CÔNG TY LUẬT TNHH LUẬT SƯ LTA
Website: luậtsư.net

PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ, CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ, HOÀN TIỀN

Website luậtsư.net cung cấp **dịch vụ tư vấn pháp lý**, không bán hàng hóa vật lý. Khách hàng không nhận một "gói hàng" mà nhận lịch hẹn, buổi tư vấn hoặc văn bản tư vấn/văn bản pháp lý được cung cấp điện tử. Vì vậy chính sách này được xây dựng theo trình tự:

PHẦN A. PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

A1. Quy trình cung cấp dịch vụ

Bước	Nội dung
1. Đặt dịch vụ	Khách hàng chọn dịch vụ, điền thông tin yêu cầu và nhận báo giá.
2. Xác nhận và thanh toán	Khách hàng thanh toán/đặt cọc theo Chính sách thanh toán; doanh nghiệp gửi email xác nhận kèm mã đơn hàng.
3. Tiếp nhận hồ sơ	Doanh nghiệp kiểm tra yêu cầu, tài liệu; liên hệ khách hàng để làm rõ hoặc bổ sung thông tin; phân công luật sư/chuyên viên phụ trách.
4. Thực hiện dịch vụ	Thực hiện tư vấn, nghiên cứu, soạn thảo hoặc rà soát theo nội dung đã xác nhận.
5. Bàn giao kết quả	Gửi kết quả cho khách hàng và xác nhận hoàn thành dịch vụ.
6. Hỗ trợ sau dịch vụ	Giải đáp, làm rõ hoặc chỉnh sửa trong phạm vi quy định tại mục A4.

A2. Hình thức cung cấp

- Tư vấn qua điện thoại;
- Tư vấn bằng văn bản/ pháp lý gửi qua email hoặc tài khoản khách hàng trên website;
- Soạn thảo, rà soát hợp đồng và tài liệu pháp lý gửi dưới dạng tệp điện tử (PDF, Word);
- Tư vấn trực tiếp tại 203 Cộng Hòa, phường Tân Bình, TP.HCM theo lịch hẹn (nếu khách hàng lựa chọn).

A3. Thời hạn thực hiện dự kiến

Loại dịch vụ	Thời hạn dự kiến
Tư vấn qua điện thoại/trực tuyến	Trong giờ làm việc.
Ý kiến pháp lý bằng văn bản	01 - 03 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ hồ sơ và thanh toán
Soạn thảo/rà soát hợp đồng, văn bản	01 - 03 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ hồ sơ và thanh toán
Dịch vụ theo vụ việc/gói	Theo thỏa thuận trong báo giá hoặc hợp đồng dịch vụ

A4. Bàn giao, phản hồi và chỉnh sửa

- Kết quả dịch vụ được gửi qua email đăng ký hoặc tài khoản trên website; văn bản được xem là đã bàn giao khi doanh nghiệp gửi thành công đến địa chỉ khách hàng cung cấp.
- Khách hàng có [03] ngày làm việc kể từ khi nhận kết quả để phản hồi, yêu cầu giải thích hoặc chỉnh sửa trong phạm vi yêu cầu ban đầu; doanh nghiệp hỗ trợ [01] lần không tính phí thêm.
- Quá thời hạn trên mà không có phản hồi, dịch vụ được xem là đã hoàn thành.
- Yêu cầu mới hoặc thay đổi dữ kiện, phạm vi so với ban đầu được xem là yêu cầu bổ sung và có thể phát sinh phí.

A5. Trách nhiệm của khách hàng

Cung cấp thông tin, tài liệu trung thực, đầy đủ; tham gia đúng lịch hẹn; thanh toán đúng hạn; phản hồi kịp thời các yêu cầu của doanh nghiệp. Việc khách hàng chậm hoặc không hợp tác có thể làm kéo dài hoặc ảnh hưởng đến thời hạn và chất lượng dịch vụ.

PHẦN B. CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ

B1. Các trường hợp chấm dứt

- **Hoàn thành:** dịch vụ kết thúc khi đã bàn giao kết quả và hết thời hạn phản hồi nêu tại A4;
- **Khách hàng chấm dứt trước hạn:** khách hàng gửi yêu cầu hủy/chấm dứt bằng email hoặc qua kênh hỗ trợ chính thức;
- **Doanh nghiệp chấm dứt:** trong các trường hợp nêu tại Điều kiện và hạn chế cung cấp dịch vụ (mục 8) hoặc khi khách hàng vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ của mình, sau khi đã thông báo;
- **Thỏa thuận:** hai bên thống nhất chấm dứt bằng văn bản;
- **Bất khả kháng** hoặc có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

B2. Hậu quả của việc chấm dứt

- Doanh nghiệp bàn giao kết quả công việc đã thực hiện đến thời điểm chấm dứt (nếu khách hàng đã thanh toán phần tương ứng);
- Khách hàng thanh toán chi phí cho phần công việc đã thực hiện và các chi phí hợp lý đã phát sinh (lệ phí, chi phí bên thứ ba đã chi trả);
- Phần chưa thực hiện được hoàn tiền theo Phần C;
- Nghĩa vụ bảo mật thông tin vẫn tiếp tục có hiệu lực sau khi chấm dứt dịch vụ.

PHẦN C. CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN

C1. Các trường hợp và mức hoàn tiền

Trường hợp	Mức hoàn tiền
Khách hàng hủy trước thời điểm dịch vụ bắt đầu (trước lịch hẹn tối thiểu 24 giờ và doanh nghiệp chưa nhận hồ sơ)	100% số tiền đã thanh toán (trừ phí giao dịch của ngân hàng/cổng thanh toán, nếu có)
Khách hàng hủy sau khi doanh nghiệp đã tiếp nhận hồ sơ nhưng chưa bắt đầu nghiên cứu, soạn thảo	Thỏa thuận bằng hợp đồng dịch vụ pháp lý
Khách hàng hủy khi dịch vụ đang thực hiện	Thỏa thuận bằng hợp đồng dịch vụ pháp lý
Dịch vụ đã hoàn thành và bàn giao đúng yêu cầu	Không hoàn tiền
Doanh nghiệp không thể cung cấp dịch vụ, từ chối cung cấp, hoặc chậm trễ đáng kể không do lỗi của khách hàng	100% phần dịch vụ chưa thực hiện
Thanh toán trùng, thanh toán nhầm, lỗi hiển thị giá	100% khoản thanh toán thừa hoặc nhầm

C2. Quy trình yêu cầu hoàn tiền

- Bước 1: Khách hàng gửi yêu cầu hoàn tiền (kèm lý do, thông tin tài khoản nhận tiền) qua văn bản;
- Bước 2: Doanh nghiệp xem xét và phản hồi trong vòng 03 ngày làm việc;
- Bước 3: Doanh nghiệp thực hiện hoàn tiền trong vòng 07 - 15 ngày làm việc kể từ khi chấp thuận, qua đúng phương thức khách hàng đã thanh toán (hoặc tài khoản khác nếu hai bên thỏa thuận).

C3. Lưu ý

- Thời gian tiền về tài khoản phụ thuộc vào ngân hàng hoặc tổ chức trung gian thanh toán;
- Chính sách này không loại trừ quyền lợi của khách hàng theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật liên quan;
- Trường hợp không đồng ý với quyết định hoàn tiền, khách hàng thực hiện khiếu nại theo Quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại theo thỏa thuận trong Hợp đồng dịch vụ pháp lý.

Thông tin liên hệ: *Hotline 091.998.9876 | Email: tuvanmienphi@luậtsư.net | Địa chỉ 203 Cộng Hòa, phường Tân Bình, TP.HCM | Giờ làm việc: Thứ Hai - Thứ Sáu, 08:00 - 17:00.*