

CHÍNH SÁCH KIỂM THỬ DỊCH VỤ VÀ HOÀN TIỀN

1. Kiểm tra Dịch vụ

Sau khi Người dùng hoàn tất thanh toán, Dịch vụ được cung cấp và Người dùng có thể kiểm tra như sau:

- **Email xác nhận:** Hệ thống gửi email xác nhận đến địa chỉ email Người dùng đã đăng ký, bao gồm Mã đơn hàng, tên Gói Dịch vụ, Dung lượng sử dụng và thời hạn sử dụng.
- **Kiểm tra trên tài khoản:** Người dùng kiểm tra số dư Dung lượng sử dụng, Gói Dịch vụ đang sử dụng và lịch sử giao dịch tại mục Tài khoản trên Website.

Thời hạn kiểm tra: Người dùng có trách nhiệm kiểm tra ngay sau khi nhận email xác nhận. Mọi sai lệch về Gói Dịch vụ, Dung lượng sử dụng hoặc thời hạn sử dụng cần được thông báo cho AVIS trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ thời điểm nhận email xác nhận để được đối soát và xử lý.

2. Điều kiện hoàn tiền

Do Dịch vụ là công cụ số được cung cấp tức thời, việc đổi trả và hoàn tiền được áp dụng theo các trường hợp sau:

2.1. Các trường hợp được hoàn tiền

- Người dùng bị trừ tiền nhưng đơn hàng không thành công hoặc Gói Dịch vụ/Dung lượng sử dụng không được cộng vào tài khoản.
- Người dùng bị tính phí trùng (thanh toán hai lần) cho cùng một đơn hàng.
- Dịch vụ không thể sử dụng do lỗi kỹ thuật từ hệ thống của AVIS và AVIS không khắc phục được trong thời gian hợp lý.
- Dịch vụ được cung cấp không đúng với mô tả công bố trên Website (sai tên Gói Dịch vụ, sai Dung lượng sử dụng, sai thời hạn) so với gói Người dùng đã thanh toán.

2.2. Các trường hợp KHÔNG được hoàn tiền

- Dung lượng sử dụng/Gói Dịch vụ đã được sử dụng một phần hoặc toàn bộ (đã phát sinh lượt tạo/chỉnh sửa video).
- Người dùng đổi ý sau khi đã sử dụng Dịch vụ, hoặc sau thời hạn 24 giờ nêu tại Mục 1.
- Gói Dịch vụ đã hết thời hạn sử dụng được công bố tại trang Bảng giá và trang xác nhận đơn hàng.
- Sự cố phát sinh do thiết bị, đường truyền Internet, phần mềm hoặc thao tác của Người dùng, không thuộc lỗi của hệ thống AVIS.
- Tài khoản bị tạm khóa hoặc chấm dứt do Người dùng vi phạm Điều khoản sử dụng của website.

3. Quy trình yêu cầu đổi trả, hoàn tiền

- 3.1. Người dùng gửi yêu cầu đến AVIS qua email hỗ trợ hoặc kênh hỗ trợ chính thức của Website, kèm theo: Mã đơn hàng, email tài khoản, mô tả sự việc và chứng từ thanh toán.
- 3.2. AVIS tiếp nhận và phản hồi xác nhận đã nhận yêu cầu trong vòng 24 giờ làm việc.
- 3.3. AVIS kiểm tra, đối soát giao dịch và lịch sử sử dụng dịch vụ. AVIS có thể yêu cầu Người dùng cung cấp thêm thông tin để xác minh.
- 3.4. AVIS thông báo kết quả xử lý cho Người dùng trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin.
- 3.5. Nếu yêu cầu hợp lệ, AVIS thực hiện đổi Gói Dịch vụ hoặc hoàn tiền theo lựa chọn phù hợp đã thống nhất với Người dùng.

4. Hình thức và thời gian hoàn tiền

Nội dung	Quy định
Phương thức hoàn tiền	Hoàn về phương thức thanh toán ban đầu của Người dùng (ví điện tử MoMo/cổng VNPAY).
Thời gian xử lý phía AVIS	Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ khi xác nhận yêu cầu hợp lệ
Thời gian tiền về tài khoản	Phụ thuộc quy trình của ngân hàng/tổ chức trung gian thanh toán, thông thường 07 - 21 ngày làm việc
Phí hoàn tiền	AVIS không thu phí xử lý hoàn tiền. Phí do bên thứ ba thu (nếu có) được thông báo trước cho Người dùng

5. Thông tin hỗ trợ

Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Giáo dục Navie

Mã số doanh nghiệp: 0318832218

Địa chỉ trụ sở: Số 2 Trương Quốc Dung, Phường Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh

Email: Legalsupport@ne.xyz

Hotline: 028 9999 9898