

CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ, HỦY BOOKING VÀ HOÀN TIỀN

1. Phạm vi

Chính sách này áp dụng đối với yêu cầu đặt dịch vụ/booking được tạo trên Dichvutot.net.

Do Dichvutot.net kết nối nhiều đơn vị độc lập, điều kiện hủy có thể khác nhau tùy loại dịch vụ và tình trạng thực hiện.

2. Hủy trước khi thực hiện

Khách hàng có thể yêu cầu hủy booking trước khi dịch vụ được thực hiện theo điều kiện của từng nhà cung cấp và nội dung hai bên đã xác nhận.

Trường hợp chưa phát sinh công việc hoặc nghĩa vụ thanh toán, booking có thể được chấm dứt theo quy trình của nền tảng.

3. Dịch vụ đã bắt đầu thực hiện

Nếu nhà cung cấp đã bắt đầu thực hiện công việc hoặc đã phát sinh chi phí hợp lý theo thỏa thuận, các bên cần xác định phần công việc đã hoàn thành và nghĩa vụ thanh toán tương ứng.

4. Nhà cung cấp hủy booking

Nếu nhà cung cấp không thể thực hiện dịch vụ, nhà cung cấp phải thông báo cho khách hàng trong thời gian hợp lý.

Dichvutot.net có thể ghi nhận tình trạng hủy và áp dụng biện pháp quản lý đối với trường hợp nhà cung cấp thường xuyên hủy booking không có lý do chính đáng.

5. Hoàn tiền

Nếu khách hàng chưa thanh toán thì không phát sinh thủ tục hoàn tiền.

Nếu khách hàng đã thanh toán **trực tiếp cho nhà cung cấp**, việc hoàn tiền do khách hàng và nhà cung cấp xử lý căn cứ vào tình trạng thực hiện dịch vụ, nội dung đã thỏa thuận và quy định pháp luật.

Dichvutot.net có thể hỗ trợ tiếp nhận khiếu nại và đối chiếu thông tin booking nhưng không nên được hiểu là bên trực tiếp hoàn trả khoản tiền mà nền tảng không thu hoặc không nắm giữ.

6. Tranh chấp hoàn tiền

Khách hàng có thể gửi khiếu nại đến Dichvutot.net và cung cấp:

- Mã booking;
- Báo giá;

- Chứng từ thanh toán;
- Nội dung trao đổi;
- Hình ảnh/video;
- Tài liệu chứng minh tình trạng thực hiện dịch vụ.

Dichvutot.net sẽ tiếp nhận thông tin, yêu cầu nhà cung cấp phản hồi và hỗ trợ các bên giải quyết.

7. Trường hợp có dấu hiệu gian lận

Dichvutot.net có quyền từ chối hỗ trợ những yêu cầu hoàn tiền dựa trên thông tin giả mạo, booking giả hoặc bằng chứng bị làm giả và có thể xử lý tài khoản vi phạm.

8. Trường hợp triển khai thanh toán qua Dichvutot.net

Nếu sau này Dichvutot.net trực tiếp tiếp nhận hoặc xử lý thanh toán, nền tảng sẽ công bố bổ sung quy định về thời điểm thu tiền, điều kiện giải ngân, thời gian hoàn tiền, phương thức hoàn tiền và các điều kiện liên quan trước khi áp dụng.