

ProcessMind 退款政策

生效日期：2026 年 9 月 14 日

1. 引言

感谢您选择我们的软件产品和服务。我们致力于提供最佳用户体验和客户满意度。但是，我们理解在某些情况下，您可能需要取消购买或申请退款。本退款与取消政策规定了此类情形的指南和程序。

2. 取消政策

2.1. 基于订阅的产品/服务

对于基于订阅的服务，您可以随时取消订阅。对于月度订阅，您将继续使用产品或服务，直至当前计费周期结束，且不会产生进一步费用。对于十二（12）个月或更长时间的预付费订阅，取消将在当时有效的订阅期限结束时生效，且预付费用不予退还，但十四（14）天退货期（第3.1(a)节）内或本政策或《客户协议》明确另有规定的情况除外。要取消订阅，请按照您账户设置中提供的说明操作，或联系我们的客户支持团队。

3. 退款政策

3.1. 退款资格

我们在以下情况下提供退款：

****a) 14天退货期：****根据《客户协议》第9.3节（退货政策），您可以在首次订购服务之日起十四（14）天内取消并获得全额退款，无论是否有理由。

****b) 未经授权的收费：****如果您发现因在我们网站上进行购买而导致您的信用卡/借记卡被未经授权收费。在核实后，可能适用全额退款。

****c) 技术问题：****如果技术问题或兼容性问题实质性地妨碍您使用受影响的服务，且我们的支持团队在您报告该问题后三十（30）天内无法解决该问题（或提供合理的替代解决方案），则在核实后适用按比例退款。

****d) 其他情况：****如果您认为除上述情况外您仍有权获得退款——例如，因为服务未达到您的预期——请联系我们并告知具体情况。我们会逐一审查每项请求，并可能提供退款、抵扣额或其他解决方案。本段项下的任何退款均属于善意措施，由我们酌情决定。

按比例退款是根据未使用的订阅期限或服务部分计算的部分退款。退款金额通过从已支付的总费用中扣除服务已使用时间的价值来确定。

示例：如果您为12个月的订阅支付了100欧元，但因经核实的技术问题在3个月后取消订阅，则按比例退款将返还未使用部分，即剩余9个月对应的75欧元。

3.2. 排除情形

以下情况不符合退款条件：

****a) 退货期后改变想法：****如果在十四（14）天退货期之后，您决定不再使用我们的软件或服务，而该软件或服务运行正常（除非我们根据第3.1(d)节另行同意）。这包括取消预付费订阅后剩余的任何未使用时间。

****b) 第三方产品/服务：****第三方供应商提供的产品或服务不予退款，即使这些产品或服务是通过我们的平台销售的。请参阅其各自的退款政策。

3.3. 退款流程

如需申请退款，请按照以下步骤操作：

****a) 联系客户支持：****向我们的客户支持团队提交退款请求，提供有关您购买事项的相关详细信息，包括订单号和退款原因。

****b) 评估：****我们的支持团队将根据第3.1节所述的资格标准评估您的请求。

****c) 退款决定：****如果您的请求符合资格标准，我们将毫不迟延地启动退款；如果您是行使法定撤回权的消费者，则退款最迟不晚于您告知我们撤回之日起十四（14）个日历日内启动。退款将退回至原支付方式，并且根据您的金融机构的情况，可能需要额外时间才能显示。

****d) 已批准退款的效力：****退款将在您联系我们的支持团队后由人工处理。如果我们批准完整的14天退货退款，我们将取消受影响的订阅，且对受影响服务的访问将终止。如果我们批准按比例退款，我们将按照批准退款时与您约定的方式调整或取消受影响的订阅或席位。客户数据将根据《客户协议》第11.4节（终止的效力）及我们的数据删除政策予以保留和删除。您也可以通过以下方式联系我们，要求立即删除您的数据：privacy@processmind.com。

****3.4. 法定权利。****如果您是消费者，本政策不限制您可能享有的任何强制性法定权利，包括（如适用）根据您居住国消费者法律针对远程合同享有的撤回权。如该等权

利适用，则其优先于本政策。如果我们无法解决投诉，您还可以联系您当地的消费者保护机构或您所在国家的欧洲消费者中心。

****3.5. 消费者撤回权（欧盟/欧洲经济区/英国）。****如果您是消费者，且您以远程方式（例如在线）完成购买，则您可以在合同订立之日起十四（14）天内撤回合同，无需说明任何理由，只需向我们作出明确声明（例如发送电子邮件至 support@processmind.com）。您可以使用下方的撤回表格范本，但并非必须使用。我们将毫不迟延地退还从您处收到的款项，且最迟不晚于获悉您撤回之日起十四（14）天，并使用您进行初始交易时所采用的相同支付方式。本规定不影响第3.1(a)节规定的更为宽松的十四（14）天退货权。

撤回表格范本

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

本人/我们特此通知，本人/我们撤回关于以下服务的合同：[service]

订购日期：[date]

消费者姓名：[name]

消费者地址：[address]

消费者签名（仅当本表格以纸质形式寄送时）：[signature]

日期：[date]

4. 政策更新

本退款与取消政策可能会根据《客户协议》不时更新。最新版本发布在我们的网站上，重大变更将按照《客户协议》要求提前通知（参见第19.7节“本协议的变更”）。

如对本政策有任何问题或疑虑，请通过support@processmind.com联系我们的客户支持团队