

退款政策

Metaphysics Alliance (meta-alliance.my)

生效日期: 02 NOV 2024

本《退款政策》阐明 Metaphysics Alliance (以下简称“我们”或“本公司”) 在何种情况下为客户提供退款服务。

本政策遵循马来西亚《1950 年合约法》、《1999 年消费者保护法》及《2024 年电子交易条例》的相关规定, 确保交易公平与透明。

1. 法律依据

本政策受以下马来西亚法律及法规的管辖:

- 《1950 年合约法》(第 10 条、第 65–67 条) —— 规范有效合约与解除权。
- 《1999 年消费者保护法》(CPA) —— 防止不公平及误导性商业行为。
- 《2024 年消费者保护 (电子交易) 条例》 —— 要求电商经营者明确披露退款及退货政策。

2. 一般原则

- 一旦付款并开始服务制作或分析工作, 订单即视为**最终确认**。
- 我们在客户付款前, 会清楚说明服务性质、价格及交付形式, 以确保透明度。
- 退款申请将依据**服务类别**、**制作阶段**及**申请原因**综合判断。

3. 不可退款项目

由于本公司服务具高度**个性化**与**不可逆转性**, 以下项目一旦开始分析或撰写, 将不接受退款申请:

- 定制类 **命理报告** (八字 / 紫微 / 奇门 / 数理分析等)
- 企业风水审计**、**能量场勘测**、**布局咨询**
- VIP 全息命理报告** 或任何需提供出生资料的专属分析
- 线上课程 / 研讨会** 一旦已开放访问或发放资料

法律依据：

根据《1950 年合约法》及《1999 年消费者保护法》，针对定制化或个别服务之合约，一旦履行已开始且事前已披露退款限制，商家可依法拒绝退款。

4. 可退款情形

情形	退款资格	说明
重复付款或双重扣款	✓ 全额退款	须提供交易凭证以核实
系统或技术错误导致未交付服务	✓ 全额退款	经本公司核实确属系统问题
在工作开始前取消订单	✓ 退回 80–100%	可能扣除行政 / 通道手续费
收费金额错误	✓ 退还差额	以交易记录为准
收到损坏或有缺陷的实物商品（如水晶或能量饰品）	✓ 更换或全额退款	须于 7 天内退回原包装
未经授权或欺诈性交易	✓ 全额退款	须经银行或支付平台核实

5. 数字产品退款

对于可下载类数字产品（如电子书或非定制资料）：

- 须在**购买后 3 天内**提出退款申请；
- 若下载链接损坏、无法访问或与描述严重不符，可申请退款；
- 产品成功下载或访问后，一般不再受理退款。

6. 退款申请流程

1. 请发送邮件至 **support@meta-alliance.my**，标题注明“Refund Request – [订单编号]”。
2. 邮件中请提供：

- 姓名与订单号
 - 付款日期与方式
 - 退款原因说明
 - 支持性文件（截图、收据或相关往来）
3. 我们将在 **3 个工作日内** 确认收到并展开审核。
4. 审核通过后，退款将于 **7-14 个工作日内** 通过原支付方式或银行转账完成。
-

7. 手续费

若在服务尚未开始前取消订单，本公司可依法扣除最高 **10%** 作为行政或支付通道手续费。

该项依据 **《1950 年合约法》第 74 条**，允许合理补偿已产生的费用。

8. 拒付与银行争议（Chargeback）

若客户未经本公司退款流程直接向银行申请退单，我们保留暂停相关服务的权利。

我们将向金融机构提交完整交易证明以维护合法权益。

无理取闹或虚假退单行为，将被视为违反合约义务，依据 **《1950 年合约法》第 74-75 条** 处理。

9. 政策更新

我们可能会因法律或业务调整而更新本《退款政策》。

更新版本的生效日期将会在本页顶部注明，并在官网 **meta-alliance.my** 公布。

10. 联系方式

如有退款或付款相关咨询，请联系：

Metaphysics Alliance

电子邮箱：support@meta-alliance.my

电话：+60 16-587 4131

公司地址：

Menara Mitraland

13A Jalan PJU 5/1
Kota Damansara
47810 Petaling Jaya
Selangor, Malaysia

办公时间： 星期一至星期五， 上午 10:00 – 下午 6:00 (GMT +8)
