

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

Điều 1. Điều kiện được hoàn tiền

Thời gian yêu cầu hoàn tiền đối với các lỗi kỹ thuật khi thanh toán là **7 ngày** từ khi phát sinh giao dịch, thời gian yêu cầu hoàn tiền khi không hài lòng về nội dung là trong **12h từ thời điểm mua**.

Điều kiện xét lý do hoàn tiền:

- Các lỗi kỹ thuật liên quan đến tài liệu học tập phát sinh do Snapstudy.co.
- Các lỗi thanh toán: thanh toán thừa, thanh toán trùng đơn hàng, thanh toán lỗi
- Các lỗi liên quan đến nội dung tài liệu học tập: tài liệu học tập không đúng với mô tả, tài liệu học tập có nội dung sai.
- Các lý do khác do phía Snapstudy.co phê duyệt. (không vi phạm các điều 2 chính sách hoàn tiền)

Lưu ý:

- Tất cả các lý do hoàn tiền đều phải có chứng minh bằng hình ảnh để xem xét.
- Mọi quyết định cuối cùng trong việc hoàn tiền thuộc về Snapstudy.co.

Điều 2. Snapstudy.co không hoàn tiền với các trường hợp sau:

Các vấn đề phát sinh từ phía học viên:

- Khách hàng nhầm lẫn tài liệu học tập (Ví dụ: xem quảng cáo tài liệu học tập tương tự của trung tâm khác nhưng đặt mua bên Snapstudy.co, khách hàng đọc nhầm tên tài liệu học tập muốn mua)
- Khách hàng không sắp xếp được thời gian học hoặc không muốn học nữa, thời gian học không bị giới hạn, có thể học bất cứ lúc nào nên Snapstudy.co có quyền từ chối lý do này.
- Lỗi kỹ thuật từ phía học viên: trong quá trình học, nếu học viên gặp các lỗi kỹ thuật khách quan (Ví dụ: thiết bị hư hỏng, đường truyền mạng không đáp ứng, trình duyệt cũ không học được,...)
- Do chưa đọc kỹ thông tin về tài liệu học tập: khách hàng vui lòng đọc mô tả về tài liệu học tập trước khi tiến hành mua.
- Khách hàng đưa ra các lý do chung chung (Ví dụ: Không thích học nữa, không phù hợp, không làm được theo tài liệu học tập,...)
- Thanh toán cho bên thứ 3: Nếu khách hàng thanh toán tài liệu học tập cho bất cứ công ty/cá nhân khác không chứng minh được đã thanh toán cho Snapstudy.co. Lúc đó Snapstudy.co không thể hoàn tiền cho quý khách. Trong trường hợp này, vui lòng liên hệ với bên mà học viên đã thanh toán để yêu cầu hoàn tiền.

Điều 3. Thời gian hoàn tiền

Thời gian hoàn tiền phụ thuộc vào hình thức thanh toán ban đầu của quý khách hàng.

Điều 4. Phương thức hoàn tiền

Với hình thức thanh toán qua cổng trung gian, khi thanh toán lỗi số tiền sẽ được hoàn về số tài khoản khách hàng thực hiện thanh toán. Với các nguyên nhân khác Snapstudy.co thực hiện hoàn tiền qua tài khoản ngân hàng. Do đó, khi yêu cầu hoàn tiền quý khách phải cung cấp số tài khoản ngân hàng nhận tiền cho Snapstudy.co

Điều 5. Số tiền được hoàn

Số tiền được hoàn của khách hàng bằng với giá của tài liệu học tập đã được niêm yết tại trang web Snapstudy.co tại thời điểm kích hoạt tài liệu học tập.

Điều 6. Xác thực thông tin khi hoàn tiền

Để đảm bảo tính bảo mật cho khách hàng khi hoàn tiền, Snapstudy.co sẽ tiến hành xác thực thông tin của quý khách hàng.

- Khách hàng phải cung cấp được các thông tin trùng khớp với thông tin đã sử dụng trên hệ thống: Tên tài liệu học tập yêu cầu hoàn tiền, Email đăng ký trên hệ thống.
- Trong trường hợp quý khách không sử dụng email để đăng ký ban đầu, vui lòng liên hệ với nhân viên tổng đài 0868728123 để được hướng dẫn thêm.