

CHÍNH SÁCH VÀ QUY ĐỊNH CỦA MYTV NET

I. CHÍNH SÁCH CUNG ỨNG GÓI DỊCH VỤ:

Khách hàng thực hiện việc chọn mua Gói dịch vụ theo các bước như sau:

Bước 1: nhấn "Đăng nhập" tài khoản trên mytvnet.vn

Trường hợp Khách hàng chưa có tài khoản trên mytvnet.vn nhấn "Đăng ký" tài khoản > bằng số điện thoại, sau khi nhập các thông tin cần thiết, MyTV Net sẽ gửi OTP để kích hoạt tài khoản.

Bước 2: nhấn "Mua dịch vụ" để chọn loại Gói dịch vụ và " Đăng ký" để chuyển đến bước thanh toán

Bước 3: Thanh toán.

Bước 3.1. Trường hợp tài khoản MyTV Net của khách hàng không đủ tiền mua gói đã chọn, giao diện hiển thị thông báo Xác nhận, nhấn “Click vào đây” để nạp thêm tiền vào tài khoản.

Khách hàng "Chọn phương thức thanh toán" và kiểm tra “Thông tin đơn hàng” với số tiền muốn nạp vào tài khoản MyTV Net , sau đó nhấn “Tiếp tục” để thực hiện các bước nạp tiền vào tài khoản MyTV Net.

Quay lại thực hiện Bước 2, giao diện hiển thị thông báo Xác nhận khách hàng đồng ý mua gói dịch vụ A với giá gói B, được sử dụng trong thời gian C. Nhấn “Xác nhận” để thanh toán.

Bước 3.2. Trường hợp tài khoản MyTV Net của khách hàng có đủ tiền mua gói đã chọn, giao diện hiển thị thông báo Xác nhận khách hàng đồng ý mua gói dịch vụ A với giá gói B, được sử dụng trong thời gian C. Nhấn “Xác nhận” để thanh toán.

Sau khi việc thanh toán thành công, tài khoản Khách hàng sẽ nhận được Gói dịch vụ Khách hàng đã mua. Khách hàng vào mục "Thông tin tài khoản" và "Tra cứu cước" để kiểm tra thông tin Gói dịch vụ đã mua.

Chúng tôi đảm bảo việc giao Gói dịch vụ cho quý khách tiện lợi và đảm bảo nhanh chóng và an toàn, bảo mật. MyTV Net cam kết giải quyết tất cả các trường hợp lỗi phát sinh do hệ thống của MyTV Net. Xin liên hệ với số 19001866 khi phát sinh lỗi không nhận được dịch vụ.

Trường hợp sau khi thanh toán, nếu quý khách phát Gói dịch vụ có lỗi xin vui lòng thông báo ngay theo tổng đài 19001866 của MyTV Net để được trợ giúp.

II. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Gói dịch vụ không áp dụng chính sách bảo hành

III. CHÍNH SÁCH ĐỔI, TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

MyTV Net chịu hoàn toàn trách nhiệm đổi, trả hàng và hoàn tiền trong trường hợp phát sinh giao dịch lỗi trong quá trình thanh toán. Việc hoàn tiền được thực hiện tùy theo quy định của các công thanh toán điện tử nhưng không quá 30 (ba mươi) ngày.

Không áp dụng chính sách đổi, trả hàng và hoàn tiền trong trường hợp Khách hàng thanh toán thành công và nhận đầy đủ Gói dịch vụ.

IV. PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN DỊCH VỤ

1. Bảng giá

- Giá Dịch vụ được quy định tại mỗi dịch vụ là giá đã bao gồm thuế VAT. MyTV Net có thể điều chỉnh bảng giá vào những thời điểm khác nhau và bảng giá mới sẽ tự động có hiệu lực tại thời điểm chúng tôi cập nhật thông tin.

2. Phương thức thanh toán

Để tiện lợi cho quý khách, MyTV Net chấp nhận nhiều hình thức thanh toán điện tử khác nhau, bao gồm:

- Thanh toán bằng thẻ ATM nội địa (sử dụng Internet banking)
- Thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế (Visa, Mastercard)

Để thanh toán trực tuyến qua thẻ Visa/Master bạn cần sở hữu 1 thẻ Visa/Master của các ngân hàng với tên của chính mình.

- Thanh toán thông qua ví điện tử (VNPT Pay).

3. Chính sách không hoàn tiền

- Chúng tôi sẽ không hoàn lại các khoản thanh toán trong bất kỳ trường hợp quý khách không sử dụng hoặc hủy các nội dung và dịch vụ đã thanh toán.

V. CHÍNH SÁCH VỀ BẢO MẬT THÔNG TIN

Nhằm đảm bảo an toàn cho website và bảo mật thông tin cho khách hàng, MyTV Net đưa ra một số chính sách bảo mật thông tin cho khách hàng cá nhân và tổ chức khi đăng ký mở tài khoản tại website www.mytvnet.vn. Thuật ngữ bạn được sử dụng dưới đây được thay thế cho khách hàng là cá nhân hay các tổ chức khi truy cập và sử dụng dịch vụ của website www.mytvnet.vn Chúng tôi có thể sửa đổi, cập nhật, bổ sung chính sách này vào mọi thời điểm. Bản sửa đổi có hiệu lực vào thời điểm chúng tôi cập nhật. Sau khi chính sách bảo mật được cập nhật, Bạn vẫn sử dụng Website www.mytvnet.vn có nghĩa là bạn đã hiểu và đồng ý với Chính sách bảo mật của MyTV Net.

1. Mục đích thu thập thông tin

- Ghi nhận thông tin đặt hàng nhằm giao hàng theo đúng yêu cầu từ khách hàng
- Giúp khách hàng cập nhật các chương trình khuyến mại, giảm giá... do MyTV Net tổ chức sớm nhất.
- Hỗ trợ khách hàng khi có khiếu nại, ý kiến một cách nhanh nhất.

- Để xử lý việc cung cấp dịch vụ, để cung cấp cho quý khách các sản phẩm hay dịch vụ yêu cầu từ MyTV Net, xử lý phân thanh toán.
- Để cải tiến và nâng cao trải nghiệm của quý khách trên MyTV Net.
- Đánh giá việc sử dụng sản phẩm và dịch vụ trên MyTV Net.
- Phân tích tính hiệu quả của các nội dung.
- Đề xuất, giới thiệu về các bộ phim, chương trình truyền hình, quảng cáo mà MyTV Net cho rằng quý khách có thể quan tâm.
- Cá nhân hóa trải nghiệm trang trên MyTV Net, đồng thời đánh giá số liệu thống kê về hoạt động của MyTV Net, chẳng hạn như thời gian ghé thăm, trang web nào giới thiệu quý khách đăng nhập vào đó...
- Để bảo vệ thông tin không bị phá hoại một cách vô tình hay cố ý, khi chúng tôi xóa thông tin khỏi dịch vụ của MyTV Net, chúng tôi có thể không xóa ngay các bản sao còn lại từ máy chủ hay xóa bỏ thông tin từ hệ thống sao lưu của chúng tôi. Mỗi máy tính nối mạng đều được xác định bởi một chuỗi số gọi là "giao thức Internet" hay địa chỉ IP. Khi người dùng có một yêu cầu gửi đến máy chủ của MyTV Net trong khi truy cập vào trang, máy chủ sẽ nhận ra người thông qua địa chỉ IP đó. Điều này sẽ không ảnh hưởng gì đến những thông tin cá nhân của quý khách ngoài việc nhận ra một máy tính đang truy cập MyTV Net. MyTV Net dùng thông tin này để xác lập thống kê về lượng truy cập toàn cục và để xem có sự lạm dụng băng thông hay không nhằm phối hợp với các chính sách pháp luật ban hành về an ninh mạng.

2. Phạm vi thu thập thông tin

- Website www.mytvnet.vn thu thập thông tin khách hàng bao gồm:
 - Họ và tên
 - Địa chỉ email
 - Điện thoại
 - Địa chỉ
 - Sản phẩm
 - Số lượng mua
 - Một số thông tin bổ sung (nếu có)

3. Phạm vi sử dụng thông tin

- Chúng tôi rất coi trọng việc bảo mật thông tin khách hàng nên chúng tôi cam kết sẽ tuyệt đối không tự ý sử dụng thông tin khách hàng với mục đích không mang lại lợi ích cho khách hàng, chúng tôi cam kết không buôn bán, trao đổi thông tin bảo mật của khách hàng cho bất cứ bên thứ ba nào. Tuy nhiên, trong một số trường hợp đặc biệt sau, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin khách một cách hợp lý khi:
 - Được sự đồng ý của khách hàng.
 - Để bảo vệ quyền lợi của công ty và những đối tác của công ty: Chúng tôi chỉ đưa ra những thông tin cá nhân của khách hàng khi chắc chắn rằng những thông tin đó có thể bảo vệ được quyền lợi, tài sản của công ty chúng tôi và những đối tác liên quan. Những thông tin này sẽ được tiết lộ một cách hợp pháp theo Pháp luật Việt Nam.

- Theo yêu cầu của những cơ quan chính phủ khi chúng tôi thấy nó phù hợp với pháp luật Việt Nam.
- Trong một số trường hợp cần thiết phải cung cấp thông tin khách hàng khác, như các chương trình khuyến mãi có sự tài trợ của một bên thứ ba chẳng hạn, chúng tôi sẽ thông báo cho quý khách hàng trước khi thông tin của quý khách được chia sẻ. Quý khách có quyền quyết định xem có đồng ý chia sẻ thông tin hoặc tham gia hay không.

4. Thời gian lưu trữ thông tin

MyTV Net sẽ lưu trữ các Thông tin cá nhân do Khách hàng cung cấp trên các hệ thống nội bộ của chúng tôi trong quá trình cung cấp dịch vụ cho Khách hàng hoặc cho đến khi hoàn thành mục đích thu thập hoặc khi Khách hàng có yêu cầu hủy các thông tin đã cung cấp.

5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

Tổng công ty Truyền thông (VNPT-Media)

Địa chỉ: Số 57A phố Huỳnh Thúc Kháng, Phường Láng Hạ, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: +84.24 37722728 - Fax: +84.24 37722733 - Email: support@mytvnet.vn.

6. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình

Khách hàng có thể thực hiện các quyền trên bằng cách tự truy cập vào website hoặc liên hệ với chúng tôi qua email hoặc địa chỉ liên lạc được công bố trên website www.fptplay.vn.

7. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

- Chúng tôi cam kết bảo đảm an toàn thông tin cho quý khách hàng khi đăng ký thông tin cá nhân với công ty chúng tôi. Chúng tôi cam kết không trao đổi mua bán thông tin khách hàng vì mục đích thương mại. Mọi sự chia sẻ và sử dụng thông tin khách hàng chúng tôi cam kết thực hiện theo chính sách bảo mật của công ty. Chúng tôi cam kết sẽ khiến quý khách cảm thấy tin tưởng và hài lòng về bảo mật thông tin cá nhân khi tham gia và sử dụng những dịch vụ của công ty chúng tôi.
- Để bảo mật thông tin của khách hàng tốt nhất, chúng tôi khuyến cáo quý khách hạn chế truy cập tài khoản bằng đăng nhập tự động, chú ý chế độ sao lưu password và đảm bảo đăng xuất khỏi tài khoản khi sử dụng máy tính chung để đăng nhập tài khoản trên website của chúng tôi. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm khi những thông tin cá nhân của quý khách bị rò rỉ vì những lý do trên.
- Chính sách bảo mật chỉ áp dụng những thông tin quý khách hàng đăng ký trên website chính thức www.fptplay.vn của công ty chúng tôi. Mọi thông tin quý khách đăng ký tại những website hoặc những địa chỉ khác đều không thuộc phạm vi hiệu lực của Chính sách Bảo mật thông tin này.

8. Liên kết đến Website khác

Website cung cấp một số liên kết tới trang Web hoặc nguồn dữ liệu khác. Quý khách tự chịu trách nhiệm khi sử dụng các liên kết này. MyTV Net không tiến hành thẩm định hay

xác thực nội dung, tính chính xác, quan điểm thể hiện tại các trang Web và nguồn dữ liệu liên kết này. MyTV Net từ chối bất cứ trách nhiệm pháp lý nào liên quan tới tính chính xác, nội dung thể hiện, mức độ an toàn và việc cho hiển thị hay che đi các thông tin trên các trang Web và nguồn dữ liệu nói trên.

9. Liên kết từ Website khác

MyTV Net không cho phép bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Internet nào được phép “đặt toàn bộ” hay “nhúng” bất kỳ thành tố nào của Website này sang một trang khác hoặc sử dụng các kỹ thuật làm thay đổi giao diện / hiển thị mặc định của Website www.mytvnet.vn mà chưa có sự đồng ý của MyTV Net.

10. Miễn trừ trách nhiệm

- Thông tin hiển thị tại website này không đi kèm bất kỳ đảm bảo hay cam kết trách nhiệm từ phía MyTV Net về sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ mà khách hàng đã lựa chọn.
- MyTV Net từ chối trách nhiệm hay đưa ra đảm bảo rằng website sẽ không có lỗi vận hành, an toàn, không bị gián đoạn hay tính chính xác, đầy đủ và đúng hạn của các thông tin hiển thị
- Khi truy cập vào website này, quý khách mặc nhiên đồng ý rằng MyTV Net, các nhà cung cấp khác cùng với đối tác liên kết, nhân viên của họ không chịu bất cứ trách nhiệm nào liên quan đến thương tật, mất mát, khiếu kiện, thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp do không lường trước hoặc do hậu quả để lại dưới bất cứ hình thức nào phát sinh từ việc: (1) Sử dụng các thông tin trên website này; (2) các truy cập kết nối từ website này; (3) Đăng ký thành viên, đăng ký nhận thư điện tử hay tham gia vào chương trình khách hàng thường xuyên của MyTV Net
- Các điều kiện và hạn chế nêu trên chỉ có hiệu lực trong khuôn khổ pháp luật hiện hành.

11. Giải quyết khiếu nại tranh chấp

- Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh trong quá sử dụng phải được gửi đến MyTV Net ngay sau khi xảy ra sự kiện phát sinh khiếu nại. MyTV Net sẽ căn cứ từng trường hợp cụ thể để có phương án giải quyết cho phù hợp. Khi thực hiện quyền khiếu nại, người khiếu nại có nghĩa vụ cung cấp các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ có liên quan đến việc khiếu nại và phải chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại, giấy tờ, bằng chứng, căn cứ do mình cung cấp theo quy định pháp luật. MyTV Net chỉ hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường hợp quý khách đã ghi đầy đủ, trung thực và chính xác thông tin khi đăng ký tài khoản