Chính sách cung cấp nội dung số, hủy dịch vụ và hoàn tiền

Áp dụng cho báo cáo AI, tính năng mở khóa và các dịch vụ số không có giao hàng vật lý.

1. Phương thức cung cấp

TuviUni không giao hàng vật lý. Nội dung số được cung cấp trên website sau khi thanh toán được xác nhận và quá trình tạo hoàn tất. Thời gian thông thường được hiển thị tại giao diện; sự cố nhà cung cấp AI hoặc thanh toán có thể làm chậm quá trình.

2. Hủy trước khi tạo nội dung

Người dùng có thể yêu cầu hủy và hoàn toàn bộ khoản thanh toán nếu hệ thống chưa bắt đầu tạo hoặc mở khóa nội dung trả phí. Yêu cầu cần có mã giao dịch và được gửi qua kênh hỗ trợ.

3. Trường hợp được hoàn tiền

TuviUni hoàn tiền khi thanh toán trùng; hệ thống không thể cung cấp nội dung sau khi đã có đủ thời gian khắc phục; hoặc dịch vụ được cung cấp sai đáng kể so với mô tả và không thể sửa hoặc cung cấp lại. Mức hoàn có thể là toàn bộ hoặc phần chưa được cung cấp tùy trường hợp.

4. Trường hợp không hoàn tự động

Không hoàn chỉ vì người dùng đổi ý sau khi nội dung số đã được tạo đầy đủ, không đồng ý với nhận định mang tính tham khảo, nhập sai dữ liệu dù đã có bước kiểm tra, hoặc không đạt kết quả tuyển sinh. Quy định này không hạn chế quyền yêu cầu khắc phục khi dịch vụ không đúng cam kết hoặc quyền bắt buộc theo pháp luật.

5. Thời gian xử lý

TuviUni phản hồi yêu cầu hoàn tiền trong 07 ngày làm việc sau khi nhận đủ thông tin. Sau khi chấp thuận, thời gian tiền về phụ thuộc ngân hàng hoặc trung gian thanh toán và thường từ 05 đến 15 ngày làm việc.

Thông tin doanh nghiệp và kênh tiếp nhận

Đơn vị vận hành	CÔNG TY TNHH ONE LAB
Mã số thuế	0111376625
Địa chỉ	Tầng 4, số 171 Hoàng Cầu, Phường Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
Email	9study.edu@gmail.com
Điện thoại	093 639 47 09

Tài liệu áp dụng cho dịch vụ TuviUni do CÔNG TY TNHH ONE LAB vận hành.