

Hà Nội, ngày 07 tháng 6 năm 2024

THÔNG BÁO

**V/v thời gian hoàn tiền về tài khoản
cho giao dịch trả lại vé khi mua vé thanh toán online
và giao dịch mua vé thanh toán không thành công**

Kính gửi: Quý khách hàng mua vé tàu hỏa

Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt Hà Nội (Haraco) xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến Quý khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường sắt trong thời gian qua.

Để thuận tiện cho khách hàng theo dõi việc hoàn tiền về tài khoản cá nhân cho giao dịch trả vé khi mua vé thanh toán online và giao dịch mua vé thanh toán không thành công, Haraco thông báo đến khách hàng quy trình hoàn tiền như sau:

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

1.1. Thanh toán qua các cổng thanh toán trực tuyến: Các đối tác thu hộ như: Napas, Ngân lượng, Payoo, VnPay, Zalopay, Epay.... liên kết với tài khoản của các ngân hàng hiện có.

Khách hàng trả vé tại cửa vé hoặc trả vé online, tiền hoàn sẽ tự động trả về tài khoản của khách hàng đã dùng để thanh toán khi mua vé.

a- Đối với giao dịch hoàn tiền thẻ nội địa:

Sau 01(một) ngày kể từ ngày trả vé, Haraco thực hiện đối soát trên cổng thanh toán với các đối tác thu hộ, và sẽ đẩy lệnh hoàn tiền về cho ngân hàng phát hành thẻ (NHPH) hoặc các đối tác thu hộ, NHPH sẽ hoàn tiền cho khách hàng theo chính sách của từng ngân hàng (tối đa từ 7-10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được lệnh hoàn tiền).

b- Đối với giao dịch hoàn tiền thẻ quốc tế:

Sau 01(một) ngày kể từ ngày trả vé, Haraco thực hiện đối soát trên cổng thanh toán trước 17h chiều hàng ngày, ngày hôm sau ngân hàng trung tâm (NHHT) sẽ đối chiếu số liệu, tổng hợp dữ liệu của ngày hôm trước và gửi đi tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT) đồng thời NHHT tự động trừ tiền hoàn trả vé vào tài khoản Haraco. Trong khoảng thời gian 04 (bốn) ngày kể từ ngày gửi dữ liệu đến TCTQT thực hiện đối soát, TCTQT sẽ hoàn tiền về phía đầu NHPH. NHPH sẽ hoàn tiền cho khách hàng theo chính sách của từng ngân hàng (ngân hàng sẽ tính vào kỳ sao kê của tháng kế tiếp hoặc thông báo bằng tin nhắn số tiền hoàn trả).

Để kiểm tra thông tin giao dịch hoàn trả sau thời gian giao dịch nêu trên, Quý khách vui lòng liên hệ NHPH.

1.2. Thanh toán qua các ví điện tử: Momo, Vimo, Zalopay, Vnpay...
Tiền hoàn chuyển về tài khoản của khách hàng trên ví điện tử trong vòng
1-3 ngày làm việc.

2. Đối với giao dịch mua vé thanh toán không thành công

Dòng tiền hoàn trả lại cho khách hàng như mục 1.

Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt Hà Nội rất mong được tiếp tục cung
cấp dịch vụ và phục vụ Quý khách hàng trong thời gian tới.

Trân trọng !

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Điều hành Công ty (để b/cáo);
- Ban Kiểm soát Công ty (để b/cáo);
- Các đối tác thu hộ (để p/hợp);
- Công ty CPPM Thăng Long (để p/hợp);
- Các đơn vị trực thuộc (để t/hiện);
- Các phòng: KDVT, CNTT, ATV-T, TC;
- Phòng CNTT đăng trên website Công ty;
- Lưu: VT, TC.

TỔNG GIÁM ĐỐC



KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Trần Văn Nam