

KHIẾU NẠI, ĐỔI KHÓA HỌC VÀ HOÀN HỌC PHÍ

I. Quy định giải quyết khiếu nại liên quan đến chất lượng khóa học

Học viên có quyền gửi khiếu nại về những nội dung giảng dạy không đúng những nội dung đã quảng bá về khóa học trên Onetouch.edu.vn, hay thái độ giảng dạy vi phạm đạo đức của các Giảng viên...

Khi tiếp nhận những phản hồi này, chúng tôi sẽ xác minh các thông tin, trường hợp đúng như phản ánh - tùy theo mức độ, sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời nhằm bảo vệ quyền lợi của học viên.

Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ trên Onetouch.edu.vn liên quan đến khóa học hay mong muốn hoàn trả học phí & hủy khóa học....phải được gửi đến Bộ phận Hỗ Trợ học viên của onetouch.edu.vn tại:

Số điện thoại: (+84) 904540490

Email: vtccorp@hn.vnn.vn/ hotro_onetouch@mic.gov.vn.

Onetouch.edu.vn sẽ căn cứ từng trường hợp cụ thể để có phương án giải quyết cho phù hợp để đảm bảo quyền lợi tốt nhất cho học viên.

II. Quy định về đổi khóa học và hoàn lại học phí (*đối với các khóa học có tính phí*)

Nếu Học viên cảm thấy khóa học không hiệu quả (không đúng nội dung đã giới thiệu, thái độ giáo viên không đúng chuẩn mực ...), Học viên có thể gọi điện đến hotline (+84) 904540490 để được tư vấn chuyển đổi sang khóa học khác hoặc chúng tôi sẽ hoàn trả lại 100% học phí (đối với các khóa học tính phí).

=> **Điều kiện đổi khóa học:**

- Học viên đã thanh toán học phí và tham gia học không quá 30% số bài giảng của khóa đó;
- Học viên sẽ phải đóng bù phần chênh lệch nếu khóa học mới có giá trị cao hơn khóa học hiện tại. Học viên sẽ được hoàn trả phần chênh lệch nếu khóa học mới có giá trị thấp hơn khóa học hiện tại.

=> **Điều kiện xét lý do hoàn tiền:**

- Các lỗi kỹ thuật liên quan đến việc truy cập vào bài giảng điện tử của khóa học do lỗi của Onetouch.edu.vn;
- Các lỗi thanh toán: Thanh toán thừa, thanh toán trùng đơn hàng;
- Các trường hợp khác được Onetouch.edu.vn chấp thuận, ngoài các trường hợp vi phạm chính sách hoàn tiền dưới đây.

Lưu ý: Tất cả các trường hợp yêu cầu hoàn tiền đều phải có minh chứng bằng hình ảnh hoặc video.

=> **Các trường hợp không được xem xét hoàn tiền:**

Các trường hợp với lý do xuất phát từ phía Học viên, gồm:

- Học viên nhầm lẫn khóa học;
- Học viên không sắp xếp được thời gian học hoặc không muốn học nữa mà không có lý do chính đáng;
- Lỗi kỹ thuật từ phía Học viên (vd: thiết bị hư hỏng, đường truyền mạng không ổn định, app/trình duyệt cũ không truy cập được bài giảng...);
- Do chưa đọc kỹ thông tin về khóa học: Học viên vui lòng tra cứu thông tin về khóa học trước khi tiến hành đăng ký mua.
- Học viên đưa ra các lý do chung chung, không cụ thể;
- Thanh toán cho bên thứ 3: Nếu học viên thanh toán khóa học cho bất cứ bên nào khác, mà không có bằng chứng chứng minh đã thanh toán cho Công ty Cổ phần Công nghệ và Truyền thông VTC NETVIET. Lúc đó, chúng tôi không thể xử lý yêu cầu hoàn tiền cho quý khách. Trong trường hợp này, vui lòng liên hệ với bên mà Học viên đã thanh toán để yêu cầu hoàn tiền.

=> **Thời gian hoàn tiền:**

Thời gian hoàn lại học phí là tối đa là **07 ngày**, kể từ ngày Onetouch.edu.vn nhận được yêu cầu hoàn tiền hợp lệ.

=> **Phương thức hoàn tiền:**

Phương thức hoàn lại học phí cho Học viên: Chuyển khoản. Chúng tôi sẽ liên hệ lại với Học viên theo số điện thoại mà học viên dùng để đăng ký tài khoản để xác nhận thông tin số tài khoản ngân hàng của Quý khách

=> **Quy trình hoàn tiền:**

- Bước 1: Liên hệ với Onetouch.edu.vn bằng số điện thoại: (+84) 904540490 hoặc các cách thức khác (quy định tại mục I) để được nhân viên của Bộ phận Hỗ Trợ học viên của chúng tôi trực tiếp hỗ trợ.

- Bước 2: Vui lòng cung cấp đầy đủ cho nhân viên hỗ trợ học viên thông tin về khóa học và lý do hoàn tiền kèm theo minh chứng để chúng tôi xác nhận.

- Bước 3: Trong thời hạn 03 ngày, nhân viên hỗ trợ học viên của Onetouch.edu.vn sẽ xác minh lý do hoàn tiền. Trong trường hợp lý do hoàn tiền hợp lệ, Học viên sẽ được nhân viên của Onetouch.edu.vn liên hệ xác nhận lại và sẽ nhận được phần tiền bồi hoàn trong tối đa 07 ngày tiếp theo (lưu ý: khoảng thời gian xử lý yêu cầu hoàn tiền không bao gồm thứ bảy, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết).