

CÔNG TY CỔ PHẦN IQUNITY

NỀN TẢNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ IQ+ (iqplus.education)

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

Công ty Cổ phần Iquity cam kết bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Học viên (Người mua) khi giao dịch trên Nền tảng IQ+. Trường hợp khóa học, nội dung số hoặc dịch vụ giáo dục không đúng như cam kết, IQ+ áp dụng cơ chế tiếp nhận, đổi khóa học hoặc hoàn lại học phí minh bạch.

II. ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC ĐỔI KHÓA HỌC / HOÀN TIỀN

1. Các trường hợp chấp nhận hoàn tiền 100%

- Khóa học, chương trình đào tạo hoặc nội dung thực tế trên Canvas LMS/Livestream không đúng với mô tả, tiêu đề, lộ trình đã công bố hoặc cam kết trên nền tảng.
- Sự cố kỹ thuật kéo dài xuất phát từ hệ thống IQ+ hoặc từ phía Người bán khiến Học viên không thể truy cập tài liệu/video học tập hoặc không thể tham gia lớp học Live Room.
- Người bán chủ động hủy khóa học, hủy lớp Live mà không bố trí lịch học bù phù hợp.
- Khóa học quảng cáo cấp chứng chỉ nhưng thực tế không phát hành chứng chỉ cho học viên hoàn thành.

2. Điều kiện về thời hạn và tỷ lệ tiêu thụ bài học

Điều kiện thời gian	Tỷ lệ bài học đã xem	Mức hoàn tiền
Trong vòng 07 ngày kể từ ngày thanh toán thành công	Dưới 20% tổng thời lượng khóa học	Hoàn 100% học phí
Trong vòng 24 giờ sau buổi học Livestream đầu tiên	Chưa tải xuống quá 20% tài liệu	Hoàn 100% học phí

III. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI HOÀN TIỀN

- Yêu cầu hoàn tiền gửi quá 07 ngày kể từ thời điểm thanh toán thành công.
- Học viên đã học vượt quá 20% tổng thời lượng khóa học hoặc đã tải xuống phần lớn tài liệu học tập từ hệ thống Canvas LMS.
- Khóa học đã hoàn thành và đã được cấp Chứng chỉ điện tử.
- Khóa học được cung cấp hoàn toàn đúng theo các nội dung đã công bố ban đầu.
- Các lý do chủ quan từ phía Học viên như: "thay đổi ý định", "không bố trí được thời gian học", "không thích phong cách giảng dạy".

IV. QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU HOÀN TIỀN (3 BƯỚC)

Bước 1: Gửi yêu cầu hoàn tiền

Học viên gửi yêu cầu qua mục "Hỗ trợ - Khiếu nại" trên tài khoản IQ+ hoặc gửi Email về support@iqplus.education . Nội dung gồm: Mã đơn hàng, Tên khóa học, Lý do chi tiết và hình ảnh/video bằng chứng (nếu có) .

Bước 2: Xác minh thông tin (3 - 7 ngày làm việc)

IQ+ tiếp nhận, kiểm tra dữ liệu tiêu thụ bài học trên LMS, đối chiếu nội dung mô tả và làm việc với Người bán để xác minh tính chính xác của phản ánh .

Bước 3: Ra quyết định & Hoàn tiền

- Nếu yêu cầu hợp lệ, IQ+ thông báo chấp thuận và tiến hành hoàn tiền .
- **Thời hạn hoàn tiền:** Tối đa **15 ngày làm việc** kể từ ngày chấp thuận hồ sơ .
- **Phương thức hoàn tiền:** Chuyển khoản trực tiếp về tài khoản ngân hàng hoặc thẻ thanh toán mà Học viên đã sử dụng khi giao dịch.

V. NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI BÁN TRONG VIỆC HOÀN TIỀN

Trường hợp hoàn tiền do lỗi nội dung hoặc sự cố từ Người bán, IQ+ sẽ khấu trừ tương ứng số tiền hoàn vào tài khoản doanh thu của Người bán khi đối soát . Người bán có trách nhiệm hợp tác và giải trình trong vòng 24 giờ khi nhận được yêu cầu từ IQ+ .