



QUY ĐỊNH HOÀN TIỀN iNET

Với tinh thần cam kết tới cùng với chất lượng dịch vụ, iNET xin gửi tới Quý Khách hàng thông tin chi tiết về “Chính sách hoàn tiền của iNET” như sau:

Mục 1: Áp dụng

Chính sách hoàn tiền của iNET chỉ áp dụng cho những dịch vụ được liệt kê sau đây:

- Email theo tên miền
- Email Dedicated
- Hosting
- Cloud VPS

Chỉ tiến hành hoàn tiền nếu các dịch vụ này gặp lỗi với nguyên nhân do hệ thống của iNET trong vòng 30 ngày kể từ ngày kích hoạt dịch vụ.

Đối với thời gian tặng kèm khi quý khách đăng ký dịch vụ sẽ không được quy đổi thành tiền.

Không hoàn tiền cho các dịch vụ bị hủy do vi phạm điều khoản Thỏa thuận sử dụng.

Không hoàn điểm hoặc hoàn tiền đối với các đơn hàng sử dụng điểm tích lũy để thanh toán.

Không hoàn tiền cho các dịch vụ đăng ký theo Chương trình khuyến mại.

Không hoàn tiền với các dịch vụ Tên miền, SSL, các sản phẩm phần mềm khác.

Mục 2: Công thức tính hoàn tiền

Tổng tiền hoàn lại (1) = Giá mua gói DV (2) - Thời gian đã sử dụng (3) - Dịch vụ bên thứ ba (4) - VAT đã xuất (5)

Trong đó:

a. Giá mua gói DV(2)

Là số tiền khách hàng đã trả cho gói dịch vụ. Trường hợp gói dịch vụ hoàn tiền nằm trong đơn hàng combo hoặc khuyến mãi, trị giá hoàn tiền là phần còn lại sau khi đã khấu trừ giá niêm yết (các) gói dịch vụ trong cùng đơn hàng.

b. Thời gian đã sử dụng(3)

Giá trị thời gian đã sử dụng dịch vụ tính từ khi kích hoạt cho đến khi iNET thu hồi dịch vụ.

c. Dịch vụ bên thứ ba(4)

- Phần mềm, tính năng do bên thứ 3 cung cấp để gói dịch vụ có thể hoạt động theo thông số kỹ thuật của gói dịch vụ.
- Chi phí chuyển khoản phục vụ việc hoàn tiền

d. VAT đã xuất

Giá trị phần hóa đơn VAT đã xuất cho gói dịch vụ khách hàng yêu cầu hoàn tiền.

Mục 3: Phân loại

a. Trường hợp 1: Sử dụng dưới 7 ngày

- **Hoàn tiền 100%** sau khi khấu trừ khoản(4) đối với các gói dịch vụ sử dụng nền tảng chia sẻ (shared)
- **Hoàn tiền 100%** sau khi khấu trừ khoản (3) và khoản (4) đối với các gói dịch vụ sử dụng nền tảng riêng (dedicated)

b. Từ 7 ngày tới 30 ngày

Áp dụng công thức tại Mục 2

c. Trên 30 ngày:

Chính sách hoàn tiền này hết hiệu lực, dịch vụ sẽ được áp dụng chính sách bồi hoàn theo điều khoản và điều kiện của [CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ \(SLA\)](#)

Mục 4: Phương thức hoàn tiền

a. Hình thức chuyển khoản

- Mặc định: Chuyển khoản vào tài khoản khách hàng đã dùng để thanh toán dịch vụ.
- Thời gian: Trong 7 ngày làm việc.

b. Thanh toán tiền mặt

- Chỉ áp dụng với những khách hàng đã thanh toán gói dịch vụ bằng tiền mặt.
- Địa điểm: Tại Trụ sở hoặc các chi nhánh của iNET.
- Thời gian: Không quá 7 ngày làm việc.

Mục 5. Quy trình hoàn tiền

Bước 1: Khách hàng sử dụng email chính chủ tài khoản gửi yêu cầu hoàn tiền đến tenmien@iNET.vn. Nội dung ghi rõ mã đơn hàng, lý do yêu cầu hoàn tiền.

Bước 2: iNET tiếp nhận, xử lý trong ba ngày làm việc.

Bước 3: iNET và khách hàng thống nhất các nội dung hoàn tiền gồm:

- Giá trị hoàn tiền
- Cách xác nhận
- Phương thức hoàn tiền

Bước 4. iNET chuyển khoản hoặc thanh toán bằng tiền mặt.

(Cập nhật ngày 20/12/2022).

Trân trọng,

iNET Customer Care.