

Kebijakan Pengembalian Dana ProcessMind

Tanggal berlaku: 14 September 2026

1. Pendahuluan

Terima kasih telah memilih produk perangkat lunak dan layanan kami. Kami berupaya memberikan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan terbaik. Namun, kami memahami bahwa mungkin ada situasi ketika Anda perlu membatalkan pembelian atau meminta pengembalian dana. Kebijakan Pengembalian Dana dan Pembatalan ini menguraikan pedoman dan prosedur untuk kasus tersebut.

2. Kebijakan Pembatalan

2.1. Produk/Layanan Berlangganan

Untuk layanan berbasis langganan, Anda dapat membatalkan langganan kapan saja. Untuk langganan bulanan, Anda akan tetap memiliki akses ke produk atau layanan hingga akhir siklus penagihan saat ini, dan tidak akan dikenakan biaya lebih lanjut. Untuk langganan prabayar selama dua belas (12) bulan atau lebih, pembatalan berlaku pada akhir masa langganan yang sedang berjalan, dan biaya prabayar tidak dapat dikembalikan, kecuali dalam periode pengembalian empat belas (14) hari (Bagian 3.1(a)) atau jika kebijakan ini atau Perjanjian Pelanggan secara tegas menentukan lain. Untuk membatalkan langganan, silakan ikuti petunjuk yang tersedia di pengaturan akun Anda atau hubungi tim dukungan pelanggan kami.

3. Kebijakan Pengembalian Dana

3.1. Kelayakan untuk Pengembalian Dana

Kami memberikan pengembalian dana dalam kasus-kasus berikut:

a) Periode Pengembalian 14 Hari: Sesuai dengan Bagian 9.3 (Kebijakan Pengembalian) Perjanjian Pelanggan, Anda dapat membatalkan dan menerima pengembalian dana penuh dalam waktu empat belas (14) hari

sejak Pesanan awal Anda untuk suatu Layanan, dengan alasan apa pun atau tanpa alasan.

b) Tagihan Tanpa Izin: Jika Anda melihat tagihan tanpa izin pada kartu kredit/debit Anda yang timbul dari pembelian yang dilakukan di situs web kami. Pengembalian dana penuh dapat diberikan setelah diverifikasi.

c) Masalah Teknis: Jika masalah teknis atau masalah kompatibilitas secara material menghalangi Anda menggunakan Layanan yang terdampak dan tim dukungan kami tidak dapat menyelesaikannya (atau memberikan solusi alternatif yang wajar) dalam waktu tiga puluh (30) hari setelah Anda melaporkannya, pengembalian dana secara prorata akan diberikan setelah diverifikasi.

d) Situasi lain: Jika Anda meyakini bahwa Anda berhak atas pengembalian dana di luar kasus-kasus di atas — misalnya, karena Layanan tidak memenuhi harapan Anda — hubungi kami dan beri tahu kami apa yang terjadi. Kami meninjau setiap permintaan secara individual dan dapat menawarkan pengembalian dana, kredit, atau solusi lain. Setiap pengembalian dana berdasarkan paragraf ini merupakan tindakan atas dasar itikad baik yang diberikan atas kebijakan kami.

Pengembalian dana secara prorata adalah pengembalian dana sebagian yang dihitung berdasarkan bagian dari periode langganan atau layanan yang belum digunakan. Jumlah pengembalian dana ditentukan dengan mengurangi nilai waktu penggunaan layanan dari total biaya yang telah dibayarkan.

Contoh: Jika Anda membayar €100 untuk langganan 12 bulan tetapi membatalkannya setelah 3 bulan karena masalah teknis yang telah diverifikasi, pengembalian dana secara prorata akan mengembalikan bagian yang belum digunakan—€75 untuk sisa 9 bulan.

3.2. Pengecualian

Situasi berikut tidak memenuhi syarat untuk pengembalian dana:

a) Berubah Pikiran Setelah Periode Pengembalian: Jika, setelah periode pengembalian empat belas (14) hari, Anda memutuskan bahwa Anda tidak lagi ingin menggunakan perangkat lunak atau layanan kami dan semuanya berfungsi sebagaimana mestinya (kecuali jika kami menyetujui lain berdasarkan Bagian 3.1(d)). Hal ini mencakup sisa waktu yang belum digunakan pada langganan prabayar setelah pembatalan.

b) Produk/Layanan Pihak Ketiga: Pengembalian dana tidak tersedia untuk produk atau layanan yang disediakan oleh vendor pihak ketiga, meskipun dijual melalui platform kami. Silakan merujuk pada kebijakan pengembalian dana masing-masing.

3.3. Proses Pengembalian Dana

Untuk meminta pengembalian dana, silakan ikuti langkah-langkah berikut:

a) Hubungi Dukungan Pelanggan: Ajukan permintaan pengembalian dana kepada tim dukungan pelanggan kami dengan memberikan rincian yang relevan mengenai pembelian Anda, termasuk nomor pesanan dan alasan pengembalian dana.

b) Evaluasi: Tim dukungan kami akan mengevaluasi permintaan Anda berdasarkan kriteria kelayakan yang disebutkan dalam Bagian 3.1.

c) Keputusan Pengembalian Dana: Jika permintaan Anda memenuhi kriteria kelayakan, kami akan memulai proses pengembalian dana tanpa penundaan yang tidak semestinya dan, jika Anda adalah konsumen yang menggunakan hak penarikan berdasarkan undang-undang, paling lambat empat belas (14) hari kalender setelah Anda memberi tahu kami tentang penarikan tersebut. Pengembalian dana akan diterbitkan ke metode pembayaran awal, dan mungkin memerlukan waktu tambahan untuk terlihat, bergantung pada lembaga keuangan Anda.

d) Dampak pengembalian dana yang disetujui: Pengembalian dana diproses secara manual setelah Anda menghubungi tim dukungan kami. Jika kami menyetujui pengembalian dana untuk pengembalian penuh dalam 14 hari, kami akan membatalkan langganan yang terdampak dan

akses ke Layanan yang terdampak akan berakhir. Jika kami menyetujui pengembalian dana secara prorata, kami akan menyesuaikan atau membatalkan langganan atau kursi yang terdampak sebagaimana disepakati dengan Anda saat pengembalian dana disetujui. Data Pelanggan disimpan dan dihapus sesuai dengan Bagian 11.4 (Dampak Pengakhiran) Perjanjian Pelanggan dan kebijakan penghapusan data kami. Anda juga dapat meminta penghapusan data Anda segera dengan menghubungi kami di privacy@processmind.com.

3.4. Hak Berdasarkan Undang-Undang. Jika Anda adalah konsumen, kebijakan ini tidak membatasi hak wajib berdasarkan undang-undang yang mungkin Anda miliki, termasuk (jika berlaku) hak untuk menarik diri dari kontrak jarak jauh berdasarkan undang-undang konsumen di negara tempat tinggal Anda. Jika hak tersebut berlaku, hak tersebut diutamakan daripada kebijakan ini. Jika kami tidak dapat menyelesaikan pengaduan, Anda juga dapat menghubungi otoritas perlindungan konsumen setempat atau European Consumer Centre untuk negara Anda.

3.5. Hak Konsumen untuk Menarik Diri (UE/EEA/Inggris Raya). Jika Anda adalah konsumen dan melakukan pembelian dari jarak jauh (misalnya secara online), Anda dapat menarik diri dari kontrak dalam waktu empat belas (14) hari sejak kontrak dibuat, tanpa memberikan alasan, dengan menyampaikan pernyataan yang jelas kepada kami (misalnya melalui email ke support@processmind.com). Anda dapat menggunakan formulir penarikan model di bawah ini, tetapi hal tersebut tidak wajib. Kami akan mengembalikan pembayaran yang kami terima dari Anda tanpa penundaan yang tidak semestinya dan paling lambat empat belas (14) hari sejak tanggal kami diberi tahu mengenai penarikan Anda, dengan menggunakan metode pembayaran yang sama dengan yang Anda gunakan untuk transaksi awal. Ketentuan ini tidak mengurangi periode pengembalian empat belas (14) hari yang lebih menguntungkan sebagaimana diatur dalam Bagian 3.1(a).

Formulir penarikan model

Kepada ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, Belanda, support@processmind.com:

Dengan ini saya/kami memberitahukan bahwa saya/kami menarik diri dari kontrak saya/kami untuk layanan berikut: [layanan]

Dipesan pada: [tanggal]

Nama konsumen: [nama]

Alamat konsumen: [alamat]

Tanda tangan konsumen (hanya jika formulir ini dikirim dalam bentuk kertas): [tanda tangan]

Tanggal: [tanggal]

4. Pembaruan Kebijakan

Kebijakan Pengembalian Dana dan Pembatalan ini dapat diperbarui dari waktu ke waktu sesuai dengan Perjanjian Pelanggan. Versi terbaru dipublikasikan di situs web kami, dan perubahan material akan diberitahukan sebelumnya sebagaimana diwajibkan oleh Perjanjian Pelanggan (lihat Bagian 19.7, Perubahan terhadap Perjanjian ini).

Untuk pertanyaan atau kekhawatiran mengenai kebijakan ini, silakan hubungi tim dukungan pelanggan kami di support@processmind.com