

Hà Nội, ngày 15 tháng 07 năm 2026

THÔNG BÁO

Về việc hoàn tiền đối với giao dịch trả vé và giao dịch thanh toán không thành công khi mua vé tàu trực tuyến

Kính gửi: Quý khách hàng mua vé tàu

Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt (TRARAVICO) trân trọng cảm ơn Quý khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ vận tải hành khách đường sắt trong thời gian qua.

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi để Quý khách theo dõi việc hoàn tiền đối với các giao dịch trả vé và các giao dịch thanh toán trực tuyến không thành công, Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt thông báo nguyên tắc và thời gian hoàn tiền như sau:

1. Đối với giao dịch trả vé đã thanh toán trực tuyến

Khi Quý khách thực hiện trả vé tại nhà ga hoặc trả vé trực tuyến, số tiền được hoàn sẽ được chuyển về đúng tài khoản, thẻ ngân hàng hoặc ví điện tử đã sử dụng để thanh toán khi mua vé.

1.1. Thanh toán bằng thẻ ngân hàng hoặc tài khoản ngân hàng

(Áp dụng đối với các giao dịch thanh toán qua Napas, VNPay, Payoo, Epay, ZaloPay, ứng dụng ngân hàng, QR Code, POS và các cổng thanh toán có liên kết với ngân hàng)

a) Đối với thẻ nội địa

Trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày Quý khách hoàn tất thủ tục trả vé, TRARAVICO thực hiện lệnh hoàn tiền đến ngân hàng hoặc cổng thanh toán.

Sau khi nhận được lệnh hoàn tiền, ngân hàng phát hành thẻ sẽ xử lý và ghi có vào tài khoản của Quý khách theo quy trình của từng ngân hàng.

Thời gian Quý khách nhận được tiền hoàn thông thường **từ 07 đến 10 ngày** làm việc kể từ ngày ngân hàng nhận được lệnh hoàn tiền.

b) Đối với thẻ quốc tế (Visa, Mastercard)

Trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày trả vé, TRARAVICO thực hiện lệnh hoàn tiền qua cổng thanh toán.

Giao dịch hoàn tiền tiếp tục được xử lý thông qua ngân hàng thanh toán, tổ chức thẻ quốc tế và ngân hàng phát hành thẻ trước khi ghi có vào tài khoản hoặc sao kê thẻ của Quý khách.

Thời gian hoàn tiền phụ thuộc vào quy trình xử lý của từng ngân hàng phát hành và tổ chức thẻ quốc tế, thông thường **từ 07 đến 15 ngày** làm việc.

Sau thời gian nêu trên, nếu Quý khách chưa nhận được tiền hoàn, vui lòng liên hệ ngân hàng phát hành thẻ để được kiểm tra và hỗ trợ.

1.2. Thanh toán qua ví điện tử

(Áp dụng đối với các ví điện tử như MoMo, ZaloPay, VNPay, ShopeePay và các ví điện tử khác)

Tiền hoàn sẽ được chuyển về ví điện tử mà Quý khách đã sử dụng để thanh toán trong thời gian **từ 01 đến 03 ngày** làm việc, tùy theo quy định của từng đơn vị cung cấp dịch vụ.

2. Đối với giao dịch thanh toán không thành công

Đối với các giao dịch thanh toán trực tuyến không thành công nhưng tài khoản, thẻ ngân hàng hoặc ví điện tử của Quý khách đã bị ghi nhận trừ tiền, việc hoàn tiền được thực hiện theo quy trình xử lý của từng ngân hàng hoặc đơn vị trung gian thanh toán.

Thời gian hoàn tiền tương ứng với từng phương thức thanh toán được quy định **tại Mục 1** của Thông báo này.

3. Một số lưu ý

Thời gian hoàn tiền nêu trên là thời gian dự kiến theo quy trình xử lý của TRARAVICO, ngân hàng và đơn vị trung gian thanh toán.

Trong một số trường hợp phát sinh do đối soát giao dịch, ngày nghỉ, ngày lễ, sự cố kỹ thuật hoặc quy định riêng của ngân hàng phát hành thẻ, thời gian nhận tiền có thể kéo dài hơn so với thời gian dự kiến.

Quý khách vui lòng kiểm tra lịch sử giao dịch hoặc sao kê tài khoản trước khi gửi yêu cầu tra soát.

Sau khi hết thời gian xử lý nêu trên mà vẫn chưa nhận được tiền hoàn, Quý khách vui lòng liên hệ ngân hàng hoặc đơn vị trung gian thanh toán nơi thực hiện giao dịch để được hỗ trợ; đồng thời có thể liên hệ Bộ phận Chăm sóc khách hàng của TRARAVICO để được phối hợp kiểm tra, xử lý.

TRARAVICO cam kết luôn phối hợp chặt chẽ với các ngân hàng và đối tác thanh toán nhằm bảo đảm việc hoàn tiền được thực hiện nhanh chóng, chính xác và đúng quy định.

Một lần nữa, Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt xin trân trọng cảm ơn Quý khách đã tin tưởng lựa chọn dịch vụ vận tải hành khách đường sắt và rất mong tiếp tục được đồng hành, phục vụ Quý khách trong thời gian tới.

Xin trân trọng thông báo!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Điều hành Công ty (để b/cáo);
- Ban Kiểm soát Công ty (để b/cáo);
- Các đại lý (để p/hợp);
- 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: KD, CNTT, ANAT, TCKT;
- Phòng CNTT-TK đăng trên website;
- Lưu: VT, TCKT.

TỔNG GIÁM ĐỐC 



KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Lê Văn Chiến