

นโยบายการคืนเงินของ ProcessMind

วันที่มีผลบังคับใช้: 14 กันยายน 2026

1. บทนำ

ขอขอบคุณที่เลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และบริการของเรา เรามุ่งมั่นที่จะมอบประสบการณ์การใช้งานและความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ดีที่สุด อย่างไรก็ตาม เราเข้าใจว่าอาจมีกรณีที่ท่านจำเป็นต้องยกเลิกการซื้อหรือร้องขอคืนเงิน นโยบายการคืนเงินและการยกเลิกนี้กำหนดแนวทางและขั้นตอนสำหรับกรณีดังกล่าว.

2. นโยบายการยกเลิก

2.1. ผลิตภัณฑ์/บริการแบบสมัครสมาชิก

สำหรับบริการแบบสมัครสมาชิก คุณสามารถยกเลิกการสมัครสมาชิกได้ทุกเมื่อ สำหรับการสมัครสมาชิกรายเดือน คุณจะยังคงเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการได้จนถึงสิ้นสุดรอบการเรียกเก็บเงินปัจจุบัน และจะไม่มี การเรียกเก็บเงินเพิ่มเติม สำหรับการสมัครสมาชิกแบบชำระล่วงหน้าตั้งแต่สิบสอง (12) เดือนขึ้นไป การยกเลิกจะมีผลเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการสมัครสมาชิกที่กำลังดำเนินอยู่ และค่าธรรมเนียมที่ชำระล่วงหน้าจะไม่สามารถขอคืนได้ เว้นแต่จะอยู่ภายในระยะเวลาคืนเงินสิบสี่ (14) วัน (ข้อ 3.1(a)) หรือมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นโดยชัดแจ้งในนโยบายนี้หรือข้อตกลงลูกค้า หากต้องการยกเลิกการสมัครสมาชิก โปรดปฏิบัติตามคำแนะนำในการตั้งค่าบัญชีของคุณ หรือติดต่อทีมสนับสนุนลูกค้าของเรา.

3. นโยบายการคืนเงิน

3.1. คุณสมบัติในการขอคืนเงิน

เราจะคืนเงินในกรณีต่อไปนี้:

a) ระยะเวลาคืนเงิน 14 วัน: ตามข้อ 9.3 (นโยบายการคืนเงิน) ของข้อตกลงลูกค้า คุณอาจยกเลิกและรับเงินคืนเต็มจำนวนภายในสิบสี่ (14) วันนับจากวันที่สั่งซื้อบริการครั้งแรก ไม่ว่าจะเกิดเหตุหรือไม่ก็ตาม.

b) การเรียกเก็บเงินที่ไม่ได้รับอนุญาต: หากคุณพบการเรียกเก็บเงินที่ไม่ได้รับอนุญาตจากบัตรเครดิต/เดบิตของคุณ อันเป็นผลจากการซื้อบนเว็บไซต์ของเรา อาจคืนเงินเต็มจำนวนได้เมื่อมีการตรวจสอบยืนยันแล้ว.

c) ปัญหาทางเทคนิค: หากปัญหาทางเทคนิคหรือปัญหาความเข้ากันได้ขัดขวางการใช้บริการที่ได้รับผลกระทบของคุณอย่างมีนัยสำคัญ และทีมสนับสนุนของเราไม่สามารถ

แก้ไขปัญหาดังกล่าว (หรือจัดหาวิธีแก้ไขชั่วคราวที่สมเหตุสมผล) ภายในสามสิบ (30) วัน หลังจากที่คุณรายงานปัญหา อาจคืนเงินตามสัดส่วนได้เมื่อมีการตรวจสอบยืนยันแล้ว.

d) กรณีอื่น: หากคุณเชื่อว่าคุณมีสิทธิได้รับเงินคืนนอกเหนือจากกรณีข้างต้น เช่น เนื่องจากบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของคุณ โปรดติดต่อเราและแจ้งให้ทราบว่า เกิดอะไรขึ้น เราจะพิจารณาคำขอแต่ละรายการเป็นรายกรณี และอาจเสนอการคืนเงิน เครดิต หรือวิธีแก้ไขอื่น การคืนเงินใด ๆ ตามวรรคนี้เป็นการให้เพื่อแสดงไม่ตรีจิตตาม ดุลยพินิจของเรา.

การคืนเงินตามสัดส่วนคือการคืนเงินบางส่วนซึ่งคำนวณตามส่วนของระยะเวลาการสมัคร สมาชิกหรือบริการที่ยังไม่ได้ใช้ จำนวนเงินคืนจะกำหนดโดยหักมูลค่าของระยะเวลาที่ใช้ บริการแล้วออกจากค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ชำระไป.

ตัวอย่าง: หากคุณชำระเงิน €100 สำหรับการสมัครสมาชิก 12 เดือน แต่ยกเลิกหลังจาก 3 เดือนเนื่องจากปัญหาทางเทคนิคที่ได้รับการตรวจสอบยืนยันแล้ว การคืนเงินตามสัดส่วน จะคืนส่วนที่ยังไม่ได้ใช้ให้แก่คุณ คือ €75 สำหรับระยะเวลา 9 เดือนที่เหลือ.

3.2. ข้อยกเว้น

กรณีต่อไปนี้ไม่มีสิทธิได้รับเงินคืน:

a) เปลี่ยนใจหลังพ้นระยะเวลาคืนเงิน: หากหลังจากพ้นระยะเวลาคืนเงินสิบสี่ (14) วันแล้ว คุณตัดสินใจว่าไม่ต้องการใช้ซอฟต์แวร์หรือบริการของเราอีกต่อไป และซอฟต์แวร์หรือ บริการดังกล่าวทำงานตามที่ตั้งใจไว้ (เว้นแต่เราจะตกลงเป็นอย่างอื่นตามข้อ 3.1(d)) ซึ่ง รวมถึงระยะเวลาที่เหลือของการสมัครสมาชิกแบบชำระเงินล่วงหน้าที่ยังไม่ได้ใช้หลังการ ยกเลิก.

b) ผลิตภัณฑ์/บริการของบุคคลภายนอก: ไม่มีการคืนเงินสำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ ขายบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการ แม้ว่าจะจำหน่ายผ่านแพลตฟอร์มของเราก็ตาม โปรด ดูนโยบายการคืนเงินของผู้ขายแต่ละราย.

3.3. ขั้นตอนการคืนเงิน

หากต้องการร้องขอคืนเงิน โปรดดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้:

a) ติดต่อฝ่ายสนับสนุนลูกค้า: ยื่นคำขอคืนเงินต่อทีมสนับสนุนลูกค้าของเรา โดยให้รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการซื้อของคุณ รวมถึงหมายเลขคำสั่งซื้อและเหตุผลในการขอคืน เงิน.

b) การประเมิน: ทีมสนับสนุนของเราจะประเมินคำขอของคุณตามเกณฑ์คุณสมบัติที่ระบุไว้ในข้อ 3.1.

c) การตัดสินใจคืนเงิน: หากคำขอของคุณเป็นไปตามเกณฑ์คุณสมบัติ เราจะเริ่มดำเนินการคืนเงินโดยไม่ล่าช้าเกินสมควร และในกรณีที่คุณเป็นผู้บริโภคซึ่งใช้สิทธิถอนตัวตามกฎหมาย จะดำเนินการไม่เกินสิบสี่ (14) วันปฏิทินนับจากวันที่คุณแจ้งให้เราทราบถึงการถอนตัว เราจะคืนเงินไปยังวิธีการชำระเงินเดิม และการคืนเงินอาจใช้เวลาเพิ่มเติมกว่าจะปรากฏ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถาบันการเงินของคุณ.

d) ผลของการอนุมัติคืนเงิน: การคืนเงินจะดำเนินการด้วยตนเองหลังจากที่คุณติดต่อทีมสนับสนุนของเรา หากเราอนุมัติการคืนเงินเต็มจำนวนภายในระยะเวลา 14 วัน เราจะยกเลิกการสมัครสมาชิกที่ได้รับผลกระทบ และการเข้าถึงบริการที่ได้รับผลกระทบจะสิ้นสุดลง หากเราอนุมัติการคืนเงินตามสัดส่วน เราจะปรับหรือยกเลิกการสมัครสมาชิกหรือจำนวนที่หนึ่งที่ได้รับผลกระทบตามที่ตกลงกับคุณเมื่ออนุมัติการคืนเงิน เราจะเก็บรักษาและลบข้อมูลลูกค้าตามข้อ 11.4 (ผลของการยุติ) ของข้อตกลงลูกค้าและนโยบายการลบข้อมูลของเรา คุณอาจร้องขอให้ลบข้อมูลของคุณทันทีได้โดยติดต่อเราที่ privacy@processmind.com.

3.4. สิทธิตามกฎหมาย หากคุณเป็นผู้บริโภค นโยบายนี้ไม่จำกัดสิทธิตามกฎหมายที่จำเป็นใด ๆ ที่คุณอาจมี รวมถึง (ในกรณีที่ใช้บังคับ) สิทธิถอนตัวจากสัญญาทางไกลตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศที่คุณพำนัก หากสิทธิดังกล่าวใช้บังคับ สิทธิเหล่านั้นมีผลเหนือกว่านโยบายนี้ หากเราไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ คุณอาจติดต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นหรือศูนย์ผู้บริโภคยุโรปประจำประเทศของคุณได้ด้วย.

3.5. สิทธิถอนตัวของผู้บริโภค (EU/EEA/UK) หากคุณเป็นผู้บริโภคและทำการซื้อจากระยะไกล (เช่น ทางออนไลน์) คุณอาจถอนตัวจากสัญญาภายในสิบสี่ (14) วันนับจากวันที่ทำสัญญา โดยไม่ต้องให้เหตุผล ด้วยการแจ้งข้อความที่ชัดเจนแก่เรา (เช่น ส่งอีเมลถึง support@processmind.com) คุณอาจใช้แบบฟอร์มถอนตัวตัวอย่างด้านล่างได้ แต่ไม่จำเป็นต้องใช้ เราจะคืนเงินที่ได้รับจากคุณโดยไม่ล่าช้าเกินสมควร และไม่เกินสิบสี่ (14) วันนับจากวันที่เราได้รับแจ้งการถอนตัวของคุณ โดยใช้วิธีการชำระเงินเดียวกับที่คุณใช้ในการทำธุรกรรมครั้งแรก ทั้งนี้ ไม่กระทบต่อระยะเวลาคืนเงินสิบสี่ (14) วันที่ให้ประโยชน์มากกว่าตามข้อ 3.1(a).

แบบฟอร์มถอนตัวตัวอย่าง

ถึง ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, The Netherlands, support@processmind.com:

ข้าพเจ้า/พวกข้าพเจ้าขอแจ้งให้ทราบในที่นี้ว่า ข้าพเจ้า/พวกข้าพเจ้าขอถอนตัวจากสัญญาของข้าพเจ้า/พวกข้าพเจ้าสำหรับบริการต่อไปนี้: [service]

วันที่สั่งซื้อ: [date]

ชื่อผู้บริโภค: [name]

ที่อยู่ของผู้บริโภค: [address]

ลายมือชื่อผู้บริโภค (เฉพาะกรณีส่งแบบฟอร์มนี้เป็นเอกสารกระดาษ): [signature]

วันที่: [date]

4. การปรับปรุงนโยบาย

นโยบายการเงินและการยกเลิกฉบับนี้อาจได้รับการปรับปรุงเป็นครั้งคราวตามข้อตกลงลูกค้า ฉบับล่าสุดเผยแพร่บนเว็บไซต์ของเรา และจะแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่มีสาระสำคัญล่วงหน้าตามที่ข้อตกลงลูกค้ากำหนด (โปรดดูข้อ 19.7 การเปลี่ยนแปลงข้อตกลงนี้).

หากมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับนโยบายนี้ โปรดติดต่อทีมสนับสนุนลูกค้าของเราที่ support@processmind.com