

# SWC Smart

## CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN

(Refund Policy) — v5 FINAL · INLD LIMITED

UK Consumer Rights Act 2015 · Consumer Contracts Regulations 2013 · EU Consumer Rights Directive 2011/83/EU

Phiên bản: Tháng 4 năm 2025

Chính sách này quy định các điều kiện hoàn tiền cho người dùng của nền tảng SWC Smart. Nó là một phần không thể tách rời của Thỏa thuận người dùng.

## 1. QUY ĐỊNH CHUNG

### 1.1. Các bên

Chính sách này điều chỉnh mối quan hệ giữa INLD LIMITED, mã số 12040493, địa chỉ: Redhill Marina, Ratcliffe-On-Soar, Nottingham, England, NG11 0EB, tên thương mại là «SWC Smart» (sau đây gọi là — «Công ty») và cá nhân mua Khóa học (sau đây gọi là — «Người mua»).

### 1.2. Language and Priority / Các phiên bản ngôn ngữ và ưu tiên

This Refund Policy is drafted in the English language. The English version shall prevail to the extent permitted by applicable law. Translations into Russian and Vietnamese are provided for convenience and accessibility. Nothing in this clause limits any mandatory consumer protection rights, including requirements for transparency, fairness, clarity or language accessibility under applicable local law.

Chính sách này được lập bằng tiếng Anh. Phiên bản tiếng Anh được ưu tiên trong phạm vi pháp luật cho phép. Các bản dịch sang tiếng Nga và tiếng Việt được cung cấp nhằm mục đích thuận tiện và dễ tiếp cận. Không có nội dung nào trong điều khoản này giới hạn các quyền bắt buộc về bảo vệ người tiêu dùng, bao gồm các yêu cầu về tính minh bạch, công bằng, rõ ràng hoặc khả năng tiếp cận ngôn ngữ theo quy định của pháp luật địa phương hiện hành.

### 1.3. Mối liên hệ với các tài liệu khác

Chính sách này là một phần không thể tách rời của Thỏa thuận người dùng: <https://swcsmart.com/legal/terms>. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa Chính sách này và Thỏa thuận người dùng — Chính sách này sẽ được ưu tiên trong phần liên quan đến các điều kiện hoàn tiền. Trong phần liên quan đến việc khóa tài khoản, tuân thủ AML/trừng phạt và giới hạn trách nhiệm, Thỏa thuận người dùng sẽ được ưu tiên.

## 1.4. Quyền của người tiêu dùng

*Không có nội dung nào trong Chính sách này làm hạn chế các quyền của Người mua được đảm bảo bởi các quy định bắt buộc về bảo vệ người tiêu dùng tại quốc gia nơi họ cư trú. Trong trường hợp có xung đột giữa các quy định của Chính sách này với các quy định bắt buộc — các quy định bắt buộc sẽ được áp dụng.*

## 2. NỘI DUNG SỐ VÀ GIAI ĐOẠN HỦY BỎ

### 2.1. Chế độ pháp lý

Các Khóa học là nội dung số theo Đạo luật Quyền của Người tiêu dùng Vương quốc Anh 2015 (Phần 1, Chương 3), Quy định về Hợp đồng Tiêu dùng 2013 (SI 2013/3134) và Chỉ thị 2011/83/EU.

### 2.2. Giai đoạn hủy bỏ 14 ngày tiêu chuẩn

Người mua có quyền từ bỏ việc mua nội dung số trong vòng 14 ngày dương lịch kể từ ngày ký kết hợp đồng mà không cần nêu lý do.

### 2.3. Khước từ rõ ràng quyền hoàn tiền khi được cung cấp quyền truy cập ngay lập tức

Khi thực hiện mỗi lần mua hàng, Người mua sẽ được cung cấp một tuyên bố bắt buộc dưới dạng một dấu tích riêng biệt, không được chọn sẵn, dấu tích này phải được chủ động đánh dấu trước khi nút «Thanh toán» trở nên khả dụng:

*«Tôi yêu cầu rõ ràng việc thực hiện ngay lập tức hợp đồng này và cung cấp ngay lập tức nội dung số. Tôi xác nhận rằng, sau khi được cung cấp quyền truy cập vào Khóa học, tôi sẽ mất quyền hủy bỏ trong khuôn khổ giai đoạn hủy bỏ 14 ngày theo Quy định 37 của Quy định về Hợp đồng Tiêu dùng (Thông tin, Hủy bỏ và Chi phí bổ sung) 2013 và Mục 36(4) Đạo luật Quyền của Người tiêu dùng 2015.»*

"I expressly request immediate performance of this contract and the immediate supply of digital content. I acknowledge that once access to the Course has been provided, I will lose my right to cancel the contract within the 14-day cooling-off period under Regulation 37 of the Consumer Contracts Regulations 2013 and Section 36(4) of the Consumer Rights Act 2015."

Công ty lưu trữ nhật ký đồng ý (consent log): dấu thời gian (timestamp), địa chỉ IP, User-Agent. Nhật ký này được cung cấp cho đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán để phản hồi khiếu nại bồi hoàn.

*Yêu cầu kỹ thuật: tuyên bố — là một phần tử riêng biệt của biểu mẫu, không phải là một phần của dấu tích chung «Tôi chấp nhận các điều khoản». Nút «Thanh toán» không hoạt động cho đến khi dấu tích đó được thiết lập.*

### 2.4. Khi giai đoạn hủy bỏ không được áp dụng

- Người mua đã cung cấp sự đồng ý rõ ràng theo mục 2.3, và quyền truy cập vào Khóa học đã được cấp.
- Khóa học là nội dung được cá nhân hóa, được tạo ra theo yêu cầu của một Người mua cụ thể.

## 3. CĂN CỨ ĐỂ HOÀN TIỀN

### 3.1. Lỗi kỹ thuật

Nền tảng hoàn toàn không thể truy cập được liên tục trong hơn 72 giờ trong giai đoạn đã thanh toán, điều này được xác nhận bởi các dữ liệu khách quan.

Scheduled maintenance, planned outages under 72 hours, or unavailability caused by the Buyer's device or internet connection are not grounds for refund.

### 3.2. Trừ tiền hai lần

Đã trừ nhầm hai hoặc nhiều khoản thanh toán cho cùng một Khóa học. Số tiền của các khoản trừ trùng lặp sẽ được hoàn trả.

### 3.3. Sự không tương thích đáng kể

Nội dung của Khóa học khác biệt một cách đáng kể và khách quan so với mô tả của nó tại thời điểm mua hàng, và điều này không được Công ty khắc phục trong một khoảng thời gian hợp lý sau khi thông báo.

Minor differences (updates, format changes, sequencing) are not material non-conformity. Standard: would a reasonable consumer, informed of the actual content before purchase, not have made the purchase.

Những khác biệt nhỏ (cập nhật, thay đổi định dạng, trình tự) là không đáng kể. Tiêu chí: liệu điều đó có dẫn đến việc một người tiêu dùng hợp lý từ chối mua hàng hay không.

### 3.4. Giai đoạn hủy bỏ (nếu sự đồng ý không được tiếp nhận một cách chính xác)

Nếu do lỗi kỹ thuật của hệ thống tiếp nhận sự đồng ý mà sự đồng ý rõ ràng theo mục 2.3 không được ghi nhận một cách chính xác, và quyền truy cập vào Nội dung vẫn chưa được cấp, việc hoàn tiền — trong vòng 14 ngày kể từ ngày mua.

### 3.5. Statutory Rights / Законные права потребителей

Nothing in this Policy affects the Buyer's statutory rights under the Consumer Rights Act 2015, Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013 or any applicable implementing legislation in the Buyer's jurisdiction, including the right to a remedy for digital content that is not of satisfactory quality, fit for purpose or as described.

Không có nội dung nào trong Chính sách này làm ảnh hưởng đến các quyền lợi hợp pháp của Người mua theo Đạo luật Quyền của Người tiêu dùng Vương quốc Anh 2015, Quy định về Hợp đồng Tiêu dùng 2013 hoặc bất kỳ luật pháp hiện hành nào tại khu vực pháp lý của Người mua, bao gồm quyền đối với các biện pháp khắc phục liên quan đến nội dung số không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng thỏa đáng, tính phù hợp với mục đích hoặc đúng như mô tả.

## 4. CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC HOÀN TIỀN

Việc hoàn tiền không được thực hiện nếu thiếu các căn cứ từ phần 3, cụ thể là:

- Người mua đã nhận được quyền truy cập vào Khóa học với sự đồng ý chính xác theo mục 2.3 và không có lỗi về nội dung.

- Yêu cầu hoàn tiền dựa trên căn cứ «sự không tương thích đáng kể» phải được gửi trong một khoảng thời gian hợp lý sau khi Người mua phát hiện hoặc đáng lẽ phải phát hiện ra sự không tương thích đó. Bất kỳ thời hạn cụ thể nào được nêu trong Chính sách này đều được áp dụng có tính đến các thời hạn dài hơn được quy định bởi luật pháp bảo vệ người tiêu dùng bắt buộc của quốc gia nơi Người mua cư trú.

A request based on material non-conformity must be made within a reasonable time after the Buyer discovered or ought to have discovered the non-conformity. Any specific time limits stated in this Policy are subject to any longer periods mandated by mandatory consumer law in the Buyer's country of residence.

- Người mua viện dẫn sự không hài lòng mang tính chủ quan trong khi không có sự không tương thích khách quan với mô tả.
- Người mua đã vi phạm Thỏa thuận người dùng, dẫn đến việc bị khóa tài khoản.
- Khóa học được mua trong khuôn khổ một chương trình ưu đãi mà các điều kiện của nó hạn chế quyền hoàn tiền — với điều kiện là điều này đã được nêu rõ trước khi thanh toán và không mâu thuẫn với các quyền bắt buộc của người tiêu dùng.

*Không có nội dung nào trong phần này tước bỏ các quyền của Người mua theo luật pháp bảo vệ người tiêu dùng bắt buộc. Việc có giảm giá hoặc ưu đãi theo gói không hủy bỏ quyền hoàn tiền trong trường hợp nội dung có sự không tương thích đáng kể. Tất cả các thời hạn được nêu trong phần này được áp dụng có tính đến các thời hạn dài hơn có thể được quy định bởi luật pháp bảo vệ người tiêu dùng bắt buộc của quốc gia nơi Người mua cư trú.*

## 5. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐẶC BIỆT ĐỐI VỚI THANH TOÁN BẰNG TIỀN MÃ HÓA

### 5.1. Tính không thể đảo ngược

Các giao dịch là không thể đảo ngược sau khi được mạng lưới xác nhận.

### 5.2. Quy trình hoàn tiền

- Hoàn tiền bằng chính loại tiền mã hóa đó theo tỷ giá của giao dịch gốc.

### 5.3. Tính biến động

The Company does not guarantee that the value of the returned cryptocurrency will be equivalent to the original fiat value at the time of the refund. By paying in cryptocurrency, the Buyer accepts this risk.

Giá trị tương đương tiền định danh tại thời điểm hoàn tiền không được đảm bảo. Khi thanh toán bằng tiền mã hóa, Người mua chấp nhận rủi ro này.

### 5.4. Phí mạng lưới

Phí Gas khi hoàn tiền do Người mua chịu, khoản phí này sẽ được khấu trừ vào số tiền hoàn lại.

### 5.5. Kiểm tra AML

Hoàn tiền tiền mã hóa — chỉ thực hiện sau khi xác minh KYC/AML nếu cần thiết.

Cryptocurrency refunds are also subject to the cryptocurrency, AML/KYC and regulatory compliance provisions of the Terms of Service.

Việc hoàn trả tiền mã hóa cũng phải tuân thủ các quy định về tiền mã hóa, AML/KYC và tuân thủ quy định của Điều khoản dịch vụ.

## 6. QUY TRÌNH GỬI VÀ XEM XÉT YÊU CẦU

### 6.1. Cách thức gửi

1. Gửi thư đến: support@swcsmart.com
2. Chủ đề: «Yêu cầu hoàn tiền — [email / ID tài khoản]».
3. Ghi rõ: ngày mua, Khóa học, căn cứ, xác nhận thanh toán.
4. Đối với tiền mã hóa: địa chỉ ví gửi và địa chỉ ví để nhận hoàn tiền.

### 6.2. Thời hạn

Giai đoạn	Thời hạn	Lưu ý
Xác nhận đã nhận yêu cầu	3 ngày làm việc	Tự động hoặc thủ công
Xem xét và ra quyết định	10 ngày làm việc	Lên đến 15 ngày nếu cần thiết. Công ty cam kết xem xét mọi yêu cầu, bao gồm cả về sự không tương thích đáng kể, trong thời hạn đã nêu.
Thông báo quyết định	1 ngày làm việc	Qua email
Chuyển tiền (thẻ)	5–14 ngày làm việc	Phụ thuộc vào ngân hàng/PSP
Chuyển tiền (tiền mã hóa)	5–10 ngày làm việc + blockchain	Sau khi xác minh AML

### 6.3. Tài liệu bổ sung

Công ty có quyền yêu cầu ảnh chụp màn hình lỗi kỹ thuật, mô tả sự không tương thích, tài liệu cho KYC (đối với tiền mã hóa).

### 6.4. Quyền khiếu nại việc từ chối (Right to Appeal)

If the Company refuses a refund request, the Buyer will receive a clear written explanation. The Buyer has the right to request an internal review of the decision by writing to legal@swcsmart.com within 7 days of the refusal notice. The Company will respond to such request within 10 working days. This internal appeal process does not limit the Buyer's right to seek external dispute resolution or exercise any other statutory rights.

Nếu Công ty từ chối hoàn tiền, Người mua nhận được một bản giải thích rõ ràng bằng văn bản. Người mua có quyền yêu cầu xem xét lại quyết định trong nội bộ bằng cách gửi thư tới legal@swcsmart.com trong vòng 7 ngày kể từ ngày thông báo từ chối. Công ty sẽ trả lời yêu cầu đó trong vòng 10 ngày làm việc. Quy trình khiếu nại nội bộ này không hạn chế

quyền của Người mua đối với việc giải quyết tranh chấp bên ngoài hoặc thực hiện các quyền hợp pháp khác.

## 7. CHÍNH SÁCH ĐỐI VỚI BỒI HOÀN

### 7.1. Thủ tục tiền tố tụng và hậu quả của việc bồi hoàn không trung thực

The Company strongly encourages Buyers to contact support@swcsmart.com before initiating a chargeback or dispute with their bank or payment provider. The Company will investigate and respond to any complaint within 10 working days. Nothing in this Policy prevents a Buyer from exercising any rights they may have under their card issuer's rules or applicable law to dispute a transaction. However, if a chargeback is initiated without first contacting the Company and the chargeback is subsequently determined by the payment provider to be invalid, fraudulent or made in bad faith, the Company reserves the right to: (a) temporarily suspend access to the relevant Course pending investigation; (b) submit to the payment provider a full evidence package including consent log, access log and proof of digital content delivery; (c) recover chargeback fees, banking costs and reasonable administrative expenses incurred, to the extent permitted by applicable law.

Công ty đặc biệt khuyến nghị Người mua nên liên hệ với support@swcsmart.com trước khi bắt đầu quy trình bồi hoàn hoặc tranh chấp tại ngân hàng. Công ty sẽ xem xét bất kỳ khiếu nại nào trong vòng 10 ngày làm việc. Không có nội dung nào trong Chính sách này tước bỏ quyền của Người mua trong việc sử dụng các cơ chế khiếu nại giao dịch được quy định bởi các quy tắc của ngân hàng họ hoặc luật pháp hiện hành. Tuy nhiên, nếu yêu cầu bồi hoàn được khởi xướng mà không liên hệ trước với Công ty và sau đó bị nhà cung cấp dịch vụ thanh toán công nhận là không hợp lệ, gian lận hoặc không trung thực, Công ty có quyền: (a) tạm dừng quyền truy cập vào Khóa học trong thời gian điều tra; (b) cung cấp cho nhà cung cấp dịch vụ thanh toán gói bằng chứng đầy đủ (consent log, access log, xác nhận việc cung cấp nội dung); (c) thu hồi phí bồi hoàn, chi phí ngân hàng và các chi phí hành chính hợp lý trong phạm vi pháp luật cho phép.

The Company will not seek to impose any penalty or sanction on a Buyer solely for exercising their statutory or contractual right to dispute a transaction.

Công ty sẽ không áp dụng các biện pháp trừng phạt hoặc hình phạt đối với Người mua chỉ vì việc họ thực hiện quyền hợp pháp hoặc quyền theo hợp đồng để khiếu nại một giao dịch.

*Không có nội dung nào trong mục này làm hạn chế các quyền bắt buộc của Người mua với tư cách là người tiêu dùng.*

### 7.2. Tài liệu phục vụ việc bảo vệ chân lý

- Consent log: timestamp, IP, User-Agent.
- Access log: dấu thời gian của lần đầu tiên truy cập vào Khóa học.
- Lịch sử giao dịch và xác nhận thanh toán.
- Nội dung trao đổi với Người mua.

*Các tài liệu này là cơ sở bằng chứng theo Quy định 37 của Quy định về Hợp đồng Tiêu dùng 2013 và Mục 36 của Đạo luật Quyền của Người tiêu dùng 2015.*

## 8. HẬU QUẢ CỦA VIỆC HOÀN TIỀN

## 8.1. Chấm dứt quyền truy cập

- Sau khi hoàn tiền đầy đủ, quyền truy cập vào Khóa học sẽ bị chấm dứt ngay lập tức.
- Người mua có nghĩa vụ ngừng sử dụng các tài liệu đã tải xuống.
- Tiến trình học tập và dữ liệu của Khóa học có thể bị xóa.

## 8.2. Chứng nhận

Các chứng chỉ đã cấp cho Khóa học được hoàn tiền sẽ bị hủy bỏ. Công ty có quyền xác nhận tình trạng của chứng chỉ cho bên thứ ba chỉ khi có sự đồng ý của Người mua, có cơ sở pháp lý hoặc cơ sở pháp lý áp dụng khác phù hợp với UK GDPR.

## 8.3. Phần thưởng giới thiệu

Referral rewards paid or credited in respect of a purchase that is subsequently refunded will be reversed from the referrer's account balance. Where a reward has already been paid out, the Company reserves the right to deduct an equivalent amount from any future rewards payable to that referrer. The Company will not pursue legal action to recover already-paid referral rewards except in cases of fraud.

Các khoản thưởng giới thiệu được tính cho giao dịch mua mà sau đó đã được hoàn tiền sẽ bị hủy bỏ khỏi số dư của người giới thiệu. Nếu khoản thưởng đã được thanh toán, Công ty có quyền khấu trừ số tiền tương đương từ các khoản thanh toán trong tương lai cho người giới thiệu đó. Công ty sẽ không khởi kiện để thu hồi các khoản thưởng giới thiệu đã thanh toán, ngoại trừ các trường hợp gian lận.

## 8.4. Hoàn tiền một phần

Trong trường hợp hoàn tiền một phần (ví dụ: trừ tiền hai lần), quyền truy cập vào Khóa học vẫn được duy trì.

## 8.5. Dữ liệu

Dữ liệu giao dịch được lưu trữ theo thời hạn của Chính sách bảo mật (lịch sử thanh toán — 7 năm theo quy định của HMRC).

## 9. HOÀN TIỀN MỘT PHẦN VÀ BỒI THƯỜNG THAY THẾ

Trong các trường hợp ngoại lệ do lỗi kỹ thuật, Công ty có quyền đề xuất: hoàn tiền một phần theo tỷ lệ; cộng tín dụng vào tài khoản; gia hạn quyền truy cập.

Nếu Người mua có quyền hợp pháp được hoàn tiền bằng tiền mặt, họ luôn có quyền yêu cầu điều đó và không bắt buộc phải chấp nhận tín dụng, gia hạn quyền truy cập hoặc hình thức bồi thường thay thế khác nếu không có sự đồng ý của họ.

The Buyer always has the right to insist on a monetary refund where such right exists under applicable consumer law and is not required to accept credit, extension of access or any other alternative remedy.

*Không có nội dung nào trong phần này làm hạn chế quyền được hoàn tiền bằng tiền mặt của Người mua khi có các căn cứ hợp pháp.*

## 10. MẪU ĐƠN RÚT LUI CÓ TÍNH HÌNH MẪU (EU — Directive 2011/83/EU)

Đối với người mua từ các quốc gia EU — mẫu đơn rút lui tiêu chuẩn (Phụ lục I, Phần B):

MẪU ĐƠN RÚT LUI / MODEL WITHDRAWAL FORM
(Chỉ điền và gửi lại nếu bạn muốn rút lui khỏi hợp đồng. / Fill in and return only if you wish to withdraw from the contract.)
— Gửi tới / To: INLD LIMITED ("SWC Smart"), Redhill Marina, Ratcliffe-On-Soar, Nottingham, England, NG11 0EB
— Email: support@swcsmart.com
— Tôi/Chúng tôi bằng văn bản này thông báo về việc rút lui khỏi hợp đồng mua nội dung số sau đây: / I/We hereby give notice of withdrawal from the contract for the following digital content:
— Ngày đặt hàng / Ordered on: _____
— Tên Người mua / Name: _____
— Email: _____
— ID tài khoản / Account ID: _____
— Ngày / Date: _____

**⚠ CẢNH BÁO QUAN TRỌNG:** Quyền sử dụng mẫu đơn này sẽ bị mất nếu Người mua, khi đặt hàng, đã đưa ra sự đồng ý rõ ràng về việc thực hiện hợp đồng ngay lập tức (dấu tích riêng biệt, mục 2.3) VÀ quyền truy cập vào Khóa học đã được cấp. Trong trường hợp đó, Công ty có quyền từ chối hoàn tiền dựa trên Quy định 37 của Quy định về Hợp đồng Tiêu dùng 2013. Nếu bạn không chắc chắn liệu mình còn quyền hủy bỏ hay không — hãy liên hệ với bộ phận hỗ trợ trước khi gửi đơn.

## 11. QUYỀN CỦA NGƯỜI MUA TẠI CÁC KHU VỰC PHÁP LÝ KHÁC NHAU

### 11.1. Liên hiệp châu Âu

- EU Consumer Rights Directive 2011/83/EU.
- ADR no Directive 2013/11/EU.
- ODR: ec.europa.eu/consumers/odr/

Trong trường hợp có xung đột — các quy định của EC sẽ được áp dụng.

### 11.2. UK

UK Consumer Rights Act 2015, Consumer Contracts Regulations 2013.

### 11.3. Việt Nam

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (Luật số 59/2010/QH12). Các yêu cầu được tiếp nhận bằng tiếng Việt.

### 11.4. SNG và các quốc gia khác

Các quyền rộng hơn theo luật pháp địa phương vẫn được bảo lưu.

## 12. CÁC THAY ĐỔI

Khi có những thay đổi mang tính trọng yếu — thông báo trước 14 ngày. Đối với mỗi lần mua hàng, phiên bản tại ngày mua sẽ được áp dụng. Phiên bản hiện tại: <https://swcsmart.com/legal/refund-policy>

## 13. THÔNG TIN LIÊN HỆ

Công ty: INLD LIMITED (“SWC Smart”)

Mã số công ty: 12040493 (England and Wales, United Kingdom)

Địa chỉ: Redhill Marina, Ratcliffe-On-Soar, Nottingham, England, NG11 0EB

Bộ phận hỗ trợ khách hàng (yêu cầu hoàn tiền): [support@swcsmart.com](mailto:support@swcsmart.com)

Các vấn đề pháp lý: [legal@swcsmart.com](mailto:legal@swcsmart.com)

Chính sách hoàn tiền trực tuyến: <https://swcsmart.com/legal/refund-policy>

---

*Phiên bản 5 (FINAL · INLD LIMITED). Ngày: Tháng 4 năm 2025*

*Phiên bản hiện tại: <https://swcsmart.com/legal/refund-policy>*

*© 2025 INLD LIMITED (“SWC Smart”). Bảo lưu mọi quyền.*