

Chính sách hoàn tiền của ProcessMind

Ngày có hiệu lực: ngày 14 tháng 9 năm 2026

1. Giới thiệu

Cảm ơn bạn đã lựa chọn các sản phẩm phần mềm và dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi nỗ lực mang đến trải nghiệm người dùng và sự hài lòng của khách hàng tốt nhất. Tuy nhiên, chúng tôi hiểu rằng có thể có những trường hợp bạn cần hủy giao dịch mua hàng hoặc yêu cầu hoàn tiền. Chính sách Hoàn tiền và Hủy giao dịch này quy định các hướng dẫn và thủ tục áp dụng cho những trường hợp đó.

2. Chính sách hủy giao dịch

2.1. Sản phẩm/Dịch vụ theo hình thức đăng ký

Đối với dịch vụ theo hình thức đăng ký, bạn có thể hủy đăng ký bất cứ lúc nào. Đối với đăng ký theo tháng, bạn sẽ tiếp tục được truy cập sản phẩm hoặc dịch vụ cho đến hết chu kỳ thanh toán hiện tại và sẽ không phát sinh thêm khoản phí nào. Đối với đăng ký trả trước từ mười hai (12) tháng trở lên, việc hủy có hiệu lực vào cuối thời hạn đăng ký hiện tại; các khoản phí đã trả trước không được hoàn lại, trừ trong thời hạn hoàn trả mười bốn (14) ngày (Mục 3.1(a)) hoặc khi chính sách này hay Thỏa thuận Khách hàng quy định rõ điều khác. Để hủy đăng ký, vui lòng làm theo hướng dẫn trong cài đặt tài khoản hoặc liên hệ với nhóm hỗ trợ khách hàng của chúng tôi.

3. Chính sách hoàn tiền

3.1. Điều kiện được hoàn tiền

Chúng tôi hoàn tiền trong các trường hợp sau:

a) Thời hạn hoàn trả 14 ngày: Theo Mục 9.3 (Chính sách hoàn trả) của Thỏa thuận Khách hàng, bạn có thể hủy và nhận toàn bộ tiền hoàn lại trong vòng mười bốn (14) ngày kể từ Đơn hàng đầu tiên cho một Dịch vụ, vì bất kỳ lý do nào hoặc không cần lý do.

b) Khoản phí không được ủy quyền: Nếu bạn phát hiện các khoản phí không được ủy quyền trên thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ của mình phát sinh từ giao dịch mua hàng trên trang web của chúng tôi. Có thể hoàn lại toàn bộ tiền sau khi xác minh.

c) Sự cố kỹ thuật: Nếu sự cố kỹ thuật hoặc vấn đề tương thích cản trở đáng kể việc bạn sử dụng Dịch vụ bị ảnh hưởng và nhóm hỗ trợ của chúng tôi không thể khắc phục sự cố (hoặc đưa ra giải pháp thay thế hợp lý) trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ khi bạn báo cáo, khoản hoàn tiền theo tỷ lệ sẽ được áp dụng sau khi xác minh.

d) Các trường hợp khác: Nếu bạn cho rằng mình có quyền được hoàn tiền ngoài các trường hợp nêu trên — ví dụ, vì Dịch vụ không đáp ứng kỳ vọng của bạn — hãy liên hệ với chúng tôi và cho biết sự việc đã xảy ra như thế nào. Chúng tôi xem xét từng yêu cầu riêng lẻ và có thể đề nghị hoàn tiền, cấp khoản tín dụng hoặc đưa ra giải pháp khác. Mọi khoản hoàn tiền theo đoạn này là biện pháp thiện chí do chúng tôi toàn quyền quyết định.

Hoàn tiền theo tỷ lệ là khoản hoàn tiền một phần được tính dựa trên phần thời hạn đăng ký hoặc dịch vụ chưa sử dụng. Số tiền hoàn lại được xác định bằng cách lấy tổng chi phí đã thanh toán trừ đi giá trị tương ứng với thời gian dịch vụ đã được sử dụng.

Ví dụ: Nếu bạn đã thanh toán €100 cho đăng ký 12 tháng nhưng hủy sau 3 tháng do sự cố kỹ thuật đã được xác minh, khoản hoàn tiền theo tỷ lệ sẽ hoàn lại phần chưa sử dụng — €75 cho 9 tháng còn lại.

3.2. Các trường hợp loại trừ

Các trường hợp sau không đủ điều kiện được hoàn tiền:

a) Đồng ý sau thời hạn hoàn trả: Nếu sau thời hạn hoàn trả mười bốn (14) ngày, bạn quyết định không còn muốn sử dụng phần mềm hoặc dịch vụ của chúng tôi và các sản phẩm, dịch vụ đó vẫn hoạt động như dự kiến (trừ khi chúng tôi đồng ý khác theo Mục 3.1(d)). Trường hợp này bao gồm mọi thời gian chưa sử dụng còn lại của đăng ký trả trước sau khi hủy.

b) Sản phẩm/Dịch vụ của bên thứ ba: Không áp dụng hoàn tiền đối với sản phẩm hoặc dịch vụ do nhà cung cấp bên thứ ba cung cấp, kể cả khi được bán thông qua nền tảng của chúng tôi. Vui lòng tham khảo chính sách hoàn tiền tương ứng của họ.

3.3. Quy trình hoàn tiền

Để yêu cầu hoàn tiền, vui lòng thực hiện các bước sau:

a) Liên hệ bộ phận Hỗ trợ Khách hàng: Gửi yêu cầu hoàn tiền cho nhóm hỗ trợ khách hàng của chúng tôi, cung cấp thông tin liên quan đến giao dịch mua hàng, bao gồm số đơn hàng và lý do yêu cầu hoàn tiền.

b) Đánh giá: Nhóm hỗ trợ của chúng tôi sẽ đánh giá yêu cầu của bạn dựa trên các tiêu chí đủ điều kiện nêu tại Mục 3.1.

c) Quyết định hoàn tiền: Nếu yêu cầu của bạn đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện, chúng tôi sẽ tiến hành hoàn tiền không chậm trễ bất hợp lý và, nếu bạn là người tiêu dùng thực hiện quyền rút khỏi hợp đồng theo luật định, không muộn hơn mười bốn (14) ngày theo lịch kể từ ngày bạn thông báo cho chúng tôi về việc rút khỏi hợp đồng. Tiền hoàn lại sẽ được chuyển về phương thức thanh toán ban đầu và có thể cần thêm thời gian mới hiển thị, tùy thuộc vào tổ chức tài chính của bạn.

d) Hệ quả của việc hoàn tiền được chấp thuận: Việc hoàn tiền được xử lý thủ công sau khi bạn liên hệ với nhóm hỗ trợ của chúng tôi. Nếu chúng tôi chấp thuận hoàn tiền toàn bộ trong thời hạn hoàn trả 14 ngày, chúng tôi sẽ hủy đăng ký bị ảnh hưởng và quyền truy cập vào Dịch vụ bị ảnh hưởng sẽ chấm dứt. Nếu chúng tôi chấp thuận hoàn tiền theo tỷ lệ, chúng tôi sẽ điều chỉnh hoặc hủy đăng ký hoặc số lượng chỗ sử dụng bị ảnh hưởng theo thỏa thuận với bạn tại thời điểm chấp thuận hoàn tiền. Dữ liệu Khách hàng được lưu giữ và xóa theo Mục 11.4 (Hệ quả của việc chấm dứt) trong Thỏa thuận Khách hàng và chính sách xóa dữ liệu của chúng tôi. Bạn cũng có thể yêu cầu xóa dữ liệu ngay lập tức bằng cách liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ privacy@processmind.com.

3.4. Quyền theo luật định. Nếu bạn là người tiêu dùng, chính sách này không giới hạn bất kỳ quyền bắt buộc nào theo luật định mà bạn có, bao gồm (nếu áp dụng) quyền rút khỏi hợp đồng giao kết từ xa theo luật bảo vệ người tiêu dùng tại quốc gia cư trú của bạn. Khi các quyền đó được áp dụng, chúng được ưu tiên hơn chính sách này. Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại, bạn cũng có thể liên hệ với cơ quan bảo vệ người tiêu dùng tại địa phương hoặc Trung tâm Người tiêu dùng Châu Âu tại quốc gia của bạn.

3.5. Quyền rút khỏi hợp đồng của người tiêu dùng (EU/EEA/UK). Nếu bạn là người tiêu dùng và giao kết hợp đồng mua hàng từ xa (ví dụ: trực tuyến), bạn có thể rút khỏi hợp đồng trong vòng mười bốn (14) ngày kể từ ngày giao kết hợp đồng mà không cần nêu lý do, bằng cách gửi cho chúng tôi tuyên bố rõ ràng (ví dụ: qua email đến support@processmind.com). Bạn có thể sử dụng mẫu thông báo rút khỏi hợp đồng bên dưới, nhưng không bắt buộc. Chúng tôi sẽ hoàn trả các khoản thanh toán đã nhận từ bạn không chậm trễ bất hợp lý và chậm nhất là mười bốn (14) ngày kể từ ngày chúng tôi được thông báo về việc bạn rút khỏi hợp đồng, bằng cùng phương thức thanh toán mà bạn đã sử dụng cho giao dịch ban đầu. Quy định này không ảnh hưởng đến thời hạn hoàn trả mười bốn (14) ngày rộng rãi hơn tại Mục 3.1(a).

Mẫu thông báo rút khỏi hợp đồng

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

Tôi/Chúng tôi xin thông báo rút khỏi hợp đồng của tôi/chúng tôi đối với dịch vụ sau: [service]

Ngày đặt hàng: [date]

Tên người tiêu dùng: [name]

Địa chỉ người tiêu dùng: [address]

Chữ ký của người tiêu dùng (chỉ khi gửi mẫu này bằng bản giấy):
[signature]

Ngày: [date]

4. Cập nhật chính sách

Chính sách Hoàn tiền và Hủy giao dịch này có thể được cập nhật theo từng thời điểm phù hợp với Thỏa thuận Khách hàng. Phiên bản mới nhất được đăng trên trang web của chúng tôi; các thay đổi quan trọng sẽ được thông báo trước theo yêu cầu của Thỏa thuận Khách hàng (xem Mục 19.7, Các thay đổi đối với Thỏa thuận này).

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào về chính sách này, vui lòng liên hệ với nhóm hỗ trợ khách hàng của chúng tôi theo địa chỉ

support@processmind.com