

## QUY ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ

### 1. MỤC ĐÍCH CỦA QUY ĐỊNH

- Quy định này có hiệu lực từ ngày 07/07/2020 được xây dựng tại Công ty cổ phần thanh toán điện tử VNPT (VNPT EPAY) – đơn vị chủ quản của Esan.vn
- Tài liệu này xây dựng với mục đích đảm bảo quyền lợi tốt nhất cho Bạn và các đơn vị cung cấp dịch vụ có liên kết với Esan.vn
- Đưa ra các trường hợp về lỗi dịch vụ và quy định xử lý lỗi khi Bạn hoặc các đơn vị liên kết bán hàng sử dụng dịch vụ của Esan.vn

### 2. QUY ĐỊNH VỀ HÀNG HÓA, DỊCH VỤ

- Hàng hóa cung cấp trên **Esan.vn** được thể hiện dưới dạng Mã thẻ, Mệnh giá nạp tiền (Topup),...
- **Mã thẻ hay Mã thẻ trả trước:** là mã số do VNPT EPAY cung cấp, được truyền tải và lưu trữ dưới dạng cơ sở dữ liệu được mã hóa trên phần mềm của các thiết bị tin học, dùng để Bạn nạp tiền cho dịch vụ: Viễn thông, Game, Điện thoại Quốc tế và các dịch vụ nội dung số khác ... Mỗi mã thẻ sẽ bao gồm một (01) số series và một (01) mã Code, các mã thẻ đó tương ứng với quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ và không trùng với bất kỳ số serie và mã Code trong toàn bộ cơ sở dữ liệu của Nhà cung cấp dịch vụ khác.
- **Mệnh giá nạp tiền (Topup):** là số tiền để nạp trực tiếp vào tài khoản thuê bao di động trả trước hoặc tài khoản dịch vụ nội dung số mà VNPT EPAY mua từ các doanh nghiệp viễn thông (Telco), từ các đại lý cung cấp dịch vụ viễn thông của Telco (gọi chung là đối tác) và từ nhà cung cấp dịch vụ nội dung số (nhà cung cấp dịch vụ game online, nhà cung cấp dịch vụ học trực tuyến...).
- **Các hàng hóa khác:** sẽ được bổ sung dựa trên thực tế nhu cầu sản xuất - kinh doanh trên Esan.vn

### 3. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC GIAO DỊCH, CUNG CẤP HÀNG HOÁ

- Bạn hoàn toàn có thể mua các hàng hoá/dịch vụ được nêu tại điều khoản 1 bên trên. Và các hàng hoá/dịch vụ đó sẽ được Esan.vn bảo đảm về: chất lượng hàng hoá/dịch vụ, bảo hiểm rủi ro khi có phát sinh lỗi từ phía Esan.vn. Các trường hợp rủi ro sẽ được định nghĩa cụ thể tại Mục 5 của Quy định này.
- Các trường hợp không được mua hàng hoá/dịch vụ bao gồm:
  - Hàng hoá/dịch vụ trên Esan.vn đang có thông báo hết hàng hoặc tạm dừng giao dịch vì một số lý do nào đó.
  - Phương thức thanh toán đang bị gián đoạn.

### 4. CHÍNH SÁCH ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG

- **Chính sách bảo mật thông tin khách hàng:** tham khảo *Chính sách bảo mật*
- **Lỗi về hệ thống :** như lịch sử giao dịch không trùng khớp, tiền trong tài khoản Bạn không bằng số tiền nạp... Thông tin khiếu nại của khách hàng sẽ được bộ phận chăm

sóc khách hàng tiếp nhận. Bộ phận sẽ phân loại sai lệch để điều chuyển lên các bộ phận có liên quan như bộ phận kỹ thuật, bộ phận kế toán. Thời gian không quá 01 ngày kể từ khi tiếp nhận khiếu nại. Các bộ phận có liên quan tiếp nhận thông tin khiếu nại và tiến hành kiểm tra, đối soát, đồng thời khắc phục sự cố và có phản hồi cho khách hàng (Trong biên bản phản hồi cho khách hàng yêu cầu nói rõ lý do, nguyên nhân xảy ra sự cố). Thời gian không quá 03 ngày kể từ khi tiếp nhận thông tin.

- **Lỗi về khách hàng:** Esan.vn cung cấp 1 tổng đài hỗ trợ khách hàng để phục vụ việc hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ cũng như tiếp nhận các khiếu nại, phản hồi của khách hàng. Tổng đài của Esan.vn sẽ hỗ trợ khách hàng trong việc khắc phục sự cố.

○

## 5. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

### ○ **Mục đích**

Đảm bảo việc hỗ trợ, giải quyết khiếu nại cho Bạn sử dụng **Esan** đúng thời gian, đúng chức năng, đúng quy định và đạt chất lượng cao nhằm nâng cao uy tín của đơn vị tham gia cung cấp dịch vụ.

### ○ **Phạm vi hỗ trợ khách hàng:**

- Giải đáp đến Bạn các chính sách liên quan đến dịch vụ như: Đối tượng có thể sử dụng dịch vụ, các điều kiện về thiết bị, thủ tục sử dụng dịch vụ
- Hỗ trợ khách hàng khi có sự cố liên quan đến mạng và hệ thống dịch vụ của **Esan** dẫn đến Bạn không sử dụng được dịch vụ.
- Hỗ trợ Bạn khi có sự cố khác dẫn đến Bạn không sử dụng được dịch vụ.

### ○ **Các hình thức hỗ trợ khách hàng**

Hỗ trợ qua điện thoại, fax, e-mail, văn bản, ....

Hỗ trợ trực tiếp qua các kênh giao tiếp giữa Bạn và VNPT EPAY.

Điện thoại: 19006470 (từ 8:30 đến 12:00 và từ 13:00 đến 22:00 hàng ngày, kể cả ngày lễ, tết).

Email: [support@vnptepay.com.vn](mailto:support@vnptepay.com.vn)

### ○ **Quy trình xử lý**

- **Tiếp nhận phương án khiếu nại:** Bạn yêu cầu hỗ trợ dịch vụ/khiếu nại theo đúng phạm vi giải quyết của Quy định này: Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ dịch vụ/khiếu nại theo Quy trình giải quyết yêu cầu hỗ trợ dịch vụ/khiếu nại của Bạn.
- **Xử lý khiếu nại:** VNPT EPAY có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ dịch vụ/khiếu nại; chuyển cho đơn vị phối hợp để xử lý. Đơn vị phối hợp có trách nhiệm xử lý, trả lời kết quả cho Bạn và thông báo kết quả xử lý đơn vị tiếp nhận. Thời hạn thực hiện: chậm nhất trong vòng **02 (hai) Ngày** làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của Bạn.
- **Trường hợp cần sự hỗ trợ từ Bên thứ ba:** VNPT EPAY có trách nhiệm làm việc với Bên thứ ba để xử lý các khiếu nại cho Bạn theo đúng phản ánh về tình trạng

lỗi mà Bạn gặp phải. Thời hạn thực hiện: chậm nhất trong vòng **05 (năm) Ngày** làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại chuyển đến.

- **Phúc đáp khách hàng:** VNPT EPAY thực hiện phúc đáp cho Bạn.  
Hình thức phúc đáp: qua điện thoại, thư điện tử hoặc bằng văn bản nếu khách hàng yêu cầu. Thời gian thực hiện

## 8. QUY ĐỊNH VỀ HOÀN TRẢ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ

- Trường hợp Mã thẻ sai, hết hạn sử dụng Esan.vn sẽ liên hệ Khách hàng và trả Mã thẻ mới cho Khách hàng.
- Trường hợp Khách hàng bị trừ tiền trong tài khoản Thanh toán của Ngân hàng nhưng số tiền chưa được nạp vào Thuê bao di động của Khách hàng, Esan.vn sẽ hoàn lại tiền (refund) vào tài khoản Ngân hàng của Khách hàng **ĐÃ DÙNG ĐỂ THANH TOÁN TRƯỚC ĐÓ**.

## 9. TỪ CHỐI BẢO ĐẢM DỊCH VỤ

- Bạn cần lưu ý rằng hệ thống **Esan** và các Dịch vụ được cung cấp tới Bạn dựa trên những dịch vụ đường truyền Internet của bên thứ ba và trong các trường hợp có thể xảy ra nằm ngoài kiểm soát của VNPT EPAY sẽ dẫn đến việc sử dụng các dịch vụ trên hệ thống **Esan** bị chậm trễ hoặc không thực hiện được. Trong những trường hợp như vậy, VNPT EPAY không bảo đảm rằng hệ thống **Esan** hoặc Dịch vụ sẽ luôn sẵn sàng, có thể sử dụng tại mọi thời điểm, không bị gián đoạn, đúng thời gian, chính xác, an toàn, không có lỗi hoặc để có được kết quả đạt được sau khi sử dụng hệ thống **Esan**. Tuy nhiên, trong phạm vi có thể VNPT EPAY sẽ nỗ lực khắc phục sự gián đoạn và đưa ra những điều chỉnh phù hợp.
  - **Các trường hợp miễn giảm do điều kiện bất khả kháng**
    - Thiệt hại do môi trường tự nhiên và biến động xã hội: Thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh, đình công...
    - Thiệt hại do Bạn (hoặc đối tác của Bạn) gây ra từ hệ thống bên Bạn.
    - Thiệt hại do sự cố ngoài khả năng kiểm soát: Virus, đường truyền Internet bị gián đoạn, mất điện, bị hackers tấn công...
    - Thiệt hại do Bên thứ Ba: các quy định, sắc lệnh của các cơ quan pháp luật có thẩm quyền.
  - **Giới hạn trách nhiệm**
    - VNPT EPAY sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm hoặc trách nhiệm liên đới nào đối với những hậu quả do sự truy cập hoặc sửa đổi trái phép đến máy chủ, đến giao diện của nhà cung cấp, đến trang thiết bị và dữ liệu của Khách hàng hoặc dữ liệu khách hàng của Khách hàng, do sự trục trặc thiết bị của bên thứ ba hoặc do các nguyên nhân khác nằm ngoài sự kiểm soát của VNPT EPAY.
    - VNPT EPAY cũng không có trách nhiệm trong trường hợp máy chủ, giao diện cung cấp Dịch vụ hoặc các thiết bị khác được sử dụng để cung cấp Dịch vụ bị xâm

nhập và/hoặc gây hư hỏng và/hoặc thay đổi thông tin bởi Trojan, virus, các chương trình phần mềm khác cố ý phá hoại từ bên ngoài.

#### **10. BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI**

Bạn có nghĩa vụ bồi thường cho VNPT EPAY hoặc bất cứ bên thứ ba nào cho toàn bộ/bất cứ thiệt hại thực tế nào mà phần lỗi được xác định là do Bạn khi xảy ra các tình huống nằm trong phạm vi Bồi thường và Bồi thường thiệt hại:

- Vi phạm các điều khoản của Quy định này hoặc các Quy định sử dụng dịch vụ khác giữa VNPT EPAY và Bạn.
- Vi phạm các quy định và pháp luật hiện hành gây thiệt hại đến VNPT EPAY.
- Sự vô ý hoặc hành vi cố ý làm sai của Bạn, hoặc nhân viên và đại lý của Khách hàng gây ảnh hưởng/thiệt hại đến VNPT EPAY.
- Vi phạm bất cứ quy định/thỏa thuận nào tại Chính sách bảo mật.
- Xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc quyền lợi hợp pháp của bất kỳ cá nhân/tổ chức nào gây ảnh hưởng/thiệt hại đến VNPT EPAY;
- Tranh chấp trong việc quảng cáo, khuyến mãi, phân phối hàng hóa của Bạn gây ảnh hưởng/thiệt hại đến VNPT EPAY.

#### **11. TRANH CHẤP VÀ XỬ LÝ TRANH CHẤP**

- VNPT EPAY sẽ giải quyết các tranh chấp căn cứ trên những thông tin Bạn đã cung cấp và cập nhật.
- Tranh chấp giữa Bạn và Bên thứ Ba: Công ty VNPT EPAY không có bất cứ trách nhiệm liên quan nào mà chỉ đóng vai trò hỗ trợ Bạn, cung cấp thông tin cần thiết để Bạn và Bên thứ Ba cùng giải quyết. Bạn và Bên thứ Ba phải trực tiếp giải quyết mọi vấn đề liên quan đến giao dịch của Bạn và Bên thứ Ba.
- Trong trường hợp tranh chấp không được giải quyết thỏa đáng và các bên không đạt được sự nhất trí chung thì bất cứ bên nào cũng có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại Toà án có thẩm quyền theo quy định.
- Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào của Quy định bị vô hiệu một phần và không thể thi hành sẽ chỉ ảnh hưởng đến điều khoản đã xác định là vô hiệu đó.
- Mọi tranh chấp phát sinh và liên quan đến Quy định sử dụng dịch vụ này sẽ được các Bên xem xét giải quyết trên tinh thần đàm phán thương lượng. Trong trường hợp việc đàm phán không thành công, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Toà án có thẩm quyền theo quy định.

**Trân trọng!**  
**Ban quản trị Esan.vn .**