

ĐỔI, HỦY LỊCH VÀ HOÀN TIỀN

1. Nguyên tắc chung

Mỗi dịch vụ trên Pebbles có thể áp dụng các điều kiện đổi lịch, hủy lịch và hoàn tiền khác nhau tùy theo đặc điểm của dịch vụ và chính sách của nhà cung cấp dịch vụ.

Người dùng nên tham khảo kỹ các điều kiện này trước khi xác nhận đặt lịch và thanh toán.

2. Chính sách hủy

Khi Người dùng hoặc Nhà cung cấp chủ động hủy lịch hẹn, bên hủy sẽ chịu khoản phí hủy tương ứng với thời điểm hủy theo bảng dưới đây.

Thời điểm hủy	Người dùng	Nhà cung cấp
≥24h so giờ bắt đầu dịch vụ	Không mất phí	Không mất phí
12–24h so giờ bắt đầu dịch vụ	mất 50% khoản phí dịch vụ đã thanh toán	mất 50% khoản phí dịch vụ đã thanh toán
<12h so giờ bắt đầu dịch vụ	mất 100% khoản phí dịch vụ đã thanh toán	mất 100% khoản phí dịch vụ đã thanh toán

- Người dùng được hoàn lại số tiền còn lại sau khi khấu trừ khoản phí hủy (nếu có) và phí thanh toán theo chính sách của đối tác thanh toán.
- Pebbles gửi yêu cầu hoàn tiền ngay sau khi việc hủy được xác nhận. Thời gian tiền về tài khoản phụ thuộc vào quy trình xử lý của đối tác thanh toán.

3. Chính sách đổi lịch

1. **Chỉ Người dùng được quyền gửi yêu cầu thay đổi lịch hẹn. Nhà cung cấp không được chủ động yêu cầu thay đổi lịch hẹn.**
2. Người dùng được quyền đề nghị thay đổi lịch hẹn tối đa **02 lần** đối với mỗi booking.
3. **Người dùng chỉ được đổi lịch nếu thực hiện trước giờ hẹn ít nhất 4 tiếng.**
4. Việc thay đổi lịch chỉ có hiệu lực khi **Nhà cung cấp đồng ý** trong vòng 2 tiếng đồng hồ kể từ khi nhận thông báo. Nếu quá 2 giờ mà không phản hồi thì hệ thống tự động xem là từ chối.

5. Lịch hẹn mới phải diễn ra **không quá 30 ngày kể từ thời điểm bắt đầu của lịch hẹn lần đầu.**
6. Khi hai bên thống nhất lịch hẹn mới:
 - Không áp dụng phí hoặc chế tài.
 - Các mốc thời gian (12 giờ, 24 giờ...) dành cho chính sách hủy được tính theo **lịch hẹn mới.**
7. Nếu Nhà cung cấp từ chối hoặc không phản hồi yêu cầu đổi lịch, lịch hẹn ban đầu vẫn có hiệu lực. Trường hợp Người dùng không thể tham gia theo lịch hẹn ban đầu và lựa chọn hủy lịch, việc hủy được xử lý theo Chính sách hủy
8. Trường hợp Pebbles hỗ trợ đổi lịch do lỗi hệ thống hoặc sự kiện bất khả kháng sẽ **không tính vào số lần đổi lịch** của Người dùng hoặc Nhà cung cấp.
9. Người dùng chỉ được gửi yêu cầu thay đổi lịch khi yêu cầu thay đổi trước đó đã được Nhà cung cấp phản hồi hoặc hết thời hạn phản hồi.

3. Thực hiện dịch vụ

Từ thời điểm bắt đầu lịch hẹn đến khi dịch vụ được hoàn thành, Người dùng và Nhà cung cấp có trách nhiệm phối hợp để đảm bảo dịch vụ được thực hiện theo đúng nội dung và thời lượng đã cam kết.

Trong quá trình thực hiện dịch vụ, có thể phát sinh các trường hợp sau:

Mã	Tình huống	Hướng xử lý
TH-01	Người dùng đến muộn	Xử lý theo chính sách đến muộn của Người dùng.
TH-02	Nhà cung cấp đến muộn	Xử lý theo chính sách đến muộn của Nhà cung cấp.
TH-03	Không thể hoàn thành dịch vụ	Cập nhật trạng thái dịch vụ và lựa chọn đổi lịch hoặc hủy lịch.
TH-04	Hoàn thành dịch vụ	Chuyển sang giai đoạn sau thực hiện dịch vụ.

TH-01 Người dùng đến muộn

Thời gian đến muộn	Chính sách
≤15 phút	Nhà cung cấp có trách nhiệm thực hiện đầy đủ thời lượng và nội dung dịch vụ đã cam kết.

>15 đến ≤30 phút	Hai bên ưu tiên thống nhất phương án để hoàn thành dịch vụ, bao gồm: kéo dài thời gian thực hiện. Nếu không đạt được thỏa thuận, chuyển sang TH-03 Không thể hoàn thành dịch vụ .
>30 phút	Nếu dịch vụ vẫn còn đủ điều kiện thực hiện và hai bên đồng ý tiếp tục thì tiếp tục thực hiện dịch vụ. Nếu không, chuyển sang TH-03 Không thể hoàn thành dịch vụ .

TH-02 Nhà cung cấp đến muộn

Thời gian đến muộn	Chính sách
≤15 phút	Nhà cung cấp có trách nhiệm thực hiện đầy đủ thời lượng và nội dung dịch vụ đã cam kết.
>15 đến ≤30 phút	Nhà cung cấp phải đề xuất phương án để hoàn thành đầy đủ dịch vụ, bao gồm: kéo dài thời gian thực hiện hoặc đổi lịch để hoàn thành phần còn lại của dịch vụ. Nếu Người dùng không đồng ý, chuyển sang TH-03 Không thể hoàn thành dịch vụ .
>30 phút	Nhà cung cấp phải đề xuất đổi lịch hẹn để thực hiện đầy đủ dịch vụ. Nếu Người dùng không đồng ý, chuyển sang TH-03 Không thể hoàn thành dịch vụ .

TH-03 Không thể hoàn thành dịch vụ

Dịch vụ được xem là không thể hoàn thành khi phát sinh một trong các trường hợp sau:

Do Người dùng

- Không có mặt tại địa điểm thực hiện dịch vụ.
- Đến muộn khiến dịch vụ không còn đủ điều kiện để thực hiện.
- Không chuẩn bị các điều kiện cần thiết theo hướng dẫn của dịch vụ.
- Từ chối phương án xử lý hợp lý để tiếp tục thực hiện dịch vụ.

Do Nhà cung cấp

- Không có mặt tại địa điểm thực hiện dịch vụ.
- Không chuẩn bị đầy đủ nhân sự.
- Không chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị hoặc vật tư cần thiết để thực hiện dịch vụ.
- Không thực hiện đúng nội dung hoặc thời lượng dịch vụ đã cam kết.

Do bất khả kháng

- Thiên tai, dịch bệnh, tai nạn hoặc sự cố khách quan.

- Sự cố hệ thống hoặc các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát của các bên.

4. Cập nhật trạng thái dịch vụ

Sau **15 phút kể từ thời điểm bắt đầu dịch vụ**, hệ thống mở chức năng **Cập nhật trạng thái dịch vụ** trên tài khoản của Nhà cung cấp.

Nhà cung cấp có thể lựa chọn một trong ba trạng thái sau:

- Không hoàn thành do Người dùng.
- Không hoàn thành do Nhà cung cấp.
- Không hoàn thành do bất khả kháng.

Trạng thái được cập nhật sẽ đồng thời hiển thị trên tài khoản của Người dùng.

5. Xử lý khi dịch vụ không hoàn thành

Sau khi lựa chọn một trong ba trạng thái trên, Nhà cung cấp chọn một trong hai phương án xử lý:

Phương án 1. Đổi lịch hẹn

- Nhà cung cấp đề xuất lịch hẹn mới.
- Người dùng có **15 phút** để chấp nhận hoặc từ chối đề xuất.
- Nếu Người dùng chấp nhận:
 - Booking được cập nhật sang lịch hẹn mới.
 - Giữ nguyên mã booking.
 - Không phát sinh thanh toán mới.
- Nếu Người dùng từ chối hoặc không phản hồi trong vòng **15 phút**:
 - Đề xuất đổi lịch hết hiệu lực.
 - Nhà cung cấp có thể gửi đề xuất đổi lịch mới hoặc lựa chọn hủy lịch.

Lưu ý: Đây là cơ chế xử lý sự cố trong quá trình thực hiện dịch vụ và **không được tính là số lần đổi lịch của Người dùng** theo quy định tại mục.2.

Phương án 2. Hủy lịch hẹn

Booking được hủy ngay sau khi bên hủy xác nhận.

Chính sách áp dụng như sau:

	Chính sách
Không hoàn thành do Người dùng	Áp dụng chính sách hủy lịch dưới 12 giờ của Người dùng.

Không hoàn thành do Nhà cung cấp	Áp dụng chính sách hủy lịch dưới 12 giờ của Nhà cung cấp. Hệ thống gửi yêu cầu hoàn tiền cho Người dùng ngay sau khi xác nhận hủy lịch.
Không hoàn thành do bất khả kháng	Áp dụng chính sách xử lý đối với trường hợp bất khả kháng của Pebbles.

TH-04 Hoàn thành dịch vụ

Sau **15 phút kể từ thời điểm kết thúc lịch hẹn**, nếu Nhà cung cấp không cập nhật bất kỳ trạng thái “**Không hoàn thành**” nào, hệ thống tự động chuyển booking sang trạng thái **Hoàn thành**.

Booking sau đó được chuyển sang giai đoạn **Sau khi thực hiện dịch vụ** để tiếp tục quy trình đánh giá, khiếu nại (nếu có), đối soát và hoàn tất giao dịch.

5. Hoàn tiền

Việc hoàn tiền (nếu có) được thực hiện theo:

- Chính sách đổi, hủy của từng dịch vụ;
- Thỏa thuận giữa người dùng và nhà cung cấp dịch vụ;
- Kết quả xử lý khiếu nại hoặc tranh chấp (nếu có).

Khoản hoàn tiền sẽ được thực hiện thông qua phương thức thanh toán ban đầu hoặc phương thức khác phù hợp theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán.

Thời hạn xử lý

Nội dung	Thời hạn
Xác nhận đã tiếp nhận yêu cầu	Trong vòng 01 ngày làm việc
Thông báo kết quả đối với yêu cầu cần xác minh	Trong vòng 01-02 ngày làm việc kể từ ngày Pebbles nhận được đầy đủ thông tin và chứng cứ cần thiết.
Hoàn tiền sau khi có kết quả xử lý	Tối đa 07 ngày làm việc, tùy phương thức thanh toán
Phản hồi yêu cầu xem xét lại	Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận yêu cầu xem xét lại

6. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng và hoàn tiền

6.1. Xác nhận lịch hẹn (Booking)

Sau khi Người dùng hoàn tất việc đặt lịch và thanh toán theo quy định áp dụng cho từng dịch vụ, hệ thống ghi nhận trạng thái giao dịch là “**đã xác nhận**” trên Nền tảng.

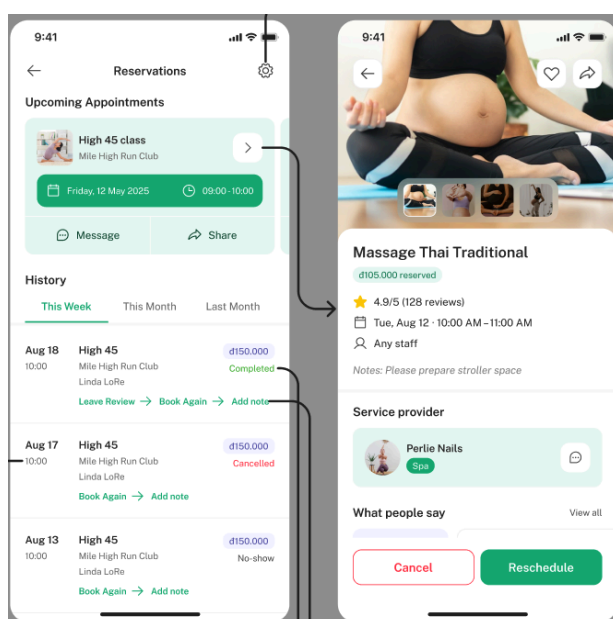
Việc xác nhận lịch hẹn có thể được thực hiện bởi Nhà cung cấp dịch vụ hoặc thông qua cơ chế tự động của hệ thống tùy theo mô hình vận hành tại từng thời điểm.

6.2. Hủy lịch hẹn bởi Người dùng

Người dùng có thể thực hiện hủy lịch hẹn thông qua chức năng quản lý lịch hẹn trên Nền tảng. Việc hủy lịch hẹn được thực hiện theo chính sách áp dụng đối với từng dịch vụ đã được công bố trên Nền tảng, bao gồm: (i) Trường hợp hủy trong thời gian cho phép: Người dùng có thể được hoàn lại toàn bộ giá trị đã thanh toán; (ii) Trường hợp hủy ngoài thời gian cho phép: Người dùng có thể được hoàn lại một phần hoặc không được hoàn tiền, tùy theo chính sách áp dụng.

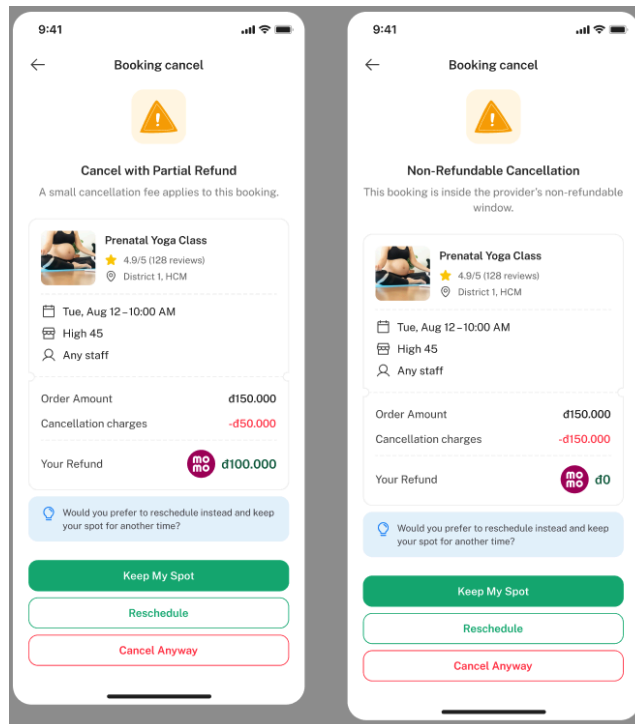
Thông tin hủy lịch được cập nhật trên hệ thống và đồng bộ giữa các bên liên quan, bao gồm Người dùng, Nhà cung cấp dịch vụ và hệ thống quản trị của Pebbles.

Việc hoàn tiền (nếu phát sinh) được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian theo quy định và quy trình của đơn vị này.



6.3. Hủy lịch hẹn bởi Nhà cung cấp dịch vụ

Nhà cung cấp dịch vụ có thể thực hiện hủy lịch hẹn trong các trường hợp cần thiết và phải tuân thủ chính sách đã công bố trên Nền tảng.



Khi thực hiện hủy lịch, Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm:

- (i) Thông báo kịp thời cho Người dùng;
- (ii) Phối hợp xử lý các nghĩa vụ phát sinh, bao gồm hoàn tiền (nếu có);
- (iii) Chịu các khoản phí hoặc chế tài (nếu áp dụng) theo chính sách của Nền tảng.

Việc hoàn tiền (nếu phát sinh) được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian theo quy định và quy trình của đơn vị này.

6.4. Hủy lịch hẹn bởi Pebbles

Pebbles có quyền thực hiện hủy lịch hẹn trong các trường hợp cần thiết nhằm bảo đảm vận hành của Nền tảng, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) phát hiện dấu hiệu vi phạm quy định; (ii) phát sinh sự cố kỹ thuật; (iii) theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Việc hủy lịch hẹn trong các trường hợp này được thực hiện trên hệ thống quản trị và được ghi nhận đầy đủ, bao gồm lý do hủy và các thông tin liên quan.

Trường hợp phát sinh hoàn tiền, việc hoàn tiền được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian theo quy định và quy trình của đơn vị này, căn cứ theo chính sách áp dụng và kết quả xử lý cụ thể

Pebbles

<<

Policy Presets

Service Providers

Activity Logs

Bookings

On Demand

Schedule

Users

Onboarding

Developmental Milesto...

Wisdom Hub

Notifications Campaigns

Settings

Booking Management

Danh sách lịch hẹn

Export

Filters

Status

From Date

To Date

Sort By

Clear

All Statuses

DD/MM/YYYY

DD/MM/YYYY

Newest First

Search by Booking ID, Caregiver, Provider, or Service...

Booking ID	Caregiver	Provider	Service	Date & Time	Status	Payment	Actions
5c8c0a36...	Phuong Nam Trán +84854673333	Little Nest Care Center feb546b6...	Service 1	31/03/2026 08:30 - 09:15	Booked	PAID 5,000 ₫	
87f672e7...	Phuong Nam Trán +84854673333	Little Nest Care Center feb546b6...	Service 1	31/03/2026 08:30 - 09:15	Booked	PAID 5,000 ₫	
aa47f3f3...	Phuong Nam Trán +84854673333	Little Nest Care Center feb546b6...	Service 1	30/03/2026 07:30 - 08:15	Booked	PAID 5,000 ₫	

Admin / Bookings / #31576324-92e5-4b66-b0a4-a233bc0a2248

BOOKING ID

#31576324-92E5-4B66-B0A4-A233BC0A2248

Booked

31/03/2026

13:00 - 13:15

3,000 ₫

Services

Service 5

15 minutes

3,000 ₫

Total3,000 ₫

Booking Details

STAFF ASSIGNED

Any staff

SOURCE

App

CREATED

30/03/2026 14:59

LAST UPDATED

30/03/2026 14:59

NOTES

Click to add a note...

Booking Timeline

Booked

SYSTEM

Booking created

30/03/2026 14:59

Thượn Lê

Caregiver Pebbles Customer

thuan.le@eastplayers.io

+84395700403

114e56d2-663f-4c94-baf4-a427b6a8efa

View CAM Profile

Little Nest Care Center

Provider Active

Quốc Lê 50, 71800, Bình Hưng, Hồ Chí Minh City, Vietnam

feb546b6-378b-44db-979b-848649c995cf

View PLM Profile