# CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ VÀ HOÀN TIỀN

## 1. Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng đối với các gói dịch vụ trả phí của NewHub do CÔNG TY CỔ PHẦN PROPGATE ("Propgate", "NewHub", "chúng tôi") cung cấp. Chính sách quy định việc chấm dứt dịch vụ, điều kiện hoàn tiền, cách gửi yêu cầu và phương thức xử lý.

Chính sách này được áp dụng cùng với Điều khoản sử dụng, Chính sách thanh toán và Chính sách Quyền riêng tư của NewHub, đồng thời tuân thủ pháp luật Việt Nam về thương mại điện tử, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định có liên quan.

## 2. Nguyên tắc chung

- Dịch vụ NewHub là dịch vụ phần mềm được cung cấp theo gói và có thể được sử dụng ngay sau khi tài khoản/gói được kích hoạt.
- Phần dịch vụ đã được sử dụng hoặc thời gian sử dụng đã phát sinh thông thường không được hoàn lại, trừ trường hợp quy định tại Chính sách này hoặc pháp luật có quy định khác.
- Việc người dùng chấm dứt dịch vụ không làm mất các quyền bắt buộc của người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam.
- Nếu NewHub thay đổi chính sách theo hướng ảnh hưởng đến quyền hoàn tiền của người dùng, phiên bản áp dụng cho giao dịch được xác định theo thời điểm giao dịch hoặc theo quy định pháp luật.

## 3. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ

Dịch vụ có thể chấm dứt trong các trường hợp sau:

- Gói dịch vụ hết thời hạn và người dùng không gia hạn.
- Người dùng chủ động yêu cầu hủy/chấm dứt gói trước khi hết hạn.
- NewHub tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ do người dùng vi phạm Điều khoản sử dụng hoặc có hành vi gây rủi ro cho hệ thống/người dùng khác.
- NewHub ngừng cung cấp một gói hoặc tính năng theo kế hoạch sản phẩm, với việc thông báo và xử lý quyền lợi người dùng theo quy định áp dụng.
- Các trường hợp khác theo thỏa thuận hoặc pháp luật.

## 4. Hậu quả khi chấm dứt hoặc hết hạn

Khi gói dịch vụ hết hạn hoặc bị chấm dứt, quyền sử dụng các tính năng trả phí có thể kết thúc tại thời điểm tương ứng. Tùy cấu hình sản phẩm, tài khoản có thể được chuyển về gói miễn phí/cơ bản nếu NewHub có cung cấp gói này.

Việc lưu giữ, tải xuống hoặc xóa dữ liệu sau khi hết hạn/chấm dứt được thực hiện theo Chính sách Quyền riêng tư, Điều khoản sử dụng và cơ chế sản phẩm được NewHub công bố tại từng thời điểm.

## 5. Các trường hợp được xem xét hoàn tiền

NewHub xem xét hoàn tiền trong các trường hợp sau:

- Thu phí trùng hoặc thu sai: người dùng bị ghi nhận thanh toán nhiều lần cho cùng một giao dịch hoặc bị thu sai số tiền do lỗi hệ thống/đơn vị thanh toán.
- Đã thanh toán nhưng dịch vụ không được kích hoạt: khoản thanh toán đã được NewHub xác nhận nhưng gói không được kích hoạt trong thời gian hợp lý do lỗi từ phía NewHub.
- Dịch vụ không thể sử dụng do lỗi từ phía NewHub: lỗi kéo dài, ảnh hưởng đáng kể đến khả năng sử dụng gói và không được khắc phục trong thời gian hợp lý.

- Thu phí sau khi đã hủy gia hạn đúng cách: áp dụng khi gói dịch vụ có cơ chế gia hạn tự động và người dùng đã hoàn tất việc hủy trước thời điểm gia hạn.
- NewHub thay đổi hoặc ngừng cung cấp dịch vụ làm giảm đáng kể quyền lợi đã mua: NewHub có thể hoàn toàn bộ hoặc một phần phí tương ứng với phần dịch vụ chưa sử dụng, tùy trường hợp.
- Các trường hợp khác mà pháp luật Việt Nam bắt buộc phải hoàn tiền.

## 6. Các trường hợp thông thường không hoàn tiền

- Phần dịch vụ hoặc thời gian sử dụng đã phát sinh trước thời điểm yêu cầu chấm dứt.
- Người dùng thay đổi nhu cầu, ngừng sử dụng hoặc không sử dụng hết tính năng/hạn mức của gói nhưng NewHub vẫn cung cấp dịch vụ đúng như đã công bố.
- Tài khoản bị tạm ngừng hoặc chấm dứt do vi phạm Điều khoản sử dụng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Các ưu đãi, khuyến mại hoặc quyền lợi đã được sử dụng và không thể hoàn nguyên, nếu điều kiện chương trình đã công khai rõ trước giao dịch.

## 7. Cách gửi yêu cầu hoàn tiền hoặc chấm dứt

Người dùng gửi yêu cầu qua:

| KÊNH TIẾP NHẬN |
| --- |
| Thư điện tử: hotro@propgate.vn<br>Hoặc kênh hỗ trợ chính thức được NewHub công bố trên trang web/ứng dụng. |

Yêu cầu nên có các thông tin:

- Họ tên và thư điện tử/số điện thoại gắn với tài khoản NewHub.
- Mã đơn hàng hoặc thông tin giao dịch có liên quan.
- Ngày giao dịch và số tiền.
- Nội dung yêu cầu chấm dứt/hoàn tiền và lý do.
- Tài liệu hoặc bằng chứng liên quan nếu có.

Để việc xác minh được thuận lợi, người dùng nên gửi yêu cầu trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc sự việc liên quan. Thời hạn này không làm hạn chế các quyền bắt buộc của người tiêu dùng theo pháp luật.

## 8. Thời gian xử lý

NewHub xác nhận đã tiếp nhận yêu cầu trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu. Sau khi nhận đủ thông tin cần thiết, NewHub dự kiến xử lý trong vòng 07 ngày làm việc.

Trường hợp cần xác minh thêm với ngân hàng, đơn vị thanh toán, nhà cung cấp dịch vụ hoặc vụ việc có tính chất phức tạp, NewHub sẽ thông báo cho người dùng về tiến độ và thời gian dự kiến xử lý tiếp theo.

## 9. Phương thức và thời gian nhận tiền hoàn

Khoản hoàn tiền được ưu tiên chuyển về phương thức thanh toán ban đầu. Nếu không thể hoàn theo phương thức đó, NewHub sẽ trao đổi với người dùng để thống nhất phương thức thay thế phù hợp và an toàn.

Sau khi NewHub xác nhận hoàn tiền, thời gian tiền thực tế được ghi có phụ thuộc vào ngân hàng hoặc đơn vị thanh toán; thông thường có thể mất từ 05 đến 15 ngày làm việc.

## 10. Mức hoàn tiền

Tùy nguyên nhân và mức độ sử dụng dịch vụ, khoản hoàn có thể là toàn bộ số tiền giao dịch, phần tiền bị thu thừa hoặc phần phí tương ứng với thời gian/quyền lợi chưa sử dụng.

NewHub sẽ thông báo cách xác định khoản hoàn tiền khi phản hồi yêu cầu. Trường hợp pháp luật quy định cách xử lý khác, quy định pháp luật được ưu tiên áp dụng.

## 11. Khiếu nại về việc hoàn tiền

Nếu người dùng không đồng ý với kết quả xử lý, người dùng có thể gửi yêu cầu xem xét lại tới hotro@propgate.vn, kèm mã yêu cầu trước đó và nội dung cần làm rõ. NewHub sẽ tiếp nhận và phản hồi theo quy trình hỗ trợ/khiếu nại được công bố.

Việc yêu cầu NewHub xem xét lại không hạn chế quyền của người dùng khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

## 12. Thay đổi Chính sách và liên hệ

NewHub có thể cập nhật Chính sách này khi pháp luật, phương thức thanh toán hoặc mô hình dịch vụ thay đổi. Phiên bản mới sẽ ghi ngày cập nhật/hiệu lực và được công bố trên nền tảng.

| THÔNG TIN LIÊN HỆ |
| --- |
| CÔNG TY CỔ PHẦN PROPGATE<br>Nền tảng: NewHub<br>Thư điện tử: hotro@propgate.vn<br>Địa chỉ: NT6-168, Khu đô thị Vinhomes Ocean Park, Xã Gia Lâm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam |