

# Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Trích Khoản 5 của Điều 3 thuộc Quy chế hoạt động của ứng dụng Fit Mode

## III. Quy trình giao dịch

### 5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền:

#### 5.1 Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền:

- Nếu gặp phải vấn đề nghiêm trọng đến mức cần yêu cầu hoàn tiền hoặc trong khoảng thời gian còn được phép hoàn tiền theo thỏa thuận đã đồng ý từ lúc mua Khóa học, Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp qua email: [fitmode.info@gmail.com](mailto:fitmode.info@gmail.com) hoặc số hotline: 0902-734-724. Quý khách vui lòng cung cấp cho Ban quản trị các thông tin: ngày giao dịch, số giao dịch, tên khóa học, HLV phụ trách và số tiền đã trả cho khóa học khi có nhu cầu cho việc hoàn tiền.
- Sau khi xem xét các điều kiện hoàn tiền, Ban quản trị sẽ thông báo bằng email kết quả cho quý Khách hàng. Chi tiết việc hoàn trả tiền (nếu có) sẽ được gửi vào email của Khách hàng.

#### 5.2 Điều kiện đổi khóa học:

- Yêu cầu hoàn tiền phải được gửi đi không quá 5 ngày kể từ ngày thanh toán.
- Thời lượng đã học không quá 20% thời lượng khóa học

#### 5.3 Điều kiện xét lý do hoàn tiền:

- Các lỗi kỹ thuật liên quan đến khóa học phát sinh do Fit Mode.
- Các lỗi thanh toán: thanh toán thừa, thanh toán trùng đơn hàng.
- Các lý do khác do phía Ban quản trị phê duyệt. (không vi phạm vào điều 2 chính sách hoàn tiền)

##### **Xin lưu ý:**

- Tất cả các lý do hoàn tiền đều phải có xem xét và chứng minh bằng hình ảnh.
- Ban quản trị giữ toàn quyền trong quyết định hoàn tiền cho khách hàng.
- Vui lòng cung cấp đầy đủ thông tin trong email yêu cầu hoàn tiền để chúng tôi có thể xử lý công việc một cách chính xác.

#### 5.4 Ban quản trị không hoàn tiền với các trường hợp sau:

Các vấn đề phát sinh từ phía học viên:

- Khách hàng nhầm lẫn khóa học (Ví dụ: xem quảng cáo khóa học tương tự của đơn vị khác nhưng đặt mua trên hệ thống Fit Mode)
- Khách hàng không sắp xếp được thời gian học hoặc không muốn học nữa.
- Lỗi kỹ thuật từ phía học viên: trong quá trình học, nếu học viên gặp các lỗi kỹ thuật khách quan (thiết bị hư hỏng, đường truyền mạng không đáp ứng, app/trình duyệt/thiết bị cũ không học được,...)
- Do chưa đọc kỹ thông tin về Khóa học: Khách hàng vui lòng xem kỹ thông tin về Khóa học trước khi tiến hành mua.
- Học viên không đủ sức khỏe để theo học khóa học. Do trước khi tham gia khóa học, Học viên đã cam kết đọc đầy đủ về đối tượng của Khóa học và đã tiến hành những kiểm tra sức khỏe cần thiết để tham gia Khóa học.
- Học viên đưa ra các lý do chung chung (Ví dụ: Không thích học nữa, không phù hợp, không làm được theo khóa học,...)
- Thanh toán cho bên thứ 3: Nếu học viên thanh toán khóa học cho bất cứ đối tác/cá nhân khác không chứng minh đã thanh toán tại nền tảng ứng dụng Fit Mode. Lúc đó, Ban quản trị không thể hoàn tiền cho quý khách. Trong trường hợp này, vui lòng liên hệ với bên mà học viên đã thanh toán để yêu cầu hoàn tiền.

### **5.5 Thời gian hoàn tiền**

- Thời gian hoàn tiền phụ thuộc vào hình thức thanh toán ban đầu của quý khách hàng.
- Thanh toán Online (bao gồm thanh toán chuyển khoản ngân hàng; thanh toán qua thẻ visa/mastercard; thanh toán qua thẻ ATM nội địa Việt Nam): Thời gian hoàn tiền trong vòng 30 ngày kể từ lúc yêu cầu hoàn tiền được phê duyệt.

### **5.6 Phương thức hoàn tiền:**

Nhằm tạo sự thuận lợi cho khách hàng, Ban quản trị thực hiện hình thức hoàn tiền duy nhất là Chuyển Khoản Ngân Hàng. Do đó, khi yêu cầu hoàn tiền Khách hàng phải cung cấp số tài khoản ngân hàng nhận tiền cho Ban quản trị.

### **5.7 Phí chuyển khoản**

- Ban quản trị thực hiện hoàn tiền theo phương thức chuyển khoản ngân hàng, phí chuyển khoản nếu có phát sinh do Khách hàng chịu chi phí. Tùy thuộc vào ngân hàng nhận, chi phí chuyển khoản sẽ thay đổi theo quy định của ngân hàng.
- Khách hàng thanh toán trực tuyến qua cổng thanh toán: số tiền Khách hàng nhận được bằng số tiền Fit Model nhận được trừ đi chi phí chuyển khoản

### **5.8 Xác thực thông tin khi hoàn tiền**

- Để đảm bảo tính bảo mật cho khách hàng khi hoàn tiền, Ban quản trị sẽ tiến hành xác thực thông tin của Khách hàng.

- Khách hàng phải dùng Email đã đăng ký đăng nhập ứng dụng Fit Mode để gửi thông tin yêu cầu hoàn tiền. Tên khóa học yêu cầu hoàn tiền, Email đăng ký trên hệ thống phải trùng khớp nhau.
- Trong trường hợp quý khách không sử dụng email để đăng ký ban đầu, vui lòng liên hệ với nhân viên hotline 0902-734-724 để được hướng dẫn thêm.