

Phụ lục 2

CHÍNH SÁCH HỦY/HOÀN TIỀN

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng cho tất cả các giao dịch được thực hiện trên nền tảng Jobiver giữa Khách hàng và Người lao động (bao gồm trường hợp thông qua Đại lý) khi thanh toán qua các phương thức được Jobiver hỗ trợ.

2. Quyền yêu cầu hủy/hoàn tiền

2.1. Dịch vụ đã được thanh toán không được hủy ngang. Khách hàng chỉ có quyền yêu cầu hủy dịch vụ và hoàn tiền trong các trường hợp:

- Người lao động từ chối hoặc không bắt đầu công việc sau khi đã xác nhận.
- Người lao động bỏ việc giữa chừng, không hoàn thành nhiệm vụ theo mô tả công việc.
- Công việc bị hủy do lỗi kỹ thuật từ hệ thống Jobiver hoặc do Đại lý/Người lao động.

2.2. Jobiver có quyền chủ động hủy giao dịch và hoàn tiền cho Khách hàng nếu phát hiện:

- Có dấu hiệu gian lận, giả mạo thông tin hoặc vi phạm Điều khoản sử dụng.
- Công việc bị cấm theo pháp luật hoặc vi phạm chính sách nền tảng.

3. Trường hợp không được hoàn tiền

- Khách hàng thay đổi ý định hoặc hủy công việc sau khi Người lao động đã bắt đầu thực hiện nhưng không chứng minh được lỗi từ phía Người lao động/Đại lý.
- Công việc đã được xác nhận hoàn thành trên hệ thống bởi Khách hàng.
- Khách hàng cung cấp thông tin công việc sai sự thật, gây thiệt hại hoặc ảnh hưởng đến Người lao động/Đại lý.
- Khách hàng có hành vi gian lận với Người lao động/Đại lý để thực hiện công việc ngoài nền tảng Jobiver.

4. Quy trình và thời hạn xử lý

Bước 1 – Gửi yêu cầu:

Khách hàng gửi yêu cầu hủy/hoàn tiền qua tính năng “Khiếu nại” trên ứng dụng hoặc liên hệ Trung tâm hỗ trợ trong vòng 24 giờ kể từ khi phát sinh sự cố.

Bước 2 – Xác minh:

Jobiver tiếp nhận và tiến hành xác minh thông tin từ cả hai bên (Khách hàng, Người lao động/Đại lý) trong vòng 03 ngày làm việc.

Bước 3 – Quyết định:

Jobiver đưa ra kết luận và thông báo cho các bên.

Bước 4 – Hoàn tiền:

- Nếu đủ điều kiện hoàn tiền, số tiền sẽ được hoàn vào Ví Jobiver của Khách hàng trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi có quyết định.
- Khách hàng có thể rút tiền từ Ví Jobiver về tài khoản ngân hàng/ví điện tử liên kết theo thời gian xử lý của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán (thường từ 01–03 ngày làm việc).

5. Phương thức hoàn tiền

- Hoàn vào Ví Jobiver của tài khoản người dùng.
- Trong trường hợp đặc biệt (theo yêu cầu của cơ quan chức năng hoặc theo thỏa thuận), Jobiver có thể hoàn qua phương thức thanh toán ban đầu.

6. Trách nhiệm và giới hạn của Jobiver

- Jobiver là một nền tảng công nghệ đóng vai trò trung gian cho phép người dùng sử dụng các ứng dụng di động để kết nối Khách hàng có nhu cầu với Người lao động sẵn sàng cung cấp dịch vụ theo thỏa thuận. Khách hàng công nhận rằng Khách hàng sử dụng Jobiver để tìm kiếm và kết nối với Người lao động nhằm thực hiện công việc từng lần, và với mỗi lần kết nối Khách hàng có quyền lựa chọn Người lao động khác nhau tại các thời điểm khác nhau tùy theo nhu cầu và quyết định riêng. Công ty là một doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công nghệ và không cung cấp dịch vụ việc làm, không có chức năng của doanh nghiệp hoạt động dịch vụ việc làm.
- Jobiver giữ tiền dịch vụ tạm thời cho đến khi dịch vụ hoàn tất và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về chất lượng công việc của Người lao động.
- Jobiver có quyền từ chối hoàn tiền nếu yêu cầu không đủ căn cứ hoặc có dấu hiệu lợi dụng chính sách.

7. Điều khoản thi hành

Chính Sách Hủy/Hoàn Tiền này được áp dụng đối với mọi đối tác và khách hàng sử dụng dịch vụ trên ứng dụng Jobiver. Chính Sách này là nội dung không tách rời của Quy Chế Hoạt Động Sàn TMĐT Jobiver, Đề án cung cấp dịch vụ TMĐT Jobiver. Chính sách chính thức có hiệu lực kể từ ngày ký và được đăng tải công khai trên Ứng dụng Jobiver. Zimaw giữ quyền điều chỉnh, thay đổi Chính sách này cho phù hợp với thực tiễn hoạt động bằng cách thông báo trên Ứng dụng Jobiver cho các người dùng được biết. Chính sách sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày có thông báo thay đổi. Việc người dùng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Chính sách sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc người dùng đã đọc, hiểu và đồng ý với Chính sách sửa đổi.

Chính Sách Hủy/Hoàn Tiền sẽ được Ứng dụng Jobiver cập nhật và bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Thành viên tham gia sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng Jobiver có trách nhiệm tuân thủ Chính sách hiện hành khi thực hiện giao dịch trên Ứng dụng.

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA
CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ ZIMAW**