Chính sách hoàn tiền

Trường hợp, điều kiện và quy trình xử lý yêu cầu hoàn tiền trên EDUVO.

Cập nhật lần cuối: 10/09/2025

Chính sách hoàn tiền này quy định các trường hợp, điều kiện, phương thức và quy trình xử lý yêu cầu hoàn tiền đối với các sản phẩm, khóa học, lớp học và dịch vụ có thu phí trên nền tảng EDUVO.

Việc hoàn tiền phụ thuộc vào loại sản phẩm, thời điểm yêu cầu, mức độ sử dụng dịch vụ, trạng thái lớp học và các điều kiện cụ thể được công bố tại thời điểm mua.

Người dùng nên đọc kỹ Chính sách này trước khi thực hiện thanh toán.

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách áp dụng cho các giao dịch được thực hiện trực tiếp thông qua EDUVO đối với:

- Khóa học video.
- Khóa học tự học.
- Lớp học trực tuyến có giáo viên.
- Lớp học theo lịch.
- Tài liệu trả phí.
- Bài thi hoặc gói luyện thi trả phí.
- Cuộc thi có thu phí.
- Gói dịch vụ hoặc tính năng trả phí.
- Các sản phẩm giáo dục khác được EDUVO xác định là đủ điều kiện hoàn tiền.

Một số sản phẩm có thể áp dụng điều kiện hoàn tiền riêng. Nếu có, điều kiện riêng đó được hiển thị trước khi người dùng thanh toán.

2. Nguyên tắc hoàn tiền

EDUVO xử lý hoàn tiền dựa trên các nguyên tắc:

- Minh bạch.
- Công bằng.
- Có thể kiểm tra.
- Hạn chế lạm dụng chính sách.
- Bảo vệ quyền lợi hợp pháp của học viên, giáo viên và các bên liên quan.

Việc thanh toán thành công không đồng nghĩa mọi giao dịch đều được hoàn tiền vô điều kiện.

3. Các trường hợp có thể được hoàn tiền

Người dùng có thể được xem xét hoàn tiền trong các trường hợp như:

- Thanh toán trùng.
- EDUVO thu tiền nhưng không thể cung cấp dịch vụ.
- Khóa học hoặc lớp học bị hủy.
- Lớp học không thể khai giảng theo kế hoạch.
- Sản phẩm bị lỗi nghiêm trọng và không thể sử dụng.
- Quyền truy cập không được kích hoạt dù thanh toán thành công.
- Người dùng đáp ứng điều kiện hoàn tiền của sản phẩm.
- Các trường hợp khác được EDUVO chấp thuận hoặc pháp luật yêu cầu.

4. Khóa học video / khóa học tự học

Đối với khóa học video hoặc nội dung học theo yêu cầu, khả năng hoàn tiền được xem xét dựa trên:

- Thời gian kể từ ngày thanh toán.
- Số lượng bài học đã truy cập.
- Tỷ lệ nội dung đã hoàn thành.
- Việc người dùng đã tải tài liệu hay chưa.
- Việc chứng chỉ hoặc quyền lợi đặc biệt đã được sử dụng hay chưa.

Thời hạn gửi yêu cầu và ngưỡng nội dung đã sử dụng được công bố cụ thể tại trang khóa học trước khi thanh toán.

Nếu người dùng đã sử dụng phần lớn nội dung hoặc hoàn thành khóa học, EDUVO có thể từ chối yêu cầu hoàn tiền.

5. Lớp học trực tuyến có giáo viên

Đối với lớp học theo lịch, mức hoàn tiền được xác định theo thời điểm yêu cầu so với ngày khai giảng và tiến độ đã học:

Trước khi lớp bắt đầu

Yêu cầu hoàn tiền được xem xét ở mức cao nhất theo điều kiện của lớp học.

Sau khi lớp bắt đầu nhưng đã học ít

Có thể được hoàn một phần, tương ứng với phần dịch vụ chưa được cung cấp.

Đã học vượt ngưỡng quy định

Có thể không đủ điều kiện hoàn tiền, vì phần lớn dịch vụ đã được cung cấp.

Mức hoàn tiền cụ thể của từng lớp được công bố tại trang lớp học trước khi thanh toán.

6. Lớp học bị hủy bởi giáo viên hoặc EDUVO

Nếu một lớp bị hủy hoàn toàn do:

- Giáo viên không thể tiếp tục giảng dạy.
- EDUVO không thể tổ chức lớp.
- Lớp không đủ điều kiện khai giảng.
- Sự cố vận hành khiến dịch vụ không thể được cung cấp.

Người học có thể được:

- Hoàn tiền.
- Chuyển sang lớp tương đương.
- Nhận credit vào ví EDUVO.

Trong trường hợp lớp bị hủy, người dùng được quyền chọn phương án phù hợp với mình.

7. Giáo viên thay đổi lịch học

Nếu lịch học bị thay đổi nhưng lớp vẫn được tổ chức, EDUVO có thể không mặc định hoàn tiền.

Tuy nhiên, nếu lịch mới khiến người học không thể tiếp tục tham gia một cách hợp lý, EDUVO có thể xem xét:

- Chuyển lớp.
- Bảo lưu.
- Hoàn tiền một phần.
- Hoàn tiền toàn bộ.

Tùy theo từng tình huống cụ thể.

8. Tài liệu số

Đối với tài liệu số đã được mở, tải xuống, xuất file hoặc truy cập đầy đủ, giao dịch có thể không được hoàn tiền, trừ khi:

- File lỗi.
- Nội dung không đúng mô tả.
- Người dùng không thể truy cập vì lỗi hệ thống.
- Có yêu cầu khác theo pháp luật.

Nếu tài liệu chưa được truy cập, EDUVO có thể xem xét hoàn tiền theo điều kiện áp dụng.

9. Cuộc thi và kỳ thi có thu phí

Phí tham gia cuộc thi hoặc kỳ thi có thể được hoàn trong các trường hợp:

- Cuộc thi bị hủy.
- EDUVO không thể tổ chức.

- Người dùng thanh toán trùng.
- Lỗi hệ thống khiến người dùng không thể tham dự.

Nếu người dùng đã tham gia thi hoặc đã nhận đề/quyền truy cập, phí có thể không được hoàn, trừ trường hợp đặc biệt.

10. Gói luyện thi và quyền truy cập đề thi

Đối với gói đề thi hoặc ngân hàng câu hỏi, khả năng hoàn tiền có thể bị hạn chế nếu người dùng đã:

- Mở nhiều đề.
- Làm bài.
- Xem đáp án.
- Xem lời giải chi tiết.

Nếu gói chưa được sử dụng hoặc bị lỗi nghiêm trọng, EDUVO có thể xem xét hoàn tiền.

11. Thanh toán trùng

Nếu người dùng bị thanh toán nhiều lần cho cùng một đơn hàng do lỗi có thể xác minh, EDUVO sẽ xử lý theo các bước:

1. Kiểm tra các mã giao dịch
2. Xác định giao dịch hợp lệ
3. Hoàn lại khoản thanh toán dư nếu phù hợp

EDUVO không yêu cầu người dùng chứng minh quá mức nếu hệ thống đã có đủ dữ liệu giao dịch.

12. Đã trừ tiền nhưng dịch vụ chưa được kích hoạt

Nếu ngân hàng đã trừ tiền nhưng EDUVO chưa kích hoạt dịch vụ, người dùng cần kiểm tra trạng thái giao dịch trước.

Nếu giao dịch cuối cùng được xác nhận thành công, EDUVO sẽ kích hoạt dịch vụ.

Nếu giao dịch thất bại nhưng ngân hàng đã ghi nhận trừ tiền, việc hoàn tiền có thể được thực hiện bởi ngân hàng hoặc cổng thanh toán theo quy trình đối soát.

Xem Chính sách thanh toán (eduvo.vn/chinh-sach/thanh-toan)

13. Ưu đãi, voucher và mã giảm giá

Khoản hoàn tiền được tính dựa trên số tiền thực tế người dùng đã thanh toán, không phải giá niêm yết ban đầu.

Ví dụ cách tính mức hoàn tối đa

Giá gốc: 1.000.000 ₫

Voucher: -200.000 ₫

Đã thanh toán: 800.000 ₫

Mức hoàn tối đa: 800.000 ₫

Voucher đã sử dụng có thể:

- Không được hoàn lại.
- Được cấp lại.
- Được thay bằng voucher khác.

Tùy quy định của từng chương trình.

14. Credit / Ví EDUVO

Trong một số trường hợp, EDUVO có thể cho phép người dùng nhận khoản hoàn dưới dạng EDUVO Credit để sử dụng cho:

- Khóa học khác.
- Lớp học khác.
- Tài liệu.
- Dịch vụ phù hợp.

Việc hoàn vào Credit chỉ được thực hiện khi:

- Người dùng đồng ý.
- Hoặc điều kiện sản phẩm đã nêu rõ trước khi thanh toán.

EDUVO không ép người dùng nhận Credit thay vì tiền khi chính sách hoặc pháp luật yêu cầu hoàn về phương thức thanh toán.

15. Phương thức hoàn tiền

Khoản hoàn có thể được thực hiện về:

- Phương thức thanh toán ban đầu.
- Tài khoản ngân hàng.
- Ví điện tử.
- EDUVO Credit.

Tùy khả năng của cổng thanh toán và từng trường hợp cụ thể.

EDUVO ưu tiên hoàn về phương thức thanh toán ban đầu khi khả thi.

16. Thời gian xử lý

Sau khi yêu cầu được duyệt, EDUVO gửi lệnh hoàn tiền trong thời gian xử lý nội bộ được công bố tại thời điểm tiếp nhận yêu cầu.

Sau khi EDUVO phát hành lệnh hoàn, thời gian tiền thực tế quay về tài khoản có thể phụ thuộc vào:

- Ngân hàng.
- Cổng thanh toán.
- Ví điện tử.
- Tổ chức phát hành thẻ.

Thời gian hoàn tiền của ngân hàng hoặc đơn vị thanh toán nằm ngoài quyền kiểm soát của EDUVO.

17. Cách gửi yêu cầu hoàn tiền

Người dùng có thể gửi yêu cầu theo các bước:

1. Tài khoản
2. Thanh toán & Giao dịch
3. Chọn giao dịch
4. Yêu cầu hoàn tiền

hoặc thông qua Trung tâm hỗ trợ. Yêu cầu cần có:

- Mã giao dịch.
- Sản phẩm.
- Lý do yêu cầu.
- Phương án mong muốn.
- Thông tin bổ sung nếu cần.

18. Quy trình xử lý yêu cầu

Yêu cầu hoàn tiền được xử lý theo quy trình:

1. Người dùng gửi yêu cầu
2. EDUVO kiểm tra giao dịch
3. Kiểm tra điều kiện hoàn tiền
4. Có thể yêu cầu bổ sung thông tin
5. Phê duyệt hoặc từ chối
6. Gửi lệnh hoàn tiền
7. Theo dõi trạng thái
8. Hoàn tất

Người dùng có thể theo dõi các trạng thái sau trong tài khoản:

- Đã gửi.
- Đang xem xét.
- Cần bổ sung.
- Đã chấp nhận.
- Đang hoàn tiền.
- Hoàn tất.
- Đã từ chối.

19. Thông báo kết quả

EDUVO thông báo kết quả yêu cầu hoàn tiền thông qua:

- Thông báo trong tài khoản.
- Email.
- Push notification.
- Kênh hỗ trợ phù hợp.

Nếu yêu cầu bị từ chối, EDUVO nêu rõ lý do.

20. Các trường hợp có thể không được hoàn tiền

EDUVO có thể từ chối hoàn tiền nếu:

- Người dùng đã sử dụng phần lớn sản phẩm.
- Khóa học đã hoàn thành.
- Tài liệu đã tải đầy đủ.
- Kỳ thi đã được tham gia.
- Đề thi và đáp án đã được truy cập.
- Thời hạn yêu cầu đã hết.
- Người dùng vi phạm Điều khoản sử dụng.
- Có dấu hiệu gian lận hoặc lạm dụng chính sách.
- Yêu cầu liên quan đến phần dịch vụ đã được cung cấp đầy đủ.

Việc từ chối phải phù hợp với chính sách áp dụng và pháp luật hiện hành.

21. Lạm dụng chính sách hoàn tiền

EDUVO có thể kiểm tra các trường hợp có dấu hiệu:

- Mua khóa học rồi tiêu thụ phần lớn nội dung.
- Yêu cầu hoàn tiền lặp lại.
- Sử dụng nhiều tài khoản để nhận ưu đãi.
- Thực hiện chargeback không phù hợp.
- Gian lận giao dịch.

Một tín hiệu bất thường không tự động đồng nghĩa với gian lận. EDUVO thực hiện bước xem xét trước khi đưa ra quyết định hạn chế tài khoản.

22. Chargeback / Khiếu nại qua ngân hàng

Nếu người dùng khởi tạo khiếu nại giao dịch trực tiếp với ngân hàng hoặc tổ chức phát hành thẻ:

- EDUVO có thể tạm dừng quá trình hoàn tiền trực tiếp.
- EDUVO có thể cung cấp thông tin giao dịch hợp lệ cho đơn vị xử lý.
- Quyền truy cập sản phẩm có thể được tạm thời hạn chế trong thời gian tranh chấp nếu phù hợp.

Người dùng không nên đồng thời yêu cầu hoàn tiền từ EDUVO và chargeback cùng một khoản để nhận hoàn hai lần.

23. Hoàn tiền đối với thanh toán của phụ huynh

Nếu phụ huynh thanh toán cho tài khoản học sinh, yêu cầu hoàn tiền được thực hiện từ:

- Tài khoản đã thanh toán.
- Hoặc người có quyền hợp pháp với giao dịch.

Khoản tiền hoàn được trả về phương thức của người thực hiện thanh toán ban đầu, trừ trường hợp được thỏa thuận khác.

24. Hoàn tiền và giáo viên

Đối với lớp học marketplace, dòng tiền được xử lý theo trình tự:

1. Phụ huynh / Học viên thanh toán
2. EDUVO tiếp nhận
3. Số dư chờ đối soát (pending balance)
4. Số dư khả dụng của giáo viên

EDUVO chỉ chuyển khoản tiền sang trạng thái có thể rút sau khi đáp ứng các điều kiện đối soát.

Nếu học viên đủ điều kiện hoàn tiền trước khi khoản tiền được giải ngân cho giáo viên, EDUVO có thể khấu trừ từ số dư chờ đối soát.

Nếu tiền đã được thanh toán cho giáo viên, quyền lợi của người học không phụ thuộc vào việc giáo viên đã rút tiền hay chưa; việc xử lý giữa EDUVO và giáo viên thực hiện theo thỏa thuận riêng.

25. Khóa học miễn phí

Khóa học miễn phí không phát sinh hoàn tiền.

Nếu khóa học miễn phí sử dụng voucher, credit hoặc điểm thưởng, việc hoàn lại các quyền lợi này phụ thuộc vào quy định của chương trình.

26. Thay đổi Chính sách hoàn tiền

EDUVO có thể cập nhật Chính sách hoàn tiền để phù hợp với:

- Sản phẩm mới.
- Mô hình lớp học mới.
- Phương thức thanh toán mới.
- Yêu cầu pháp luật.
- Thay đổi quy trình vận hành.

Phiên bản áp dụng cho một giao dịch là chính sách có hiệu lực tại thời điểm người dùng mua sản phẩm, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

27. Liên hệ hỗ trợ hoàn tiền

Nếu cần hỗ trợ, người dùng có thể liên hệ EDUVO qua các kênh chính thức. Khi liên hệ nên chuẩn bị:

- Mã giao dịch.
- Tên khóa học/dịch vụ.
- Ngày thanh toán.
- Số tiền.
- Lý do yêu cầu.

Không gửi mật khẩu, OTP, mã CVV hoặc mã PIN ngân hàng cho bộ phận hỗ trợ.

28. Chính sách liên quan

Chính sách hoàn tiền nên được đọc cùng với:

Điều khoản sử dụng (eduvo.vn/chinh-sach/dieu-khoan)
Chính sách thanh toán (eduvo.vn/chinh-sach/thanh-toan)
Chính sách bảo mật (eduvo.vn/chinh-sach/bao-mat)

Ngoài ra, người dùng cần lưu ý điều kiện của từng khóa học, lớp học và thể lệ cuộc thi nếu áp dụng.