

CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN TALENTAXIS

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách hoàn tiền này áp dụng cho khách hàng hoặc doanh nghiệp đã đăng ký và thanh toán các gói dịch vụ tuyển dụng, giải pháp phần mềm hoặc tiện ích bổ sung trên nền tảng TalentAxis.

Do talentaxis.ai cung cấp dịch vụ phần mềm theo hình thức trực tuyến (SaaS), việc hoàn tiền thường được xem xét trong các trường hợp cụ thể, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Lỗi hệ thống khiến khách hàng không thể sử dụng dịch vụ trong thời gian kéo dài.
- Thanh toán trùng lặp hoặc giao dịch đã bị trừ tiền nhưng dịch vụ chưa được kích hoạt.
- Giao dịch thất bại do lỗi từ cổng thanh toán hoặc bên trung gian (ví dụ: Paddle, VNPT EPAY, Napas, ngân hàng liên kết, ...).

2. Điều kiện hoàn tiền

Theo điều khoản của đối tác thanh toán của chúng tôi (Paddle), khách hàng được hưởng thời hạn hoàn tiền trong 14 ngày. Khách hàng phải gửi yêu cầu hoàn tiền kèm chứng từ giao dịch hợp lệ trong vòng 14 ngày kể từ ngày thanh toán.

Mặc dù TalentAxis cung cấp dịch vụ phần mềm, chúng tôi xác nhận rằng theo Buyer Terms của Paddle, khách hàng có quyền hủy thỏa thuận và nhận hoàn tiền toàn bộ trong vòng 14 ngày kể từ thời điểm mua.

TalentAxis thông thường không hoàn tiền trong các trường hợp sau:

- Vi phạm Điều khoản sử dụng hoặc Chính sách bảo mật của TalentAxis.
- Yêu cầu được gửi sau thời hạn đủ điều kiện 14 ngày.

3. Phương thức và quy trình hoàn tiền

- Khoản tiền hoàn đã được phê duyệt sẽ được TalentAxis chuyển trả qua tài khoản ngân hàng, ví điện tử hoặc cổng thanh toán đã dùng cho giao dịch gốc (Paddle, VNPT EPAY).
- Việc hoàn tiền được xử lý theo quy trình của ngân hàng hoặc bên trung gian thanh toán tương ứng, đảm bảo an toàn và minh bạch.
- Trong trường hợp đặc biệt, Trung tâm hỗ trợ TalentAxis sẽ liên hệ trực tiếp với khách hàng để xác nhận thông tin tài khoản và hướng dẫn chi tiết.

4. Quy định về giao dịch thanh toán và hoàn tiền qua cổng thanh toán

Theo chính sách của các đối tác thanh toán (ví dụ: Paddle, VNPT EPAY, Napas, ngân hàng liên kết, ví điện tử, ...), trạng thái giao dịch được định nghĩa như sau:

- **Giao dịch thành công:** Tài khoản/thẻ/ngân hàng/ví điện tử của khách hàng đã bị trừ tiền và cổng thanh toán xác nhận thành công.
- **Giao dịch thất bại:** Tài khoản của khách hàng chưa bị trừ tiền và cổng thanh toán trả về kết quả thất bại.
- **Giao dịch đã hoàn tiền:** Giao dịch trước đó đã thành công và được TalentAxis hoặc đối tác thanh toán hoàn lại theo yêu cầu hợp lệ.
- **Giao dịch hoàn tiền thông thường:** Giao dịch hoàn tiền do TalentAxis yêu cầu, với số tiền hoàn được trả về tài khoản/thẻ/ví của khách hàng trong thời gian do ngân hàng hoặc cổng thanh toán quy định.

5. Thời gian xử lý

- Yêu cầu hoàn tiền sẽ được xem xét và phản hồi trong vòng 03-05 ngày làm việc, tùy thuộc vào thời gian xử lý của ngân hàng hoặc bên trung gian thanh toán.
- TalentAxis sẽ thông báo cho khách hàng ngay khi quy trình hoàn tiền hoàn tất.

6. Thông tin hỗ trợ khách hàng

Mọi thắc mắc hoặc yêu cầu liên quan đến hoàn tiền, vui lòng liên hệ:

- Email: support@talentaxis.ai
- Hotline: 0766 783 968
- Trung tâm hỗ trợ khách hàng TalentAxis luôn sẵn sàng tiếp nhận trong giờ hành chính.

Lưu ý:

Chính sách hoàn tiền này được ban hành nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng, đồng thời đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và quy định của đối tác thanh toán.

Các trường hợp chưa được đề cập trong chính sách này sẽ được talentaxis.ai xem xét riêng dựa trên thực tế và sự thống nhất giữa hai bên.