

# CHÍNH SÁCH SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Chào mừng Quý khách đến với Website <https://tracuu.qi.com.vn/> chuyên cung cấp các sản phẩm – dịch vụ của Công ty Cổ phần Công Nghệ Qi, Khi Quý khách truy cập vào website <https://tracuu.qi.com.vn/> (sau đây gọi là "QI") của chúng tôi, có nghĩa là quý khách đồng ý với các Điều khoản sử dụng dưới đây.

Nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng và tuân thủ quy định của pháp luật, QI thường xuyên được cập nhật, bổ sung các nội dung trong Điều khoản sử dụng này. Các thay đổi có hiệu lực ngay khi được đăng tải công khai trên QI. Khi quý khách tiếp tục sử dụng QI, sau khi các thay đổi về Quy định và Điều kiện được đăng tải, có nghĩa là quý khách chấp nhận với những thay đổi đó. Quý khách vui lòng kiểm tra thường xuyên để cập nhật những thay đổi của chúng tôi.

## I. Điều khoản thỏa thuận sử dụng dịch vụ

### a. Phạm vi áp dụng

Điều khoản sử dụng sẽ được áp dụng cho khách hàng đăng ký hoặc đặt mua sản phẩm/dịch vụ được cung cấp trên <https://tracuu.qi.com.vn/>

## II/ Chính sách, thời gian cam kết sử dụng và hoàn trả thiết bị QI

QI cung cấp và giữ quyền sở hữu toàn bộ vật tư, thiết bị (dây thuê bao, đầu nối, cáp LAN..., ngoại trừ phần vật tư thiết bị mà khách hàng đã mua từ nhà mạng) phục vụ kết nối đường truyền dẫn từ tập điểm đến điểm kết nối cuối cùng của mạng là địa điểm sử dụng dịch vụ Internet của Khách hàng. Các vật tư, thiết bị này là thuộc quyền sở hữu của QI toàn quyền thu hồi khi Khách hàng ngưng sử dụng dịch vụ.

Trường hợp Khách hàng sử dụng dịch vụ Internet QI và muốn tạm ngưng/chấm dứt hợp đồng trước Thời hạn cam kết quy định tại Hợp đồng thì Khách hàng đồng ý sẽ không được hoàn lại số tiền thanh toán còn dư và hoàn trả cho QI các Thiết bị đầu cuối và các thiết bị, vật tư khác thuộc sở hữu của QI

## III/ Chính sách khôi phục/ tạm ngưng dịch vụ QI

Trực tiếp tại các quầy giao dịch của Qi tại tầng hầm Topaz 1, chung cư Sài Gòn Pearl, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22, Q. Bình Thạnh

Đối với Khách hàng cá nhân: CMND chủ hợp đồng/hộ chiếu của người nước ngoài và hợp đồng (nếu có).

Đối với Khách hàng doanh nghiệp: Giấy giới thiệu, CMND của người được giới thiệu và hợp đồng (nếu có)

Liên hệ: Để biết thêm chi tiết, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ tổng đài CSKH của Qi 1900.633.827 – Sẽ có nhân viên hướng dẫn hỗ trợ khách hàng

## IV/ Chính sách chuyển đổi gói cước Qi

### a. Thủ tục thực hiện chuyển đổi

Trực tiếp tại các quầy giao dịch của Qi tại tầng hầm Topaz 1, chung cư Sài Gòn Pearl, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22, Q. Bình Thạnh

Đối với Khách hàng cá nhân: CMND chủ hợp đồng/hộ chiếu của người nước ngoài và hợp đồng (nếu có).

Đối với Khách hàng doanh nghiệp: Giấy giới thiệu, CMND của người được giới thiệu và hợp đồng (nếu có)

Phương án chuyển đổi gói dịch vụ Qi: Quý khách hàng có thể thực hiện chuyển đổi từ gói dịch vụ đang sử dụng sang gói dịch vụ khác mà Qi đang cung ( sẽ bù thêm phần chênh lệch)

Liên hệ : Để biết thêm chi tiết, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ tổng đài CSKH của Qi 1900.633.827 – Sẽ có nhân viên hướng dẫn hỗ trợ khách hàng

## **V. Chính sách chuyển đổi địa điểm QI**

### **a. Thủ tục thực hiện chuyển đổi**

Trực tiếp tại các Quầy giao dịch của Qi *tại tầng hầm Topaz 1, chung cư Sài Gòn Pearl, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22, Q. Bình Thạnh*

Phương án chuyển đổi gói dịch vụ Qi: Quý khách hàng có thể thực hiện chuyển đổi địa điểm sang khu vực/căn hộ nằm trong phạm vi mà QI cung cấp hạ tầng

Liên hệ tới tổng đài CSKH của QI 1900.633.827 – Sẽ có nhân viên hướng dẫn khách hàng để hỗ trợ thực hiện thủ tục

## **VI. Chính sách chuyển đổi chủ sở hữu, chuyển đổi thông tin người sử dụng hợp đồng QI**

### **a. Thủ tục thực hiện sang tên hợp đồng**

Trực tiếp tại các Quầy giao dịch của Qi *tại tầng hầm Topaz 1, chung cư Sài Gòn Pearl, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22, Q. Bình Thạnh*

Liên hệ tới tổng đài CSKH của QI 1900.633.827 – Sẽ có nhân viên hướng dẫn khách hàng để hỗ trợ thực hiện thủ tục

### **b. Các trường hợp chuyển đổi chủ sở hữu hợp đồng QI**

Trường hợp 1: Chủ hợp đồng cũ (Bên A) và chủ hợp đồng mới (Bên C) đến quầy giao dịch thực hiện chuyển đổi

Trường hợp 2: Nếu không có mặt chủ hợp đồng (Bên A) thì chủ hợp đồng mới (Bên C) cần cung cấp CMND (Hình chụp hoặc bản photo có sao y(nếu có) của chủ hợp đồng cũ (Bên A)

## **VII. Chính sách tạm ngưng, thanh lý dịch vụ hợp đồng QI**

### **a. Thủ tục thực hiện tạm ngưng, thanh lý**

Trực tiếp tại các Quầy giao dịch của Qi *tại tầng hầm Topaz 1, chung cư Sài Gòn Pearl, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22, Q. Bình Thạnh*

Liên hệ tới tổng đài CSKH của QI 1900.633.827 – Sẽ có nhân viên hướng dẫn khách hàng để hỗ trợ thực hiện thủ tục

### **b. Chính sách khi tạm ngưng, thanh lý dịch vụ**

Trong quá trình sử dụng dịch vụ vì lý do khách quan Khách hàng có thể tạm ngưng dịch vụ tối đa từ 02 tuần - 01 tháng với các lý do bất khả kháng (kèm với các hình ảnh/ chứng từ..)

## **VIII. Chính sách bảo hành, bảo trì của QI**

### **a. Thủ tục thực hiện bảo hành**

#### **1.1. Đối với Modem wifi/Converter:**

Modem/Converter là thiết bị mà QI cung cấp cho Khách hàng mượn xuyên suốt trong quá trình sử dụng dịch vụ theo Hợp đồng ; QI thực hiện bảo hành thiết bị Modem/Converter trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ của Khách hàng để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ.

Trường hợp Khách hàng thay đổi, nâng cấp thiết bị, chính sách bảo hành đối với thiết bị được thay đổi nâng cấp sẽ áp dụng theo chính sách của QI tùy từng thời điểm.

Để đảm bảo quyền lợi khách hàng khi sử dụng thiết bị, Khách hàng cần tuân thủ các quy định về sử dụng dịch vụ, tránh các sự kiện gây hư hỏng đối với thiết bị như va đập, để nước vào, sử dụng sai hướng dẫn, quy cách của sản phẩm...

Trường hợp thiết bị hư hỏng do lỗi của Khách hàng sẽ bồi thường giá trị của thiết bị theo quy định QI tại thời điểm đó.

#### **2.1. Thời gian bảo trì**

Hỗ trợ trong vòng từ 2 giờ - 4 giờ kể từ thời điểm nhận được yêu cầu hoặc xảy ra sự kiện hoặc theo kế hoạch.

## **IX. Chính sách hủy/ tạm ngưng sử dụng và hoàn tiền**

### **a. Trường hợp hủy hợp đồng trước khi QI lắp đặt dịch vụ**

QI sẽ hoàn trả lại số tiền ban đầu mà Khách hàng đã thanh toán sau khi trừ đi các chi phí phát sinh (nếu có).

### **b. Trường hợp hủy hợp đồng sau khi sử dụng**

Đối với Khách hàng trả sau: Khách hàng phải thanh toán các khoản nợ cước (nếu có) và các khoản tiền tương ứng với thời gian sử dụng tính đến ngày chấm dứt/ tạm ngưng;

Đối với Khách hàng trả trước: Khách hàng phải thanh toán các khoản tiền tương ứng với thời gian sử dụng tính đến ngày chấm dứt;

Các thiết bị mà QI trang bị cho Khách hàng hoặc cho Khách hàng thuê trong thời gian sử dụng dịch vụ sẽ được thu hồi.

Trường hợp thiết bị hư hỏng do lỗi của Khách hàng sẽ bồi thường giá trị của thiết bị theo quy định QI tại thời điểm đó.

## **X. Chính sách lắp đặt dịch vụ và thiết bị QI**

### **a. Thời gian triển khai dịch vụ**

Thời gian dự kiến lắp đặt dịch vụ trong vòng 2 giờ - 4 giờ kể từ ngày ký kết hợp đồng hoặc theo lịch hẹn của Khách hàng

Thời gian cung cấp này có thể nhanh hơn hoặc chậm hơn tùy thuộc vào tình hình thực tế khách quan khi lắp đặt. QI luôn nỗ lực cung cấp dịch vụ trong thời gian sớm nhất.

b. Quy trình triển khai dịch vụ

Cài đặt và bàn giao vật tư , dây LAN (nếu có);

c. Nghiệm thu dịch vụ:

Khách hàng xác nhận các thông tin để hoàn tất quá trình cài đặt và Biên bản nghiệm thu , Hợp đồng dịch vụ

Thông tin liên hệ

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ QI**

Hotline : 1900.633.827

Email : [csc@qi.com.vn](mailto:csc@qi.com.vn)

ĐC: tại tầng hầm Topaz 1, chung cư Sài Gòn Pearl, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22 , Q. Bình Thạnh  
Lô U, 14a-16b, đường 22, KCX Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, TP. HCM

Website: <https://tracuu.qi.com.vn/>

*Cảm ơn quý khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ mà QI cung cấp*