

Hà Nội, ngày 25 tháng 11 năm 2014



HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ MUA VÉ VÀ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

Để thuận tiện cho hành khách đi tàu, Tổng công ty Đường sắt Việt Nam hướng dẫn thực hiện các quy định về việc mua vé và thanh toán trực tuyến trên web site của Tổng công ty ĐSVN tại địa chỉ www.dsvn.vn như sau:

1. Khách hàng mua vé trên WEB cần điền đầy đủ thông tin về người mua vé, thông tin về hành khách đi tàu bao gồm: Họ tên đầy đủ, số giấy tờ tùy thân có ảnh hợp lệ được pháp luật công nhận (Số chứng minh thư nhân dân, Số bằng lái xe được pháp luật công nhận, Số hộ chiếu) Đối với trẻ em khách hàng phải điền ngày tháng năm sinh ghi trên giấy khai sinh của trẻ em được pháp luật công nhận.
2. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các thông tin cùng với tính hợp lệ của thẻ thanh toán ngân hàng đã được sử dụng để mua vé. Trong một số trường hợp đặc biệt để đảm bảo an toàn cho giao dịch thanh toán trực tuyến Hành khách có thể được yêu cầu xuất trình thẻ thanh toán cùng với giấy tờ tùy thân để đối chiếu khi ra ga lấy vé.
3. Khi ra ga lấy vé, Khách hàng phải đem theo giấy tờ tùy thân hợp lệ để chứng minh là người mua vé hoặc là một trong số các hành khách đi tàu cùng với mã đặt chỗ được hệ thống bán vé cung cấp. Khi giao vé cho khách hàng thư ký bán vé tại cửa vé hướng dẫn khách hàng ký nhận vé vào mặt sau của liên trắng.
4. Khách hàng phải ra ga để làm các thủ tục trả vé nếu có nhu cầu. Nếu khách hàng mua vé bằng tiền mặt tại ga hoặc các đại lý thu tiền ủy quyền của TCT ĐSVN thì hành khách sẽ được nhận lại tiền mặt sau khi đã khấu trừ phí trả vé theo quy định. Nếu hành khách mua vé bằng các loại thẻ thanh toán thì khi trả vé tiền mua vé sẽ được chuyển trả về ngân hàng phát hành thẻ sau 1 ngày làm việc. Hành khách sẽ phải nộp tiền lệ phí trả vé tại Ga. Thư ký bán vé tại cửa vé có nhiệm vụ viết phiếu thu tiền lệ phí và ghi rõ số lượng vé đã trả cùng với số tiền trên vé để hành khách có cơ sở làm việc với Ngân hàng phát hành thẻ. TCT ĐSVN sẽ hỗ trợ cung cấp thông tin về giao dịch chuyển tiền đến Ngân hàng phát hành thẻ cho quý khách khi có nhu cầu. Quý khách vui lòng liên hệ với trung tâm hỗ trợ khách hàng số 19006469 để được trợ giúp.

Xin trân trọng cảm ơn!