

GIỚI THIỆU VỀ ACWALLET

ACWallet là một sản phẩm của Công ty Cổ phần tập đoàn đầu tư và phát triển dự án Á Châu (ACGroup). ACGroup tập trung vào phát triển các sản phẩm, dịch vụ ứng dụng công nghệ cao. Đây là lĩnh vực còn mới mẻ và rất nhiều tiềm năng ở nước ta.

Với nền tảng công nghệ ưu việt và hệ thống bảo mật an toàn, ACWallet sẽ là siêu ứng dụng thông minh giải quyết các vấn đề mà các doanh nghiệp đang gặp phải, cũng như nhu cầu giao dịch tài sản của các cá nhân.

CHÍNH SÁCH GIAO DỊCH

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách giao dịch được áp dụng với tất cả các đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ của ACWallet.

2. Cung cấp dịch vụ

2.1. Sử dụng dịch vụ

Để đăng ký và sử dụng dịch vụ của ACWallet, khách hàng sẽ phải kê khai và cung cấp cho ACWallet đầy đủ các thông tin, tài liệu theo quy định của ACWallet tại từng thời điểm. Khách hàng bảo đảm rằng các thông tin kê khai, cung cấp trong hồ sơ đăng ký tài khoản ACWallet, chính xác và đúng sự thật. Khách hàng chịu trách nhiệm về các thông tin đã kê khai trong hồ sơ đăng ký mở Tài Khoản và mọi thông tin liên quan được cung cấp cho ACWallet trong quá trình sử dụng dịch vụ. Nếu có bất cứ thay đổi nào so với các thông tin đã kê khai hoặc cung cấp cho ACWallet, khách hàng phải kịp thời thông báo cho ACWallet.

2.2. Gia tăng dịch vụ

Trong quá trình hoạt động ACWallet có thể cập nhật thêm các dịch vụ thông qua việc nâng cấp app/website lên các phiên bản mới. Khách hàng vẫn tiếp tục được sử dụng các dịch vụ mà khách hàng đã đăng ký sau khi được nâng cấp lên tính năng mới.

Nếu trong quá trình sử dụng khách hàng muốn đăng ký sử dụng thêm tính năng nào khác ngoài các tính năng đã dùng, khách hàng có thể liên hệ với ACWallet để bổ sung dịch vụ.

2.3. Gia hạn dịch vụ

Khi thời hạn sử dụng dịch vụ của ACWallet mà khách hàng đã đăng ký kết thúc, ACWallet sẽ thông báo đến Quý khách hàng để gia hạn thời gian sử dụng dịch vụ. Việc gia hạn sẽ được thực hiện theo thỏa thuận giữa hai bên.

2.4. Ngưng sử dụng dịch vụ

Các trường hợp ngưng cung cấp dịch vụ của ACWallet như sau (ACWallet sẽ thông báo qua email khách hàng đã đăng ký):

- Khách hàng yêu cầu ngưng sử dụng dịch vụ của ACWallet
- Khách hàng vi phạm các điều khoản trong thỏa thuận sử dụng dịch vụ
- Khách hàng vi phạm các quy định của pháp luật và cơ quan có thẩm quyền yêu cầu ACWallet ngưng cung cấp dịch vụ cho khách hàng

Đối với các trường hợp ngưng cung cấp dịch vụ, khách hàng và ACWallet sẽ thực hiện các thủ tục cần thiết.

3. Chính sách giá

Các loại phí dịch vụ phát sinh (nếu có) liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của ACWallet sẽ được xác định theo mức phí do ACWallet quyết định tại từng thời điểm hoặc do hai bên cùng thỏa thuận và được ghi nhận trong các văn bản thỏa thuận.

Ngoài ra, tất cả khách hàng sẽ nhận được hoa hồng khi giới thiệu thành công cho bạn bè hoặc bên thứ ba sử dụng dịch vụ của ACWallet. Khách hàng có thể liên hệ với ACWallet để tìm hiểu về chính sách hoa hồng.

4. Chính sách thanh toán

4.1. Thanh toán bằng tiền mặt khi ký kết hợp đồng dịch vụ:

Quý khách thanh toán trực tiếp tại văn phòng công ty. Địa chỉ: Tầng 3, Tòa H2, Tòa nhà Hòa Bình Green City, số 505 Minh Khai, Phường Vĩnh Tuy, Quận Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội.

Nhân viên hỗ trợ đơn hàng sẽ liên hệ xác nhận thông tin đơn hàng cho quý khách.

4.2. Thanh toán bằng chuyển khoản:

• Trong quá trình đặt hàng, Quý khách không muốn thanh toán bằng tiền mặt hoặc không thể thanh toán trực tiếp, Quý khách có thể chọn hình thức thanh toán chuyển khoản.

• Điều kiện để chọn hình thức thanh toán chuyển khoản là tài khoản ngân hàng của Quý khách đã được đăng ký sử dụng Internet Banking.

• Quý khách thanh toán vào tài khoản:

CHỦ TÀI KHOẢN:

SỐ TÀI KHOẢN:

NGÂN HÀNG :

* Nội dung chuyển khoản: HDDV_[Mã HDDV]

Ví dụ: Quý khách thanh toán chuyển khoản cho hợp đồng dịch vụ 0001 cú pháp ghi chú khi chuyển khoản là HDDV_0001

4.3. Xuất hóa đơn GTGT

Trong mọi trường hợp, trừ khi có yêu cầu khác, Quý khách hàng sẽ nhận được hoá đơn theo thông tin đã đăng ký khi mua hàng (hóa đơn sẽ được gửi vào email đăng ký nhận hóa đơn GTGT trong vòng 5-7 ngày sau khi ký hợp đồng dịch vụ).

5. Quy trình hỗ trợ, giải quyết thắc mắc/khiếu nại

Nếu khách hàng có bất cứ thắc mắc hoặc không hài lòng về dịch vụ của ACWallet thì vui lòng liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng, ACWallet áp dụng 2 hình thức tiếp nhận thông tin thắc mắc/khiếu nại bao gồm qua tổng đài điện thoại hoặc qua email như sau:

Hotline:

Email:

Đối với những thắc mắc liên quan đến các tính năng cũng như trải nghiệm của khách hàng, bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ hướng dẫn trực tiếp cho Quý khách hàng.

Đối với những khiếu nại về dịch vụ của ACWallet chúng tôi sẽ tiếp nhận và xử lý trong thời gian từ 1-5 ngày. Nếu kết thúc thời hạn xử lý mà khiếu nại vẫn chưa được xử lý chúng tôi sẽ thông báo tới Quý khách hàng.