



QUY TRÌNH MUA KHÓA HỌC



1. Quy trình dành cho người mua hàng/sử dụng dịch vụ

Khi có nhu cầu mua Sản phẩm/Dịch vụ trên website BÀI HỌC SỐ, Người mua thực hiện theo các bước sau đây:

- Bước 1: Đăng ký mua và cung cấp thông tin có liên quan trên website BÀI HỌC SỐ sau khi tìm kiếm Sản phẩm/Dịch vụ theo nhu cầu; tham khảo, xem kỹ các thông tin liên quan đến Sản phẩm/Dịch vụ (giá, chế độ bảo hành, chính sách hỗ trợ,...) mà người mua quan tâm.
- Bước 2: Dựa trên những thông tin tham khảo, Khách hàng lựa chọn Sản phẩm/Dịch vụ phù hợp nếu đồng ý muốn đặt hàng, Khách hàng ấn nút "Thêm vào giỏ hàng". Khách hàng có thể mua nhiều Sản phẩm/Dịch vụ khác nhau trong một đơn hàng.
- Bước 3: Khách hàng điền đầy đủ thông tin bao gồm: họ tên, địa chỉ email nhận hàng, số điện thoại,... Khách hàng rà soát lại các thông tin của Đơn đặt hàng trước khi thanh toán, tiến hành xác nhận hoặc hủy Đơn đặt hàng. Nếu Khách hàng đồng ý với đơn hàng, khách hàng cần đọc rõ các điều được quy định tại mục "Chính sách bảo mật" và "Điều khoản dịch vụ", sau đó xác nhận "Tôi đã đọc và đồng ý với điều khoản thanh toán" Chọn phương thức thanh toán, sau đó ấn nút "Thanh toán ngay", đơn hàng của Khách hàng sẽ được BÀI HỌC SỐ ghi nhận.
- Bước 4: Sau khi nhận đơn hàng và xác nhận khoản thanh toán của người mua, BQT website BÀI HỌC SỐ sẽ cấp cho Khách hàng một tài khoản để truy cập và sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ do BÀI HỌC SỐ cung cấp.
- Mọi thắc mắc, khiếu nại phát sinh (nếu có) của Người mua với Người bán sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật.

CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁO DỤC IDEAS

2. Quy trình giao nhận vận chuyển

BÀI HỌC SỐ là website cung cấp Sản phẩm/Dịch vụ trực tuyến do vậy phương thức giao nhận Sản phẩm/Dịch vụ/cung ứng dịch vụ của Khách hàng được thực hiện trực tiếp trên website.

Theo đó như đã trình bày tại mục 1 nêu trên, sau khi Khách hàng đã được xác nhận đơn hàng thành công sẽ được cấp một tài khoản để sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ.

Thời gian dự kiến phản hồi và cấp tài khoản cho Khách hàng là 24 giờ kể từ khi đơn hàng được xác nhận thành công bởi BÀI HỌC SỐ. Sản phẩm/Dịch vụ được cung cấp trên nền tảng BÀI HỌC SỐ mang tính ứng dụng trên phạm vi toàn cầu.

3. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

3.1. Xác nhận đơn hàng

Khi Khách hàng gửi yêu cầu đặt hàng, BÀI HỌC SỐ sẽ phản hồi và đề nghị Khách hàng thanh toán để hoàn thành Đơn đặt hàng.

Việc xác nhận đơn hàng sẽ được thực hiện tối đa trong vòng 02 ngày, kể từ ngày hệ thống ghi nhận đơn đặt hàng, sau thời gian nêu trên Đơn đặt hàng sẽ bị hủy bỏ.

Sau khi Khách hàng đã hoàn thành việc thanh toán và nhận được xác nhận từ BÀI HỌC SỐ, Đơn hàng của Khách hàng được xác định là thành công. Sau 24 giờ, Khách hàng sẽ nhận được một tài khoản và mật khẩu để truy cập và sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ tương ứng.

3.2. Hủy đơn hàng

Sau khi thiết lập đơn đặt hàng, nếu muốn hủy đơn hàng đã chọn, Khách hàng có thể xóa Sản phẩm/Dịch vụ khỏi giỏ hàng hoặc trong vòng 01 ngày, kể từ ngày Khách hàng không hoàn thành Đơn đặt hàng thì Đơn đặt hàng sẽ bị coi là hủy bỏ.

Nếu muốn hủy sau khi đã xác nhận đặt hàng hoặc thao tác hủy đơn hàng gặp vấn đề kỹ thuật, Khách hàng vui lòng liên hệ ngay với bộ phận Hỗ trợ khách hàng theo số Hotline: 0917968118 hoặc Email: cskh@ideasedu.vn để được hỗ trợ kịp thời.

4. Quy trình đổi trả hàng

Sản phẩm/Dịch vụ được cung cấp trên nền tảng trực tuyến. Do vậy, nếu Sản phẩm/Dịch vụ được sử dụng không đúng hoặc không đầy đủ so với mô tả Sản phẩm/Dịch vụ, Khách hàng sẽ liên hệ qua số Hotline giải quyết khiếu nại: 0917968118 Hoặc qua email: cskh@ideasedu.vn để bộ phận Hỗ trợ khách hàng xử lý khiếu nại về đổi trả hàng.

Thời hạn giải quyết: 02 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại của Khách hàng về đổi trả hàng.

Điều kiện áp dụng: Đối với Sản phẩm/Dịch vụ đang còn trong thời hạn sử dụng và Khách hàng đã chọn đúng chủng loại Sản phẩm/Dịch vụ nhưng gặp vấn đề phát sinh từ việc cung cấp sai mô tả từ BÀI HỌC SỐ.

5. Quy trình bảo trì Sản phẩm/Dịch vụ

Sản phẩm/Dịch vụ được cung cấp trên nền tảng trực tuyến thông qua website BÀI HỌC SỐ được BQT website áp dụng các biện pháp duy trì hệ thống và bảo đảm sự thông suốt trong thời gian Khách hàng sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ.

Trong trường hợp gặp các sự cố kỹ thuật ngoài ý muốn do lỗi từ website BÀI HỌC SỐ, BQT sẽ xử lý, bổ sung thời gian sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ cho khoảng thời gian bị đình trệ không sử dụng được Sản phẩm/Dịch vụ.

BQT website BÀI HỌC SỐ sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp không sử dụng được Sản phẩm/Dịch vụ do lỗi đường truyền, các vấn đề phần mềm, kỹ thuật do máy chủ của Khách hàng hoặc lỗi từ bên thứ ba dẫn đến việc Khách hàng tạm ngưng hoặc không sử dụng được Sản phẩm/Dịch vụ.

Khách hàng khi gặp sự cố trong quá trình sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ vui lòng liên hệ qua số Hotline: 0917968118 hoặc email: cskh@ideasedu.vn để được hỗ trợ và giải quyết. Thời gian phản hồi và giải quyết được thực hiện trong vòng 02 ngày, kể từ ngày nhận được thông tin từ phía Khách hàng.

CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁO DỤC IDEAS

6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

BÀI HỌC SỐ luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý các khiếu nại của khách hàng liên quan đến các giao dịch được thực hiện tại website TMĐT BÀI HỌC SỐ

Khi có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào xảy ra liên quan đến giao kết trên BÀI HỌC SỐ, Khách hàng vui lòng thông báo đến BQT website trong thời gian sớm nhất.

Chúng tôi luôn đề cao cách thức giải quyết hòa giải, thương lượng giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ tốt đẹp và sự tin tưởng của khách hàng vào các Sản phẩm/Dịch vụ, dịch vụ của BÀI HỌC SỐ Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tranh chấp được thực hiện như sau:

- Bước 1: Khách hàng khi có bất kỳ khiếu nại về Sản phẩm/Dịch vụ, dịch vụ mua tại website TMĐT BÀI HỌC SỐ, vui lòng thực hiện: Gửi thư điện tử về email: cskh@ideasedu.vn, hoặc gọi điện đến số Hotline: 0917968118

- Bước 2: Bộ phận tiếp nhận khiếu nại của BÀI HỌC SỐ sẽ liên hệ lại với khách hàng để làm rõ về các yêu cầu, đồng thời xác nhận lại sự việc và sẽ thông báo tới khách hàng trong thời gian sớm nhất (không quá 5 ngày làm việc từ khi tiếp nhận khiếu nại).

- Bước 3: BÀI HỌC SỐ có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch mua Sản phẩm/Dịch vụ để xác thực và làm rõ sự việc, từ đó có hướng giải quyết phù hợp.

- Bước 4: Mọi tranh chấp phát sinh sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua đàm phán, thương lượng. Trong vòng 30 ngày, nếu thương lượng không thành, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

BÀI HỌC SỐ cam kết giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại trên cơ sở khách quan, dựa trên thỏa thuận và quy định pháp luật.

CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁO DỤC IDEAS