

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

TRÊN NỀN TẢNG EASYSPA.VN

Tài liệu này quy định về phương thức cung cấp dịch vụ massage tại nhà, chính sách chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền trên nền tảng EASYSPA.VN do Công ty TNHH EasySpa (sau đây gọi là "EasySpa") quản lý và vận hành, tuân thủ quy định tại Điều 15 và Điều 16 của Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ.

PHẦN A: PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

1. Mô hình cung cấp dịch vụ

EasySpa cung cấp dịch vụ massage tại nhà theo mô hình **nền tảng kết nối (platform)** giữa Người dùng có nhu cầu và chuyên viên massage. Cụ thể:

- Người dùng đặt lịch và thanh toán qua nền tảng EASYSPA.VN;
- EasySpa tiếp nhận đơn hàng, xác nhận và phân công chuyên viên massage phù hợp;
- Chuyên viên massage di chuyển đến địa chỉ của Người dùng để thực hiện dịch vụ;
- Dịch vụ được cung cấp trực tiếp tại nhà/nơi ở của Người dùng.

2. Cách thức sử dụng dịch vụ và các tính năng chính

Bước 1: Đăng nhập/Tạo tài khoản

Người dùng truy cập <https://h5.easyspa.vn> hoặc ứng dụng EasySpa, đăng nhập hoặc tạo tài khoản mới bằng số điện thoại (xác thực qua SMS OTP).

Bước 2: Lựa chọn dịch vụ

Người dùng xem danh sách các gói dịch vụ massage (loại hình massage, thời lượng, giá cả), chọn gói dịch vụ phù hợp.

Bước 3: Đặt lịch và cung cấp thông tin

Người dùng nhập thông tin:

- Địa chỉ cung cấp dịch vụ (nơi massage diễn ra);
- Thời gian mong muốn (ngày, giờ);

- Yêu cầu đặc biệt (nếu có) – ví dụ: khu vực cần tập trung, lưu ý sức khỏe.

Bước 4: Xác nhận và thanh toán

Người dùng kiểm tra thông tin đặt lịch, tổng chi phí, chọn phương thức thanh toán và thực hiện thanh toán.

Bước 5: Xác nhận đặt lịch

Sau khi thanh toán thành công, hệ thống gửi xác nhận đặt lịch qua email/SMS, bao gồm thông tin về chuyên viên massage được phân công (tên, số điện thoại, ảnh đại diện).

Bước 6: Thực hiện dịch vụ

Chuyên viên massage di chuyển đến địa chỉ của Người dùng vào thời gian đã hẹn và thực hiện dịch vụ massage.

Bước 7: Hoàn tất và đánh giá

Sau khi dịch vụ hoàn tất, Người dùng có thể đánh giá chất lượng dịch vụ và chuyên viên massage trên nền tảng.

3. Thông báo về các hạn chế trong quá trình sử dụng

- Dịch vụ chỉ được cung cấp tại địa chỉ đã đăng ký trong đặt lịch;
- Người dùng cần đảm bảo có mặt tại địa chỉ vào thời gian đã hẹn để tiếp nhận dịch vụ;
- Trong trường hợp Người dùng vắng mặt hoặc không liên lạc được sau 15 phút kể từ thời gian hẹn, chuyên viên có quyền hủy buổi massage và Người dùng sẽ không được hoàn tiền;
- Dịch vụ không áp dụng cho các trường hợp có dấu hiệu bệnh lý nguy hiểm hoặc chống chỉ định với massage.

4. Thời gian cung cấp dịch vụ

- Thời gian cung cấp dịch vụ được tính từ khi chuyên viên massage bắt đầu thực hiện massage cho đến khi kết thúc buổi massage theo đúng thời lượng đã đặt;
- Thời gian di chuyển của chuyên viên không tính vào thời gian dịch vụ.

5. Trách nhiệm của các bên trong quá trình cung cấp dịch vụ

5.1. Trách nhiệm của EasySpa:

- Cung cấp nền tảng đặt lịch và thanh toán ổn định, an toàn;
- Xác thực thông tin chuyên viên massage trước khi hợp tác;
- Phân công chuyên viên phù hợp với yêu cầu của Người dùng;

- Hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tranh chấp phát sinh.

5.2. Trách nhiệm của chuyên viên massage:

- Đến đúng giờ, đúng địa chỉ đã hẹn;
- Thực hiện dịch vụ đúng loại hình, thời lượng đã đăng ký;
- Trang phục lịch sự, chuyên nghiệp;
- Tuân thủ các quy định về an toàn, vệ sinh và đạo đức nghề nghiệp;
- **Tuyệt đối không có bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật, không liên quan đến hoạt động mại dâm hoặc khiêu dâm.**

5.3. Trách nhiệm của Người dùng:

- Cung cấp địa chỉ chính xác và tạo điều kiện để chuyên viên thực hiện dịch vụ;
- Thanh toán đầy đủ theo giá đã niêm yết;
- **Không yêu cầu hoặc tham gia vào bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật nào.**

PHẦN B: CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ VÀ HOÀN TIỀN

6. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ

6.1. Chấm dứt dịch vụ do Người dùng hủy đặt lịch:

- **Hủy trước 02 (hai) giờ** so với thời gian bắt đầu đã hẹn: Người dùng được hoàn tiền 100% (trừ phí giao dịch thanh toán nếu có);
- **Hủy trong vòng 02 (hai) giờ** trước thời gian bắt đầu đã hẹn: Người dùng bị tính phí hủy tương đương 50% giá trị đơn hàng, phần còn lại được hoàn;
- **Hủy sau khi chuyên viên đã đến địa chỉ** hoặc sau thời gian bắt đầu: Người dùng không được hoàn tiền.

6.2. Chấm dứt dịch vụ do EasySpa hủy:

- EasySpa có quyền hủy đặt lịch trong các trường hợp: không có chuyên viên phù hợp, sự cố kỹ thuật, bất khả kháng;
- Trong trường hợp này, Người dùng được hoàn tiền 100% và được thông báo sớm nhất có thể.

6.3. Chấm dứt dịch vụ do lỗi của chuyên viên:

- Chuyên viên đến muộn **trên 15 (mười lăm) phút** so với giờ hẹn mà không thông báo: Người dùng có quyền hủy dịch vụ và được hoàn tiền 100%;
- Chuyên viên không thực hiện đúng loại hình massage đã đăng ký: Người dùng được xem xét hoàn tiền một phần hoặc toàn bộ;

- Chuyên viên có hành vi vi phạm pháp luật, khiêu dâm hoặc quấy rối: Người dùng được hoàn tiền 100% và chuyên viên sẽ bị xử lý theo quy định (khóa tài khoản vĩnh viễn, chuyển hồ sơ cho cơ quan chức năng).

6.4. Chấm dứt dịch vụ do lỗi của Người dùng:

- Người dùng cung cấp địa chỉ sai hoặc không có mặt tại địa chỉ đã hẹn: Người dùng không được hoàn tiền;
- Người dùng có hành vi quấy rối, xúc phạm hoặc đe dọa chuyên viên: Dịch vụ bị chấm dứt ngay lập tức, Người dùng không được hoàn tiền và có thể bị khóa tài khoản;
- Người dùng yêu cầu dịch vụ trái pháp luật: Dịch vụ bị chấm dứt ngay lập tức, Người dùng không được hoàn tiền, tài khoản bị khóa vĩnh viễn và hồ sơ được chuyển cho cơ quan chức năng.

7. Thời điểm hợp đồng chấm dứt hiệu lực và cách thức thanh toán phí dịch vụ

Trong trường hợp Người dùng là bên chấm dứt hợp đồng, **thời điểm hợp đồng chấm dứt hiệu lực là thời điểm Người dùng gửi thông báo chấm dứt qua hệ thống hoặc email chính thức của EasySpa**. Việc thanh toán phí dịch vụ được thực hiện theo quy định tại Mục 6.1 của Chính sách này.

8. Quy trình, thời hạn phản hồi cho Người dùng khi gửi thông báo chấm dứt hợp đồng

- Người dùng gửi thông báo chấm dứt hợp đồng qua email **easyspa25@gmail.com** hoặc qua mục "Hỗ trợ" trên nền tảng;
- EasySpa sẽ xác nhận tiếp nhận thông báo và phản hồi trong vòng **24 giờ** kể từ khi nhận được yêu cầu hợp lệ;
- Quy trình xử lý chấm dứt hợp đồng được thực hiện theo quy trình giải quyết khiếu nại, phản ánh đã được công khai tại Mục 4 của "Cơ chế giải quyết tranh chấp, khiếu nại".

9. Cách thức hoàn tiền khi chấm dứt dịch vụ

- Tiền hoàn được chuyển về **đúng tài khoản/phương thức thanh toán** mà Người dùng đã sử dụng để thanh toán;
- Thời gian hoàn tiền: Trong vòng **05 (năm) đến 07 (bảy) ngày làm việc** kể từ khi xác nhận yêu cầu hoàn tiền hợp lệ;
- Người dùng nhận được thông báo hoàn tiền qua email/SMS;
- Trong trường hợp có tranh chấp về việc hoàn tiền, quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại của EasySpa sẽ được áp dụng.

Chính sách này được xây dựng phù hợp với quy định tại Điều 15 và Điều 16 của Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ.

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 8 năm 2026.

Đơn vị công bố: Công ty TNHH EasySpa — Nền tảng EASYSPA.VN

Liên hệ: easyspa25@gmail.com · Hotline 0822 907 198