

Chính sách Hoàn tiền và Thanh toán

Việc thanh toán các buổi học của bạn sẽ được điều chỉnh bởi Chính sách Hoàn tiền và Thanh toán này.

VUI LÒNG ĐỌC KỸ TRƯỚC KHI THỰC HIỆN THANH TOÁN, vì nó xác định quyền lợi của bạn liên quan đến các giao dịch mua hàng, bao gồm các hạn chế và loại trừ quan trọng.

TutorMatch nỗ lực đảm bảo sự hiểu biết rõ ràng về mối quan hệ tài chính giữa Học viên và Gia sư liên quan đến các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp. Chính sách này áp dụng cho tất cả các dịch vụ và tính năng được cung cấp thông qua Trang web và bất kỳ ứng dụng thiết bị di động liên quan nào của TutorMatch (gọi chung là "Nền tảng TutorMatch"). Các thuật ngữ viết hoa được sử dụng và không được định nghĩa trong văn bản này sẽ có ý nghĩa tương ứng như được quy định trong Điều khoản Dịch vụ của TutorMatch.

Giao dịch giữa Gia sư và Học viên

TutorMatch tạo điều kiện thuận lợi cho các hợp đồng giữa Người dùng (Học viên và Gia sư) bằng cách cung cấp một nền tảng để yêu cầu, cung cấp và thanh toán cho các dịch vụ gia sư. TutorMatch chỉ là một nền tảng và trong mọi trường hợp sẽ không phải là một bên trong bất kỳ hợp đồng nào giữa Gia sư và Học viên hoặc chịu trách nhiệm cho bất kỳ dịch vụ hoặc tài liệu nào được cung cấp bởi Gia sư. TutorMatch sẽ không có trách nhiệm giám sát bất kỳ giao dịch nào giữa Học viên và Gia sư.

Đơn vị tiền tệ thanh toán:

Mọi giao dịch đều bằng Việt Nam đồng.

Phí nền tảng TutorMatch

Chúng tôi tính phí dịch vụ cho Gia sư để sử dụng các dịch vụ của chúng tôi. Phí nền tảng TutorMatch được tính trên mỗi bài học được thực hiện bởi Gia sư với tỷ lệ được chỉ định trên Nền tảng TutorMatch. TutorMatch bảo lưu quyền thay đổi Phí nền tảng TutorMatch bất kỳ lúc nào và sẽ thông báo cho Gia sư về bất kỳ thay đổi phí nào trước khi chúng có hiệu lực.

Bất chấp những điều trên, TutorMatch có thể thay đổi phí cho việc sử dụng Nền tảng TutorMatch của bạn cho các chương trình khuyến mãi hoặc sản phẩm mới, và những thay đổi này sẽ có hiệu lực khi được đăng trên Trang web hoặc được thông báo qua email.

Báo cáo và giải quyết vấn đề

Người dùng có **tối đa 2 ngày** kể từ ngày diễn ra bài học để báo cáo bất kỳ vấn đề nào liên quan đến buổi học đó.

Các trường hợp hoàn tiền:

Học viên không nhận được link buổi học

- Tutor không dạy hoặc ko đủ thời gian cam kết

Học viên hoặc tutor muốn đổi lịch

- Học viên và tutor tự trao đổi để quyết định lịch buổi học khác
- Trường hợp sau khi đổi lịch, Học viên và tutor có thể ấn Hoàn thành buổi học cũ thay cho lịch học mới. Trường hợp tutor ko vào dạy theo lịch mới sau khi ấn Hoàn thành buổi học ở lịch cũ, Học viên có thể liên hệ với support@tutormatch.vn.

Học viên/Gia sư muốn hủy lịch học.
Học viên/Gia sư muốn hủy khóa học.

Điều kiện hoàn tiền:

Buổi học/Khóa học phải được hủy **tối thiểu 48h** trước giờ học.

Bạn cần gửi yêu cầu hoàn tiền của mình đến support@tutormatch.vn.

Nếu có những tình huống đặc biệt khiến bạn bỏ lỡ bài học/lớp học nhóm hoặc hủy bỏ nó trong thời gian ngắn, những khoản hoàn tiền này có thể được thực hiện theo quyết định của Gia sư, nhưng Gia sư không bắt buộc phải làm như vậy.

Lưu ý:

TutorMatch khuyến khích học viên và giáo viên liên lạc trực tiếp để giải quyết mọi hiểu lầm hoặc vấn đề nhỏ trước khi yêu cầu hoàn tiền.

TutorMatch có quyền từ chối yêu cầu hoàn tiền nếu phát hiện yêu cầu không hợp lệ hoặc không có cơ sở chính đáng.

TutorMatch không chịu trách nhiệm cho bất kỳ khoản phí nào được tính bởi ngân hàng hoặc bên xử lý thanh toán bên thứ ba và sẽ không chi trả chúng khi thực hiện hoàn tiền.

Trong trường hợp bạn chọn phương án hoàn tiền, tốc độ và khả năng nhận được tiền hoàn trả trong tài khoản ngân hàng của bạn sẽ phụ thuộc hoàn toàn vào các điều khoản và chính sách của ngân hàng của bạn.

Bạn chỉ có thể nhận được một khoản hoàn tiền cho mỗi yêu cầu.

Không có khoản hoàn tiền nào sẽ được cấp nếu Người dùng đã mất và/hoặc quên thông tin đăng nhập (tên người dùng và mật khẩu), dẫn đến việc mất dữ liệu, mất quyền truy cập tạm thời vào tài khoản của Người dùng hoặc bất kỳ bất tiện nào khác cho Người dùng.

Không có khoản hoàn tiền nào sẽ được cấp trong trường hợp Người dùng mất kết nối do không có quyền truy cập Internet, khôi phục cài đặt gốc hoặc cập nhật.

Trong trường hợp bạn không gửi yêu cầu hoàn tiền trong thời gian quy định, bạn vẫn có thể yêu cầu chúng tôi hoàn trả tín dụng vào số dư tài khoản TutorMatch của bạn. Những tín dụng này sau đó có thể được sử dụng để lên lịch các bài học/lớp học nhóm với bất kỳ Gia sư nào khác.

Thủ tục hoàn tiền

Để yêu cầu hoàn tiền, vui lòng gửi email đến support@tutormatch.vn với các thông tin sau:

- Ngày và giờ của bài học
- Lý do yêu cầu hoàn tiền
- Tên Gia sư của bạn

Quyết định hoàn tiền sẽ được đưa ra trong vòng 30 ngày làm việc.

Theo mức độ tối đa được pháp luật cho phép, bất kỳ khoản hoàn tiền nào tại bất kỳ thời điểm nào đều thuộc quyền quyết định duy nhất của chúng tôi.

Trong trường hợp TutorMatch tạm ngừng hoặc chấm dứt tài khoản của bạn do vi phạm bất kỳ chính sách nào của chúng tôi, bạn hiểu và đồng ý rằng bạn sẽ không nhận được bất kỳ khoản hoàn tiền hoặc bồi thường nào cho số dư chưa sử dụng hoặc các bài học/lớp học đã lên lịch.

Bảo mật thanh toán

Cam kết bảo mật

Hệ thống thẻ thanh toán hệ thống được cung cấp bởi các đối tác cổng thanh toán (“Đối Tác Cổng Thanh Toán”) đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thẻ tại TutorMatch đảm bảo thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật mật ngành.

Quy định bảo mật

Chính sách giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế và thẻ nội địa đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của các Đối tác Tác vụ Thanh toán bao gồm:

- Thông tin tài chính của Khách hàng sẽ được bảo vệ trong suốt quá trình giao dịch bằng giao thức SSL (mật Secure Sockets Layer).
- Chúng nhận tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thông tin thanh toán (PCI DSS) do Trustwave cung cấp.
- Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi qua SMS để đảm bảo việc truy cập tài khoản được xác thực.
- Các nguyên tắc và quy định bảo mật thông tin trong ngành tài chính ngân hàng theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của TutorMatch áp dụng với Khách hàng:

- TutorMatch không trực tiếp lưu trữ thông tin thẻ của khách hàng. Việc bảo mật thông tin thẻ thanh toán Khách hàng được thực hiện bởi Đối tác Cổng Thanh Toán đã được cấp phép.
- Đối với thẻ quốc tế: thông tin thẻ thanh toán của Khách hàng có khả năng sử dụng khả năng thanh toán để xác nhận giao dịch xác nhận không được lưu trên hệ thống của TutorMatch. Đối Tác Cổng Thanh Toán sẽ lưu trữ và bảo mật.
- Đối với thẻ nội địa (ngân hàng Internet), TutorMatch chỉ lưu trữ mã đơn hàng, mã giao dịch và tên ngân hàng.

TutorMatch cam kết chắc chắn thực hiện nghiêm túc các biện pháp bảo mật cần thiết cho mọi hoạt động thanh toán thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử TutorMatch.