

CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN

CHÍNH SÁCH LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Base Cloud khuyến khích Quý khách sử dụng chính sách dùng thử để đánh giá dịch vụ trước khi đăng ký chính thức. Sau khi đăng ký, chính sách hoàn tiền được áp dụng trong trường hợp dịch vụ do Base Cloud cung cấp phát sinh lỗi hoặc sự cố thuộc trách nhiệm của Base Cloud mà không thể khắc phục. Trong vòng 10 ngày kể từ ngày thanh toán, Quý khách có thể gửi yêu cầu hoàn tiền (refund request) qua ticket, email, Fanpage hoặc Zalo chính thức của Base Cloud.

Chính sách chỉ áp dụng cho dịch vụ Quý khách đăng ký, sử dụng lần đầu và không áp dụng cho số lượng lớn dịch vụ đang sử dụng. Base Cloud có quyền từ chối yêu cầu nếu xét thấy có dấu hiệu lạm dụng chính sách nhằm trục lợi.

CHÍNH SÁCH DÙNG THỬ (TRIAL)

Đây là phương thức được Base Cloud khuyến khích để Quý khách trải nghiệm thực tế trước khi quyết định. Quý khách vui lòng chat với Base Cloud hoặc gửi email tới info@basecloud.vn để được hướng dẫn đăng ký dùng thử phù hợp với nhu cầu.

DỊCH VỤ ĐƯỢC HỖ TRỢ HOÀN TIỀN

- Máy chủ ảo VN (VPS VN)
- Nạp tiền Portal

DỊCH VỤ KHÔNG ÁP DỤNG HOÀN TIỀN

- Phí thiết lập một lần (setup fee) và các dịch vụ bổ sung (add-on)
- Dịch vụ đã thực hiện nâng cấp/hạ cấp
- Dịch vụ bị tạm ngưng/hủy do vi phạm Quy định sử dụng, hoặc tài khoản bị đình chỉ do vi phạm

ĐIỀU KIỆN VÀ QUY ĐỊNH HOÀN TIỀN

- Yêu cầu hoàn tiền phải được gửi trong vòng 10 ngày kể từ ngày thanh toán và phải nêu lý do rõ ràng.

- **Base Cloud chỉ hoàn tiền khi dịch vụ phát sinh lỗi/sự cố thuộc trách nhiệm của Base Cloud mà không thể khắc phục. Base Cloud không hoàn tiền đối với dịch vụ không có lỗi và đang hoạt động bình thường, trừ trường hợp có thỏa thuận riêng được hai bên thống nhất.**
- Base Cloud không hoàn tiền cho dịch vụ bị hủy do vi phạm điều khoản dịch vụ, hoặc do nguyên nhân không xuất phát từ phía Base Cloud.
- **Hình thức hoàn mặc định:** số tiền hoàn được cộng vào số dư tín dụng tài khoản của Quý khách tại Base Cloud để đăng ký mới hoặc gia hạn dịch vụ (không thu phí).
- **Hoàn về tài khoản cá nhân:** chỉ áp dụng khi hai bên thỏa thuận và thống nhất; thời gian hoàn từ 1-10 ngày tùy ngân hàng/cổng thanh toán.
- **Trường hợp yêu cầu quá hạn 10 ngày hoặc không nêu được lý do rõ ràng:** hai bên cùng trao đổi, thương lượng; nếu được Base Cloud chấp thuận, số tiền hoàn sẽ được tính trên cơ sở trừ đi phần giá trị tương ứng thời gian đã sử dụng dịch vụ, theo thỏa thuận thống nhất giữa hai bên.

PHÍ HOÀN TIỀN

- Hoàn vào số dư tín dụng tại Base Cloud: **miễn phí**.
- Hoàn qua chuyển khoản ngân hàng: Quý khách chịu phí giao dịch ngân hàng và **40.000 đồng** phí phục vụ.

Hình thức hoàn tiền tương ứng với hình thức Quý khách đã thanh toán.

QUY TRÌNH YÊU CẦU HOÀN TIỀN

1. Trước khi gửi yêu cầu, Quý khách vui lòng sao lưu (backup) toàn bộ dữ liệu trên VPS.
2. Gửi yêu cầu qua ticket trên Portal (tiêu đề “Yêu cầu hoàn tiền”), email info@basecloud.vn, Fanpage hoặc Zalo Base Cloud, kèm mã đơn hàng/Invoice ID, tên dịch vụ và lý do.
3. Base Cloud xác minh điều kiện hoàn tiền.
4. Base Cloud phản hồi kết quả trong vòng 24 giờ và thực hiện hoàn tiền (cộng số dư tín dụng ngay sau khi duyệt; chuyển khoản theo thời gian xử lý của ngân hàng).

CÔNG TY TNHH BASE TECH

Mã số thuế: 0402334281

Địa chỉ: 16 An Nhơn 9, Phường An Hải, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

Email: info@basecloud.vn - Website: <https://basecloud.vn>