi có mất phí khi dừng sử dụng dịch vụ không? Không, bạn sẽ không mất phí khi dừng sử dụng dịch vụ

# Mục 6: Merchant Portal

## Câu 29: Làm thế nào để tôi có thể theo dõi và quản lý các giao dịch tại cửa hàng?

## Chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn hệ thống quản lý Merchant (hay gọi là Merchant Portal) để bạn có thể quản lý mọi thông tin (bao gồm thông tin các giao dịch, quản lý TID, phân quyền cho các cấp nhân viên tại cửa hàng,..)

## Câu 30: Làm thế nào để tôi có tài khoản sử dụng Merchant

Bạn cần có tài khoản SkyPos để có thể đăng nhập vào Merchant Portal. Tài khoản này chính là tài khoản bạn hoặc nhân viên của bạn dùng để đăng nhập ứng dụng SkyPos.

## Câu 31: Tôi có cần hoàn trả toàn bộ số tiền đơn hàng trong 1 lần yêu cầu hoàn trả không?

Bạn có thể lựa chọn hoàn trả một phần giá trị đơn hàng hoặc toàn bộ giá trị đơn hàng

## Câu 32: Tôi có thể thực hiện hoàn trả cho những giao dịch như thế nào?

Bạn chỉ có thể thực hiện hoàn trả cho những giao dịch thanh toán thành công, chưa phát sinh giao dịch hoàn trả toàn phần.

## Câu 33: Sau khi thực hiện hoàn trả bao lâu thì khách hàng của tôi sẽ nhận được tiền?

Sau khi nhận yêu cầu hoàn trả từ cửa hàng, giao dịch sẽ được xử lý trong vòng 1 ngày làm việc. Tuy nhiên thời gian nhận tiền sẽ phụ thuộc vào ngân hàng phát hành thẻ của chủ thẻ thanh toán

## Câu 34: Tôi có thể hủy yêu cầu hoàn trả được không?

Bạn chỉ có thể hủy yêu cầu hoàn trả nếu yêu cầu chưa được phê duyệt bởi người phê duyệt. Rất tiếc hệ thống của chúng tôi không thể hỗ trợ hủy giao dịch nếu tiền hoàn trả đã được gửi tới khách hàng

# Mục 6: Đầu mối Kinh doanh

## Câu 35: Tôi có thể liên hệ đầu mối kinh doanh SkyPos được không?

Bạn có thể liên hệ với chúng tôi bất cứ khi nào nhé

* Khối Kinh doanh - Galaxy Pay: 1900 638 021
* Trung tâm Thẻ HDBank:1900 60 60