CÔNG TY CỔ PHẦN
VẬN TẢI ĐƯỜNG SẮT HÀ NỘI

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI ĐƯỜNG SẮT HÀ NỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 20 tháng 11 năm 2017

Kính gửi: Quý khách hàng

Để thuận tiện cho Quý khách hàng theo dõi việc hoàn tiền về tài khoản cá nhân cho các giao dịch lỗi cổng thanh toán và giao dịch trả vé khi mua vé bằng hình thức thanh toán online. HARACO thông báo đến khách hàng qui trình hoàn tiền như sau:

1.Đối với các giao dịch trả lại vé khi thanh toán online

Khách hàng ra ga trả vé, tiền vé trả lại được chuyển về tài khoản cá nhân của khách hàng như sau:

1.1 Đối với giao dịch hoàn tiền thẻ Quốc tế:

Sau khi HARACO thực hiện thao tác hoàn tiền trên cổng trước 17h00 hàng ngày, ngày hôm sau ngân hàng trung tâm sẽ đối chiếu số liệu và tổng hợp dữ liệu của ngày hôm trước và gửi đi tổ chức thẻ quốc tế, tại thời điểm này hệ thống sẽ tự động trích nợ khoản tiền của HARACO. Sau khoảng thời gian T+4 kể từ ngày gửi dữ liệu đi, tiền sẽ được hoàn về phía đầu ngân hàng phát hành (NHPH). Tuy nhiên, thời gian NHPH hoàn tiền trả khách hàng là tùy phụ thuộc vào chính sách của NHPH.

1.2 Đối với giao dịch hoàn tiền thẻ Nội địa:

Sau khi HARACO thực hiện hoàn tiền trước 23h59 ngày hôm trước, ngày hôm sau tiền đã được trích nợ từ HARACO để hoàn về phía NHPH.

Tại thời điểm trước ngày 01/10/2017, thời gian NHPH hoàn tiền cho khách hàng là tùy theo chính sách của NHPH.

Kể từ ngày 01/10/2017 theo quy định tổ chức thành viên mới giữa Công ty CP thanh toán Quốc Gia Việt Nam và NHPH thì NHPH sẽ phải hoàn tiền cho khách hàng trong vòng 2 ngày kể từ ngày nhận được tiền hoàn.

2.Đối với giao dịch thanh toán không thành công

Khi khách hàng mua vé và thanh toán online do lỗi cổng thanh toán hoặc do chất lượng mạng không ổn định ... dẫn đến việc thanh toán không thành công, HARACO sẽ hoàn trả lại tiền khách hàng theo qui trình như mục 1.

Lưu ý:

Đối với thẻ Quốc tế: Việc thông báo tiền về tài khoản cá nhân của khách hàng theo quy định của từng NHPH thẻ (tùy vào từng NHPH thẻ hoặc sẽ trừ vào kỳ sao kê của tháng kế tiếp, hoặc sẽ thông báo bằng tin nhắn số tiền hoàn trả cho khách hàng).

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý khách hàng!