# Phạm vi áp dụng

Bộ tài liệu này áp dụng để hướng dẫn tổng thể nghiệp vụ thanh toán cước viễn thông, thẻ cào trên ứng dụng ViettelPay Pro. Cụ thể bao gồm các hạng mục sau:

- Hướng dẫn thanh toán cước viễn thông, thẻ cào trên ứng dụngViettelPay Pro

- Quy định về phí bán hàng/chiết khấu

- Quy định hủy giao dịch

- Hướng dẫn xử lý một số lỗi thường gặp

# Giải thích một số định nghĩa

Chi tiết đầy đủ các định nghĩa: dinh\_nghia.csv

# Hướng dẫn thanh toán cước viễn thông, thẻ cào trên ứng dụng ViettelPay Pro

## 1 Phạm vi triển khai

Hiện tại app Viettelpay Pro hỗ trợ thanh toán cước viễn thông, thẻ cào cho các dịch vụ sau:

- Giao dịch nạp cước điện thoại (bao gồm nạp cho thuê bao trả trước và trả sau) thuộc các nhà mạng: Viettel, Vinaphone, Mobifone, Vietnammobile.

- Giao dịch mua thẻ cào đa mạng thuộc các nhà mạng: Viettel, Vinaphone, Mobifone, Vietnammobile với các mệnh giá đa dạng. Cụ thể:

Bảng chi tiết mệnh giá theo từng nhà mạng: menh\_gia.csv

- Giao dịch mua thẻ game như: Thẻ SOHACoin; Thẻ VGP; Thẻ Appota; Thẻ Scoin; Thẻ Funtap; Thẻ Vcoin; Thẻ Zing; Thẻ Garena. (Lưu ý: Thẻ game Gate đã dừng triển khai từ ngày 28/12/2024)

- Giao dịch thanh toán cước internet/truyền hình (Truyền hình VTVcab,Truyền hình AVG, Viettel TV, K+)

- Giao dịch thanh toán cước đóng trước dịch vụ cố định Viettel

- Gạch nợ thuê bao cắt hủy

## 2. Hướng dẫn thanh toán

Hướng dẫn chi tiết từng bước cho từng loại giao dịch: huong\_dan\_thanh\_toan.csv

# Quy định về phí bán hàng/chiết khấu

## Quy định về phí bán hàng/chiết khấu

- Phạm vi áp dụng: Áp dụng cho người lập giao dịch thanh toán cước viễn thông, thẻ cào trên ứng dụng ViettelPay Pro

- Loại dịch vụ chi trả phí bán hàng/chiết khấu: Hiện nay, giao dịch thanh toán cước viễn thông, thẻ cào được chi trả/chiết khấu trực tiếp cho người lập giao dịch đối với tất cả các giao dịch thanh toán cước viễn thông, thẻ cào. Ngoại trừ giao dịch đóng trước cước dịch vụ cố định Viettel không áp dụng phí bán hàng/chiết khấu. Tuy nhiên lưu ý: Chính sách phí bán hàng/chiết khấu có thể thay đổi tùy thuộc vào tình hình chính sách kinh doanh từng thời điểm. Vì vậy, người lập giao dịch cần kiểm tra phí/chiết khấu ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro để cập nhật thông tin chính xác nhất.

- Lưu ý: Tiền chiết khấu đã bao gồm VAT

## Hướng dẫn kiểm tra phí bán hàng/chiết khấu

Để kiểm tra phí bán hàng/chiết khấu, người lập giao dịch sử dụng 01 trong 02 cách sau:

- Cách 1: Truy cập ứng dụng ViettelPay Pro → Tại giao diện thanh toán cước viễn thông, mua thẻ cào → xem mục “Số tiền sau chiết khấu”.

- Cách 2: Truy cập ứng dụng ViettelPay Pro → Vào mục “Lịch sử”, tìm giao dịch cần tra cứu → xem mục “Chiết khấu”.

# Quy định hủy giao dịch

Chi tiết đầy đủ các nhóm quy định hủy giao dịch: quy\_dinh\_huy\_giao\_dich.csv

# Hướng dẫn xử lý một số lỗi thường gặp

## 1. Danh mục bảng mã lỗi

→ Bảng mã lỗi chi tiết với mô tả: bang\_ma\_loi.csv

## 2. Hướng dẫn tra cứu kết quả cuối đối với giao dịch đang xử lý (timeout)

- Ngay khi gặp phải lỗi giao dịch đang xử lý: Nên hướng dẫn khách hàng thụ hưởng (người nhận) kiểm tra số dư/tài khoản thuê bao thụ hưởng để xác định giao dịch đã thành công hay chưa? (Vì có thể hệ thống cập nhật kết quả cho giao dịch trên app chậm nhưng thực tế người nhận đã nhận được tiền).

- Trong thời gian đối soát theo quy định: Người lập giao dịch truy cập ứng dụng ViettelPay Pro → chọn mục “lịch sử” → tìm đến giao dịch cần truy vấn → bấm truy vấn hoặc xem trạng thái giao dịch.

## 3. Hướng dẫn xử lý lỗi thường gặp

Chi tiết mã lỗi với nguyên nhân và cách xử lý: huong\_dan\_xu\_ly\_loi.csv

1. **Câu hỏi thường gặp (FAQ)**

Bộ câu hỏi-đáp án mẫu với cấu trúc chuẩn: faq\_example.csv

1. **Kịch bản xử lý tình huống**

Kịch bản chốt chi tiết theo tình huống: kich\_ban.csv