

CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ SERVA

Dưới đây là thông tin chi tiết về dịch vụ, giá cả, chính sách hủy đơn, rút tiền và các thông tin liên quan khác để hỗ trợ người dùng khi sử dụng ứng dụng SERVA. Các dịch vụ sửa chữa và bảo trì bao gồm sửa điều hòa, sửa tivi, sửa ô tô, thợ điện và thợ ống nước. Đối với sửa điều hòa, giá cho máy Portable là 140.000đ, máy Split/Multi-Split là 250.000đ, và máy Ceiling-mounted là 280.000đ. Có phụ thu theo công suất: không thêm phí cho máy dưới 2HP, và cộng thêm 20.000đ cho máy trên 2HP. Nếu điều hòa split có công suất 3 HP, tổng chi phí sửa chữa là 270.000đ (250.000đ + 20.000đ). Phụ thu cho điều hòa trên 2 HP là 20.000đ. Các dịch vụ sửa tivi, sửa ô tô, thợ điện, thợ ống nước, vận chuyển (Van), nhân công và thợ may hiện đang được nâng cấp và dự kiến ra mắt vào tháng 8/2025. Để được tư vấn về các dịch vụ này, vui lòng liên hệ hotline 0347596789.

Dịch vụ trong nhà (Home Services) bao gồm dọn dẹp nhà và nấu ăn. Đối với dọn dẹp nhà, có các gói dịch vụ như Gói 2 giờ ($\leq 55 \text{ m}^2$, 140.000 VNĐ), Gói 3 giờ ($\leq 85 \text{ m}^2$, 180.000 VNĐ), và Gói 4 giờ ($\leq 105 \text{ m}^2$, 220.000 VNĐ). Diện tích tối đa của gói dọn dẹp nhà 4 giờ là 105 m^2 . Phụ thu theo diện tích được áp dụng: 3.000 VNĐ/ m^2 cho dưới 55 m^2 , 2.000 VNĐ/ m^2 từ 55 m^2 đến 85 m^2 , 2.500 VNĐ/ m^2 từ 85 m^2 đến 105 m^2 , và 2.000 VNĐ/ m^2 trên 105 m^2 . Giá hiển thị trên ứng dụng là giá cuối cùng, không phát sinh chi phí ẩn. Nếu bạn muốn dọn dẹp nhà 70 m^2 , chi phí sẽ được tính dựa trên gói dịch vụ và phụ thu diện tích. Đối với dịch vụ nấu ăn, dịch vụ cơ bản (2-4 người) có giá 145.000đ cho 2 giờ và 220.000đ cho 3 giờ. Phụ thu cho 02–03 món, 02–04 người là +20.000đ và 04 món, 02–04 người là +35.000đ. Dịch vụ mở rộng (5-8 người) có giá 180.000đ cho 2.5 giờ và 250.000đ cho 3.5 giờ. Phụ thu cho 02–03 món, 05–08 người là +30.000đ và 04 món, 05–08 người là +45.000đ. Dịch vụ nấu ăn cho 3 người, 3 món, trong 2 giờ có giá 165.000đ (145.000đ + 20.000đ). Nếu bạn cần nấu ăn cho 6 người với 4 món trong 3.5 giờ, tổng chi phí là 295.000đ (250.000đ + 45.000đ). Nếu yêu cầu không có trong các gói trên, vui lòng liên hệ hotline 0347596789. Ứng dụng hiện không hỗ trợ đặt dịch vụ nấu ăn cho 10 người.

Về chính sách hủy dịch vụ, bạn được hủy miễn phí trong 3 trường hợp: hủy trong vòng 10 phút sau khi đăng việc, hủy khi chưa có ai nhận việc, hoặc hủy trước giờ làm việc ít nhất 6 tiếng. Phí hủy áp dụng nếu không thuộc các trường hợp trên: 20.000đ nếu hủy trước giờ làm ít nhất 1 tiếng và 30% giá trị công việc nếu hủy trong vòng 1 tiếng trước giờ làm việc. Ví dụ, nếu bạn đặt dịch vụ dọn dẹp nhà giá 140.000 VNĐ vào 14:00 và hủy lúc 07:00 cùng ngày (trước 6 tiếng), bạn được miễn phí hủy. Nếu hủy lúc 13:00, bạn sẽ bị tính phí 30% (42.000 VNĐ). Nếu bạn đặt dịch vụ nấu ăn lúc 10:00 sáng và hủy lúc 10:05 sáng, bạn sẽ không mất phí vì hủy trong vòng 10 phút. Độ tin cậy của bạn sẽ giảm khi hủy việc, dẫn đến rất ít người nhận việc của bạn.

Dịch vụ hoạt động 24/7, bao gồm cả cuối tuần và ngày lễ, nhưng cần xác nhận với quản lý tòa nhà nếu ở chung cư (một số nơi chỉ cho phép làm việc trong giờ hành chính). Khuyến nghị đặt lịch sớm 1-2 ngày vào cuối tuần hoặc dịp lễ để đảm bảo có Tasker nhận việc.

Thông tin khách hàng (tên, số điện thoại, địa chỉ, email, v.v.) được bảo mật theo quy định pháp luật Việt Nam. Nếu quên mật khẩu, chọn "Quên mật khẩu" tại màn hình đăng nhập và nhập email đã đăng ký để nhận link xác thực. Để xóa tài khoản, vào mục "Thông tin cá nhân". Lưu ý rằng email và số điện thoại đã xóa không thể sử dụng để đăng ký tài khoản mới.

Các phương thức thanh toán bao gồm tiền mặt (thanh toán trực tiếp cho Tasker) , ví điện tử hPay (tích hợp trên ứng dụng) và VNPay. Về chính sách hoàn tiền, nếu đơn bị Tasker hủy, bạn sẽ được hoàn tiền 100%. Nếu đơn tự hủy, tiền sẽ được hoàn theo quy định hủy dịch vụ (miễn phí nếu hủy đúng điều kiện, hoặc trừ phí hủy nếu không đủ điều kiện). Nếu bạn tự hủy đơn dọn dẹp nhà trước 1 tiếng, bạn sẽ bị tính phí 20.000đ và được hoàn lại số tiền còn lại sau khi trừ phí. Bạn có thể thanh toán bằng VNPay cho dịch vụ nấu ăn

Quy trình đặt lịch dịch vụ bao gồm: đăng ký hoặc đăng nhập tài khoản bằng email , chọn dịch vụ (dọn dẹp nhà, sửa điều hòa, nấu ăn, v.v.) , chọn thời gian, địa điểm và yêu cầu cụ thể (ví dụ: mang theo dụng cụ, số giờ làm việc) , và xác nhận đặt lịch. Khi đặt lịch sửa điều hòa, bạn cần cung cấp thông tin về thời gian, địa điểm và yêu cầu cụ thể

Ứng dụng đang trong giai đoạn thử nghiệm và có thể còn thiếu sót. Vui lòng liên hệ hotline 0347596789 để đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại. Một số dịch vụ như sửa tivi, sửa ô tô, thợ điện, v.v., đang được nâng cấp và sẽ ra mắt trong thời gian tới