

CÔNG TY CỔ PHẦN PACEX VIỆT NAM

MST: 0318017069 | Website: <https://pace8.vn>
58/200 Âu Cơ, Phường Tân Hòa, TP. Hồ Chí Minh

CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Nền tảng Pace8.vn

Phiên bản cập nhật: 10/03/2026

Chính sách này quy định các trường hợp hoàn tiền, quy trình xử lý khiếu nại và trách nhiệm của các bên khi phát sinh vấn đề trong quá trình sử dụng dịch vụ trên nền tảng [Pace8.vn](https://pace8.vn). PaceX cam kết đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải và xử lý nhanh chóng, minh bạch để bảo vệ quyền lợi cho tất cả các bên.

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

1.1. Pace8 đóng vai trò **nền tảng trung gian** kết nối Nhà tổ chức sự kiện (BTC) và Người tham gia sự kiện (VDV/Khách hàng). Chính sách hoàn tiền cho vé sự kiện phụ thuộc vào quy định riêng của từng BTC và được công bố rõ trên trang sự kiện tương ứng.

1.2. Đối với các dịch vụ do PaceX trực tiếp cung cấp (xe đưa đón, lưu trú, phụ kiện), chính sách hoàn tiền do PaceX quy định tại Mục III.

1.3. Mọi yêu cầu hoàn tiền và khiếu nại đều được tiếp nhận, xử lý và phản hồi trong thời hạn cam kết.

II. CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN VÉ SỰ KIỆN

2.1. Trường hợp sự kiện bị hủy hoặc hoãn bởi BTC

Khi sự kiện bị hủy hoặc hoãn do quyết định của Ban Tổ Chức:

Trường hợp	Quyền lợi Khách hàng
Sự kiện bị hủy hoàn toàn	Khách hàng được hoàn tiền theo chính sách của BTC. PaceX phối hợp xử lý hoàn tiền qua hệ thống.
Sự kiện bị hoãn, có lịch mới	Vé tự động chuyển sang lịch mới. Nếu Khách hàng không thể tham gia theo lịch mới → được hoàn tiền theo chính sách BTC.
BTC có chính sách hoàn tiền riêng	Áp dụng theo quy định của BTC được công bố trên trang sự kiện.
BTC không hoàn tiền dù đã cam kết	Khách hàng liên hệ PaceX để được hỗ trợ can thiệp, yêu cầu BTC thực hiện cam kết.

2.2. Trường hợp Khách hàng hủy vé vì lý do cá nhân

Việc hoàn tiền khi Khách hàng chủ động hủy vé **phụ thuộc hoàn toàn vào chính sách của từng BTC**. Pace8 sẽ hỗ trợ liên hệ BTC nhưng không đảm bảo việc hoàn tiền trong trường hợp này.

Lưu ý: Khách hàng nên đọc kỹ chính sách hoàn tiền/hủy vé trên trang sự kiện trước khi đặt mua.

2.3. Trường hợp lỗi kỹ thuật hệ thống

Nếu phát sinh lỗi thanh toán (bị trừ tiền nhưng không nhận vé, thanh toán trùng lặp, sai số tiền), PaceX cam kết:

- Xác minh giao dịch trong vòng 24 giờ làm việc.
- Hoàn tiền 100% cho các giao dịch lỗi trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi xác minh xong.
- Hoàn tiền qua phương thức chuyển khoản ngân hàng hoặc hoàn về phương thức thanh toán ban đầu.

III. CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN DỊCH VỤ BỔ SUNG

Áp dụng cho các dịch vụ do PaceX trực tiếp cung cấp: **xe đưa đón, lưu trú, phụ kiện chạy bộ**.

3.1. Dịch vụ xe đưa đón & lưu trú

Thời điểm hủy	Tỷ lệ hoàn tiền	Phí giữ chỗ
Trước ngày khởi hành 10 ngày trở lên	100%	0%
Trước ngày khởi hành từ 03 đến 09 ngày	50%	50%
Trước ngày khởi hành dưới 03 ngày	0%	100%

3.2. Phụ kiện chạy bộ (shop.pace8.vn)

- Sản phẩm lỗi do nhà sản xuất: đổi trả miễn phí trong 07 ngày kể từ ngày nhận hàng.
- Sản phẩm không đúng mô tả trên website: đổi trả hoặc hoàn tiền 100% trong 07 ngày.
- Khách hàng đổi ý: không hỗ trợ đổi trả (trừ trường hợp sản phẩm chưa qua sử dụng, còn nguyên tem mác — PaceX xem xét từng trường hợp).

3.3. Phương thức hoàn tiền

Tất cả các khoản hoàn tiền được thực hiện qua chuyển khoản ngân hàng vào tài khoản do Khách hàng cung cấp. Thời hạn hoàn tiền:

Loại giao dịch	Thời hạn hoàn tiền
Lỗi kỹ thuật hệ thống	03 ngày làm việc
Hủy dịch vụ xe/lưu trú	07 ngày làm việc
Hoàn tiền vé sự kiện (do BTC)	Theo chính sách của BTC
Đổi trả phụ kiện	07 ngày làm việc

IV. CHUYỂN NHƯỢNG BIB / ĐỔI THÔNG TIN

4.1. Việc chuyển nhượng bib (số hiệu VDV) giữa các cá nhân phụ thuộc vào quy định của từng BTC. Một số BTC cho phép chuyển nhượng, một số không.

4.2. Nếu BTC cho phép chuyển nhượng, Khách hàng thực hiện theo hướng dẫn trên trang sự kiện hoặc liên hệ PaceX để được hỗ trợ.

4.3. Phí chuyển nhượng (nếu có) do BTC quy định. PaceX không thu thêm phí cho việc hỗ trợ chuyển nhượng.

4.4. Việc đổi thông tin cá nhân trên vé (sai tên, sai CCCD, đổi cự ly, đổi size áo) cần được yêu cầu trước thời hạn do BTC quy định. Liên hệ PaceX qua email hoặc hotline để được hỗ trợ.

V. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

5.1. Kênh tiếp nhận khiếu nại

Kênh	Thông tin
Email	support@pace8.vn
SĐT	0287 3016 836
Trung tâm hỗ trợ	https://hotro.pace8.vn
Trực tiếp tại văn phòng	58/200 Âu Cơ, Phường Tân Hòa, TP. Hồ Chí Minh

5.2. Quy trình xử lý

Bước 1: Tiếp nhận — Khách hàng gửi khiếu nại qua một trong các kênh trên. Nội dung cần ghi rõ: họ tên, số điện thoại, email, mã đơn hàng/mã vé, mô tả vấn đề, bằng chứng (ảnh chụp, biên lai nếu có).

Bước 2: Xác nhận — PaceX xác nhận đã nhận khiếu nại trong vòng **24 giờ làm việc** và cung cấp mã xử lý khiếu nại cho Khách hàng.

Bước 3: Xác minh — PaceX xác minh thông tin, phối hợp với BTC hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ (nếu liên quan). Thời hạn xác minh: **03 ngày làm việc**.

Bước 4: Giải quyết — PaceX đề xuất phương án giải quyết cho Khách hàng (hoàn tiền, đổi vé, bồi thường hoặc giải thích). Thời hạn giải quyết tối đa: **14 ngày làm việc** kể từ ngày tiếp nhận.

Bước 5: Kết thúc — Sau khi Khách hàng đồng ý phương án, PaceX thực hiện và thông báo kết quả. Nếu Khách hàng không đồng ý, có quyền đưa vụ việc ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

5.3. Cam kết thời hạn xử lý

Hạng mục	Thời hạn
----------	----------

Xác nhận tiếp nhận khiếu nại	Trong 24 giờ làm việc
Phản hồi lần đầu	Trong 03 ngày làm việc
Giải quyết hoàn tất	Tối đa 14 ngày làm việc
Hoàn tiền (nếu có)	03-07 ngày làm việc sau khi xác nhận

VI. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN

6.1. Trách nhiệm của PaceX

- Tiếp nhận, xác minh và phối hợp giải quyết mọi khiếu nại trong thời hạn cam kết.
- Hỗ trợ Khách hàng liên hệ BTC để giải quyết các vấn đề liên quan đến vé sự kiện.
- Hoàn tiền đúng hạn cho các giao dịch thuộc trách nhiệm của PaceX.
- Cung cấp thông tin giao dịch cho các bên liên quan khi cần thiết để giải quyết tranh chấp.
- Trong trường hợp lỗi thuộc về BTC: cảnh cáo, tạm khóa hoặc gỡ bỏ sự kiện, yêu cầu BTC bồi hoàn cho Khách hàng.

6.2. Trách nhiệm của Ban Tổ Chức sự kiện

- Công bố rõ ràng chính sách hoàn tiền/hủy vé trên trang sự kiện trước khi mở bán.
- Thực hiện đúng cam kết hoàn tiền đối với Khách hàng.
- Phối hợp với PaceX để giải quyết khiếu nại trong thời hạn quy định.
- Cung cấp văn bản, chứng từ liên quan khi có tranh chấp.

6.3. Trách nhiệm của Khách hàng

- Đọc kỹ chính sách hoàn tiền/hủy vé của từng sự kiện trước khi mua.
- Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ khi gửi khiếu nại.
- Gửi khiếu nại trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày sự kiện diễn ra hoặc ngày phát hiện vấn đề.
- Phối hợp với PaceX và BTC trong quá trình giải quyết.

VII. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

7.1. Mọi tranh chấp phát sinh sẽ được ưu tiên giải quyết bằng thương lượng, hòa giải giữa các bên trên cơ sở thiện chí và tôn trọng quyền lợi hợp pháp.

7.2. Trường hợp không thể giải quyết bằng thương lượng trong vòng 30 ngày, bất kỳ bên nào cũng có quyền đưa vụ việc ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.

VIII. THÔNG TIN LIÊN HỆ

Công Ty Cổ Phần PaceX Việt Nam

Địa chỉ: 58/200 Âu Cơ, Phường Tân Hòa, TP. Hồ Chí Minh

SĐT: 0287 3016 836

Email: support@pace8.vn

Trung tâm hỗ trợ: <https://hotro.pace8.vn>

Website: <https://pace8.vn>

CÔNG TY CỔ PHẦN PACEX VIỆT NAM

Hotline: 0287 3016 836 | Email: support@pace8.vn | Website: <https://pace8.vn>
58/200 Âu Cơ, Phường Tân Hòa, TP. Hồ Chí Minh