

Với cam kết cao nhất về chất lượng dịch vụ, iNET xin gửi đến Quý Khách hàng thông tin chi tiết về Chính sách Hoàn tiền. Chính sách này được thiết lập nhằm đảm bảo quyền lợi của Khách hàng trong trường hợp dịch vụ không đáp ứng được tiêu chuẩn đã cam kết do lỗi từ phía iNET.

## I. PHẠM VI ÁP DỤNG VÀ ĐIỀU KIỆN HOÀN TIỀN

### 1.1. Dịch vụ áp dụng hoàn tiền

Chính sách Hoàn tiền này **chỉ áp dụng** cho các dịch vụ được liệt kê sau:

- Hosting
- Email theo tên miền
- Email Dedicated
- Cloud Server, Cloud VPS.

### 1.2. Điều kiện hoàn tiền

Việc hoàn tiền chỉ được tiến hành khi dịch vụ nằm trong danh sách 1.1 gặp sự cố kỹ thuật hoặc không đáp ứng thông số kỹ thuật iNET đã cam kết.

Thời hạn yêu cầu hoàn tiền:

- + Trong vòng **30 ngày** kể từ ngày đăng ký dịch vụ Quý khách hàng được hoàn 100% giá trị dịch vụ. Việc hoàn tiền chỉ được tiến hành khi dịch vụ nằm trong danh sách 1.1 gặp sự cố kỹ thuật hoặc không đáp ứng thông số kỹ thuật iNET đã cam kết.
- + Từ ngày sử dụng dịch vụ thứ 31 sẽ được áp dụng chính sách bồi hoàn theo điều khoản và điều kiện của **CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ (SLA)**

iNET không hoàn tiền cho các trường hợp dịch vụ bị hủy do vi phạm Điều khoản Thỏa thuận sử dụng đã được ký kết.

### 1.3. Các trường hợp không áp dụng hoàn tiền

Để đảm bảo tính minh bạch và công bằng, iNET không hoàn tiền đối với các dịch vụ và giao dịch sau:

- + Dịch vụ Tên miền và SSL: Các dịch vụ này là tài nguyên độc quyền đã được đăng ký ngay lập tức với các cơ quan quản lý (VNNIC, ICANN) hoặc nhà cung cấp chứng chỉ toàn cầu. Chi phí đăng ký là không hoàn lại theo quy định của các tổ chức này, do đó iNET không thể thu hồi hoặc hoàn lại chi phí này..
- + Thời gian dịch vụ được tặng kèm, điểm tích lũy sẽ không được quy đổi thành tiền mặt hoặc hoàn lại.
- + Vi phạm [quy định chính sách sử dụng dịch vụ của iNET.](#)

## II. QUY TRÌNH VÀ PHƯƠNG THỨC HOÀN TIỀN

## 2.1. Quy Trình Hoàn Tiền

+ **Bước 1:** Khách hàng sử dụng email chính chủ tài khoản gửi ticket yêu cầu hoàn tiền tại: <https://portal.inet.vn/ticket>. Nội dung cần ghi rõ Mã đơn hàng và Lý do yêu cầu hoàn tiền

+ **Bước 2:** iNET tiếp nhận và xử lý yêu cầu hoàn tiền của khách hàng

+ **Bước 3:** iNET tiến hành chuyển khoản hoặc thanh toán vào tài khoản ví khách hàng trong 03 ngày làm việc (Không tính ngày nghỉ).

## 2.2. Phương Thức Thanh Toán

+ Hình thức Chuyển khoản: Chuyển khoản vào tài khoản mà Khách hàng đã sử dụng để thanh toán dịch vụ hoặc hoàn tiền vào ví khách hàng iNET.

+ Thời gian hoàn tiền: Trong vòng 03 ngày làm việc.

*Nội dung được cập nhật vào ngày 01 tháng 01 năm 2026*

**Công ty TNHH Phần Mềm iNET**