

Chính sách đổi trả và hoàn tiền

Cập nhật lần cuối: 08/09/2026 · Bản công khai hiện hành

Xem bản trực tuyến: <https://thienminhdich.com/chinh-sach-doi-tra-hoan-tien>

Nguyên tắc gốc: Bạn đã trả tiền mà không nhận được quyền lợi tương ứng, hoặc lỗi thuộc về hệ thống của chúng tôi, thì bạn được hoàn tiền. Phần quyền lợi bạn đã thực sự sử dụng thì không hoàn.

1. Cách dịch vụ được cung cấp

Thiên Minh Dịch cung cấp **dịch vụ nội dung số qua môi trường trực tuyến**. Không có hàng hóa vật lý, không có khâu vận chuyển, không phát sinh phí giao hàng và không có địa điểm nhận hàng.

Quyền lợi được cấp trực tiếp vào tài khoản của bạn ngay khi hệ thống ghi nhận thanh toán thành công:

Gói lượt	Số lượt gieo quẻ và hỏi đáp được cộng ngay vào tài khoản, sử dụng đến khi hết.
Gói thuê bao	Có hiệu lực ngay, hết hạn sau đúng số ngày đã niêm yết của gói.
Luận giải Tử Vi	Hệ thống bắt đầu xử lý ngay sau khi ghi nhận thanh toán; kết quả hiển thị trong ứng dụng khi hoàn tất.
Phiên tư vấn	Lịch được xác nhận sau khi thanh toán; phiên diễn ra đúng khung giờ đã chọn.

Vì dịch vụ được cấp ngay và mang tính sử dụng một lần, việc "đổi trả" theo nghĩa trả lại hàng hóa không áp dụng. Thay vào đó, chính sách này quy định các trường hợp hoàn tiền và điều chỉnh quyền lợi.

2. Nguyên tắc chung

- Yêu cầu hoàn tiền được xem xét dựa trên bản chất sự cố, trạng thái quyền lợi đã sử dụng và thông tin hiển thị tại thời điểm bạn mua.
- Chúng tôi không hoàn tiền chỉ vì kết quả luận giải không đúng mong đợi — nội dung trên nền tảng mang tính tham khảo và điều này được nêu rõ trước khi mua.
- Số tiền hoàn tối đa bằng số tiền bạn đã thực trả cho giao dịch liên quan.

- Chính sách này không loại trừ các quyền của người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam.

3. Trường hợp được hoàn tiền

- **Trừ tiền nhưng không nhận được quyền lợi:** giao dịch đã thành công ở phía ngân hàng hoặc cổng thanh toán nhưng lượt, gói hoặc dịch vụ không được cộng vào tài khoản.
- **Trừ tiền nhiều lần cho một đơn:** bị ghi nhận trùng giao dịch; phần dư được hoàn lại toàn bộ.
- **Trừ sai số tiền:** số tiền thực trừ lớn hơn số tiền hiển thị ở bước xác nhận; phần chênh lệch được hoàn lại.
- **Dịch vụ không thực hiện được do lỗi hệ thống:** đơn luận giải thất bại và không thể xử lý lại, hoặc quyền lợi đã mua không sử dụng được vì lỗi kỹ thuật từ phía chúng tôi.
- **Phiên tư vấn không diễn ra:** thầy không tham gia, hoặc phiên bị hủy do lỗi từ phía nền tảng hay từ phía thầy.
- **Tài khoản bị tạm ngừng không do lỗi của bạn:** phần quyền lợi đã thanh toán mà chưa sử dụng được hoàn lại tương ứng.

4. Trường hợp không hoàn tiền

- Quyền lợi đã được sử dụng: lượt đã gieo, câu hỏi đã trả lời, bản luận giải đã trả kết quả, phiên tư vấn đã diễn ra.
- Gói thuê bao đã dùng trong kỳ và không có lỗi kỹ thuật; phần thời gian còn lại không quy đổi thành tiền.
- Đổi ý sau khi đã nhận đủ quyền lợi, hoặc không hài lòng với nội dung luận giải trong khi dịch vụ vẫn được cung cấp đúng mô tả.
- Người dùng nhập sai thông tin đầu vào dẫn tới kết quả không như ý, trong khi hệ thống đã xử lý đúng yêu cầu đã gửi.
- Quyền lợi nhận từ voucher, khuyến mại, quà tặng hoặc chương trình giới thiệu — không quy đổi thành tiền mặt.
- Giao dịch có dấu hiệu gian lận, lạm dụng chính sách hoàn tiền hoặc vi phạm điều khoản sử dụng.
- Chuyển khoản sai nội dung hoặc sai số tiền do người dùng nhưng không cung cấp được biên lai để đối soát.

5. Thời hạn gửi yêu cầu

Gói lượt, gói thuê bao, luận giải Tử Vi	Trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày phát sinh giao dịch.
Phiên tư vấn với thầy	Trong vòng 48 giờ kể từ khi phiên kết thúc — đây là thời hạn hệ thống chặn tự động, quá hạn nút gửi khiếu nại sẽ đóng.

Quá thời hạn trên, chúng tôi vẫn tiếp nhận phản ánh của bạn để rà soát và xử lý theo từng trường hợp, nhưng không cam kết hoàn tiền.

6. Cách gửi yêu cầu

Với phiên tư vấn, hãy dùng chức năng **gửi khiếu nại** ngay trong màn hình đánh giá phiên — cách này gắn yêu cầu trực tiếp vào lịch hẹn nên xử lý nhanh nhất.

Với các giao dịch còn lại, gửi yêu cầu qua Zalo **0796 674 567** hoặc email **hotro@thienminhdich.com**, kèm theo:

- Số điện thoại đã đăng ký tài khoản.
- Mã giao dịch, thời điểm thanh toán và số tiền.
- Biên lai hoặc ảnh chụp màn hình giao dịch từ ứng dụng ngân hàng.
- Mô tả ngắn sự cố; ảnh chụp màn hình lỗi nếu có.

Không gửi mật khẩu, mã OTP, mã PIN hoặc ảnh mặt trước/mặt sau thẻ ngân hàng. Để đối soát, chúng tôi chỉ cần mã giao dịch và biên lai.

7. Quy trình và thời gian xử lý

- Tiếp nhận:** chúng tôi xác nhận đã nhận yêu cầu trong vòng 24 giờ.
- Đối soát:** kiểm tra nhật ký giao dịch, trạng thái quyền lợi trên tài khoản và xác nhận từ đối tác thanh toán.
- Kết luận:** thông báo kết quả trong vòng 7 ngày làm việc; trường hợp phải đối soát với ngân hàng hoặc cổng thanh toán có thể kéo dài hơn và chúng tôi sẽ báo tiến độ.
- Thực hiện hoàn:** nếu yêu cầu được chấp thuận, tiền được hoàn trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi có kết luận.

Nếu bạn không đồng ý với kết luận, có thể phản hồi lại để chúng tôi xem xét theo bước tiếp theo trong **quy trình giải quyết khiếu nại**.

8. Hình thức hoàn

- **Khôi phục quyền lợi:** cộng lại đúng số lượt hoặc gia hạn đúng phần thời gian bị ảnh hưởng. Đây là hình thức được áp dụng trước với các sự cố kỹ thuật, vì nhanh nhất cho bạn.
- **Hoàn tiền về tài khoản ngân hàng:** khi bạn không muốn nhận lại quyền lợi hoặc dịch vụ không thể tiếp tục cung cấp. Tiền được chuyển về đúng tài khoản đã dùng để thanh toán; nếu không xác định được, chúng tôi sẽ đề nghị bạn cung cấp thông tin tài khoản đúng tên chính chủ.

Việc hoàn tiền được thực hiện thủ công sau khi có kết luận đối soát, nên thời gian tiền về còn phụ thuộc vào ngân hàng thụ hưởng. Chúng tôi không thu phí xử lý hoàn tiền.

9. Đổi gói, hủy gói

- Gói đã thanh toán không đổi sang gói khác. Nếu bạn mua nhầm và **chưa sử dụng bất kỳ quyền lợi nào**, hãy liên hệ ngay trong thời hạn ở mục 5 để được xem xét hoàn tiền hoặc điều chỉnh.
- Gói thuê bao không tự động gia hạn và không tự động trừ tiền. Muốn tiếp tục, bạn chủ động mua lại — nên không có thao tác "hủy đăng ký" nào cần thực hiện.
- Bạn có thể ngừng sử dụng dịch vụ bất cứ lúc nào hoặc gửi **yêu cầu xóa tài khoản**. Xóa tài khoản không tự động hoàn lại phần quyền lợi chưa dùng; nếu muốn hoàn tiền, hãy gửi yêu cầu trước khi xóa.

10. Phiên tư vấn với thầy

Khi tính năng tư vấn đang mở, mỗi phiên đã kết thúc có một cửa sổ khiếu nại **48 giờ**. Trong thời gian này bạn có thể gửi khiếu nại kèm mô tả; sau đó bộ phận vận hành xem xét và ra một trong các kết luận: **hoàn tiền**, **không hoàn tiền**, hoặc **không có căn cứ**. Kết luận và lý do được thông báo lại cho bạn.

Phiên bị hủy trước giờ hẹn hoặc không diễn ra do phía thầy sẽ được hoàn tiền toàn bộ. Phiên bạn tự vắng mặt mà không báo trước được coi là đã cung cấp dịch vụ.

11. Liên hệ

Mọi yêu cầu hoàn tiền hoặc thắc mắc về giao dịch, vui lòng liên hệ Zalo **0796 674 567** hoặc email hotro@thienminhdich.com.

Công ty TNHH Thiên Minh Dịch · Mã số thuế: 0319651704

1 Đường 6B (Khu nhà ở Tiến Phước), Xã Bình Hưng, Thành phố Hồ Chí Minh

Email: hotro@thienminhdich.com · Zalo hỗ trợ: 0796 674 567

Bản PDF này được kết xuất từ nội dung công bố tại <https://thienminhdich.com/chinh-sach-doi-tra-hoan-tien> vào ngày 21/09/2026. Bản trực tuyến là bản có hiệu lực khi hai bản khác nhau.