

LOTUS ARENA

นโยบายการคืนเงินค่าบัตร

Phuket Music Industry Co., Ltd. • ฉบับปรับปรุง: 23 มิถุนายน 2569

โปรดอ่านก่อนยื่นคำร้อง

นโยบายการคืนเงินฉบับนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดการใช้งานแพลตฟอร์ม Lotus Arena เมื่อทำการซื้อ ท่านยืนยันว่าได้อ่านและยอมรับเงื่อนไขของนโยบายนี้แล้ว การดำเนินการทางเทคนิคและการค้าประกันทางการเงินสำหรับการคืนเงินดำเนินการโดยผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม — Phuket Music Industry Co., Ltd. — ผ่านผู้ให้บริการชำระเงินที่ได้รับใบอนุญาตซึ่งได้รับการว่าจ้าง

1. บทบัญญัติทั่วไป

1.1. ขอบเขตการบังคับใช้ นโยบายนี้กำหนดขั้นตอน เงื่อนไข และระยะเวลาในการคืนเงินค่าบัตรที่ซื้อผ่านแพลตฟอร์ม Lotus Arena และมีผลบังคับใช้กับทุกกิจกรรมที่จำหน่ายบัตรผ่านแพลตฟอร์ม เว้นแต่จะมีการระบุนโยบายอื่นของผู้จัดงานภายนอกไว้บนหน้ากิจกรรมนั้น ๆ

1.2. คู่สัญญา การคืนเงินค่าบัตรดำเนินการและจัดการโดยผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม (Phuket Music Industry Co., Ltd.) โดยตรง หรือผ่านผู้ให้บริการชำระเงินที่ได้รับใบอนุญาตซึ่งได้รับการว่าจ้าง ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มรับผิดชอบทางการเงินอย่างเต็มที่สำหรับการคืนเงินในกรณีที่กิจกรรมถูกยกเลิกหรือเลื่อนกำหนดการ ตลอดจนกรณีอื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายนี้

1.3. รายการที่ไม่สามารถคืนเงินได้ ไม่ว่าจะเป็นด้วยเหตุผลหรือรูปแบบการคืนเงินใด รายการต่อไปนี้จะไม่ได้รับการคืน: ค่าภาษี (VAT) ในอัตรา 7% ของมูลค่าที่ตราไว้ของบัตร และค่าธรรมเนียมการดำเนินการที่ระบบชำระเงินหักไว้ ณ เวลาชำระเงิน การคำนวณการคืนเงินอ้างอิงจากมูลค่าที่ตราไว้ของบัตรโดยไม่รวมค่าธรรมเนียมดังกล่าว สำหรับตัวเลือก A (คืนเงินเข้ายอดคงเหลือ) จะมีการเติมมูลค่าที่ตราไว้เต็มจำนวนเข้าบัญชี

2. รูปแบบการคืนเงิน

เมื่อคำร้องได้รับการอนุมัติ ผู้ซื้อสามารถเลือกหนึ่งในสองรูปแบบดังนี้

ตัวเลือก A — คืนเงินเข้ายอดคงเหลือ (แนะนำ)

มูลค่าที่ตราไว้ของบัตร 100% จะถูกเติมเข้ากระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ของบัญชีบนแพลตฟอร์มเงินจะพร้อมใช้งานทันทีหลังได้รับการอนุมัติ และสามารถใช้จ่ายสำหรับกิจกรรมใด ๆ ในอนาคตได้โดยไม่มีกำหนดระยะเวลา (ตราบเท่าที่บัญชียังใช้งานอยู่)

ตัวเลือก B — คืนเงินสด

คืนเงินกลับไปยังช่องทางการชำระเงินเดิม โดยจำนวนเงิน = มูลค่าที่ตราไว้ ค่าธรรมเนียมตามอัตราแลกเปลี่ยน ARBI ณ วันที่ดำเนินการ หักด้วยค่าธรรมเนียมการคืนเงิน 2.5% ซึ่งหักจากยอดคืนเงินของผู้ซื้อ ทั้งนี้ VAT (7%) และค่าธรรมเนียมการดำเนินการจะไม่ได้รับการคืน

2.1. การเลือกรูปแบบ ผู้ซื้อเลือกรูปแบบการคืนเงินในขณะยื่นคำร้องผ่านฝ่ายบริการลูกค้า เมื่อยืนยันแล้วไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากไม่มีการเลือกภายใน 48 ชั่วโมงนับจากที่ได้รับแจ้ง ระบบจะใช้ตัวเลือก A เป็นค่าเริ่มต้นโดยอัตโนมัติ

2.2. การคำนวณจำนวนเงินสำหรับตัวเลือก B — ตามสูตรด้านล่าง

สูตรการคืนเงินสด (ตัวเลือก B)

จำนวนเงินคืน = มูลค่าที่ตราไว้ของบัตร × อัตราแลกเปลี่ยน ARBI ณ วันที่ดำเนินการ × (1 - 0.025)

ตัวอย่าง: บัตรมูลค่าที่ตราไว้ 2,000 บาท ซื้อในราคา 5,600 รูเบิล ที่อัตราแลกเปลี่ยน 2.80 รูเบิล/บาท ในวันที่ดำเนินการคืนเงิน อัตราแลกเปลี่ยน ARBI อยู่ที่ 2.75 รูเบิล/บาท

จำนวนเงินคืน = $2,000 \times 2.75 \times 0.975 = 5,362.50$ รูเบิล

อัตราแลกเปลี่ยน ARBI ณ วันที่ดำเนินการจะปรากฏในหนังสือแจ้งยืนยันการคืนเงิน และถือเป็นที่สุด

3. การคืนเงินตามคำขอของผู้ซื้อ

3.1. เงื่อนไขในการรับพิจารณาคำร้อง (ต้องครบทุกข้อพร้อมกัน): ยื่นคำร้องภายใน 14 วันปฏิทินนับจากวันที่ชำระเงิน; ยื่นก่อนเวลาเริ่มงานอย่างเป็นทางการไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง; ยังไม่มีการใช้ QR โค้ดเพื่อใช้งาน; บัตรนั้นไม่ได้ซื้อภายใต้เงื่อนไขที่ระบุว่าไม่สามารถคืนเงินได้ (ข้อ 3.3)

3.2. กรณีที่ไม่สามารถคืนเงินได้: ยื่นคำร้องช้ากว่า 48 ชั่วโมงก่อนเริ่มงาน; ยื่นคำร้องหลังจากเวลาเริ่มงานที่ประกาศไว้; QR โค้ดถูกสแกนเพื่อใช้งานแล้ว; ถูกปฏิเสธการใช้งานด้วยเหตุที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ซื้อ (การแต่งกาย อายุ กฎระเบียบการเข้าชม); บัตรที่ซื้อภายใต้โปรโมชั่นพิเศษ/โค้ดส่วนลดที่มีเงื่อนไขระบุชัดเจนว่าไม่สามารถคืนเงินได้

3.3. ข้อเสนอพิเศษ บัตรที่ซื้อผ่านโปรโมชั่น การขายล่วงหน้า (Early Bird) หรือด้วยโค้ดส่วนลดตั้งแต่ 50% ขึ้นไป อาจถูกกำหนดให้เป็นบัตรที่ไม่สามารถคืนเงินได้ โดยจะมีการระบุไว้บนหน้ากิจกรรมและขั้นตอนการชำระเงิน ซึ่งผู้ซื้อต้องยืนยันการยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวอย่างชัดเจน

4. การคืนเงินกรณีกิจกรรมถูกยกเลิกหรือเลื่อนกำหนดการ

4.1. การยกเลิก หากกิจกรรมถูกยกเลิกตามคำสั่งของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มหรือผู้จัดงานภายนอก ระบบจะดำเนินการคืนเงินโดยอัตโนมัติให้แก่ผู้ถือบัตรทุกรายโดยไม่ต้องยื่นคำร้องแยกต่างหาก

4.2. รูปแบบการคืนเงินกรณียกเลิก ผู้ซื้อสามารถเลือกได้ทั้งตัวเลือก A และ B ภายใต้เงื่อนไขเดียวกันกับการคืนเงินตามคำขอของผู้ซื้อ ค่าธรรมเนียมการคืนเงิน 2.5% (กรณีเลือกตัวเลือก B) จะถูกหักจากยอดคืนเงินของผู้ซื้อในทุกกรณี และไม่ถือเป็นภาระของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มหรือผู้จัดงาน สำหรับตัวเลือก A จะมีการเติมมูลค่าที่ตราไว้เต็มจำนวนเข้ายอดคงเหลือ

4.3. การแจ้งยกเลิก ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มหรือผู้จัดงานจะแจ้งผู้ซื้อทางอีเมลล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมงก่อนกำหนดการเริ่มงาน พร้อมคำแนะนำในการเลือกรูปแบบการคืนเงิน โดยมีระยะเวลาเลือก 7 วันปฏิทิน หากพ้นกำหนดจะใช้ตัวเลือก A โดยอัตโนมัติ

4.4. การเลื่อนกำหนดการ ในกรณีเลื่อนกำหนดการ บัตรยังคงมีผลใช้งานได้ หากวันที่ใหม่ไม่สะดวก ผู้ซื้อสามารถขอคืนเงินได้ภายใน 7 วันปฏิทินนับจากวันที่ได้รับแจ้งการเลื่อนกำหนดการ โดยเงื่อนไขเป็นไปตามกรณีการยกเลิก (ข้อ 4.2)

4.5. การจัดกิจกรรมไม่ครบถ้วน หากกิจกรรมต้องยุติลงก่อนกำหนดด้วยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ซื้อ การพิจารณาคืนเงินจะดำเนินการโดยผู้ให้บริการแพลตฟอร์มหรือผู้จัดงานเป็นรายกรณี และจะแจ้งผลภายใน 5 วันทำการหลังจากกิจกรรมสิ้นสุด

5. ขั้นตอนการยื่นคำร้อง

5.1. ช่องทางเดียวที่รับคำร้องคือฝ่ายบริการลูกค้าผ่านหมวดที่เกี่ยวข้องบนเว็บไซต์ของแพลตฟอร์ม คำร้องที่ส่งผ่านช่องทางอื่นจะไม่ได้ได้รับการพิจารณาและไม่รับประกันการปฏิบัติตามกำหนดเวลา

5.2. ขั้นตอน: เข้าสู่ระบบบัญชีของท่าน; ไปที่ “ศูนย์ช่วยเหลือ”; กรอกแบบฟอร์ม (ระบุเหตุผลในการขอคืนเงินและเลือกตัวเลือก A หรือ B); ส่งคำร้อง ท่านจะได้รับอีเมลยืนยันพร้อมหมายเลขคำร้อง

5.3. ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ: หมายเลขคำสั่งซื้อ; อีเมลที่ใช้ลงทะเบียน; วันที่ซื้อและชื่อกิจกรรม; เหตุผลในการขอคืนเงิน; ตัวเลือกที่เลือก; สำหรับตัวเลือก B — ข้อมูลบัญชีสำหรับรับเงิน (ผ่านช่องทางการชำระเพิ่มเติม)

5.4. การยืนยันคำร้อง หลังจากตรวจสอบแล้ว ฝ่ายบริการลูกค้าจะส่งอีเมลแจ้งผล: การอนุมัติพร้อมจำนวนเงินที่คำนวณได้ — ภายใน 1 วันทำการ หรือการปฏิเสธพร้อมเหตุผล จำนวนเงินที่ระบุถือเป็นที่สุด

5.5. ระยะเวลาดำเนินการ หลังจากได้รับการยืนยัน ผู้ให้บริการชำระเงินทางเทคนิคจะดำเนินการคืนเงินผ่านผู้ให้บริการที่ได้รับการว่าจ้างภายในระยะเวลาดังนี้: ตัวเลือก A — ภายใน 1 วันทำการ; ตัวเลือก B — ภายใน 14 วันทำการ ระยะเวลาที่เงินเข้าบัญชีจริงขึ้นอยู่กับระบบชำระเงินและธนาคารของผู้ซื้อ

6. ยอดคงเหลือในบัญชี (ตัวเลือก A)

6.1. การเติมเงินและการใช้งาน เงินจะพร้อมใช้งานทันทีหลังจากถูกเติมเข้าบัญชี และสามารถชำระค่าบริการใด ๆ บนแพลตฟอร์มได้ทั้งเต็มจำนวนหรือบางส่วน ในกรณีชำระบางส่วน ส่วนที่เหลือสามารถชำระด้วยวิธีการชำระเงินอื่นที่มีอยู่

6.2. อายุการใช้งาน เงินในยอดคงเหลือไม่มีวันหมดอายุ และจะถูกเก็บไว้จนกว่าจะมีการใช้งาน トラบเท่าที่บัญชียังคงใช้งานอยู่

6.3. การถอนเงิน เงินในยอดคงเหลือไม่สามารถถอนเป็นเงินสดได้ และมีไว้สำหรับการซื้อบัตรเท่านั้น ก่อนที่เงินจะถูกเติมเข้ายอดคงเหลือจริง ผู้ซื้อสามารถขอเปลี่ยนเป็นการคืนเงินสดได้ผ่านฝ่ายบริการลูกค้า

6.4. การลบบัญชี หากบัญชีถูกลบ ยอดคงเหลือที่ยังไม่ได้ใช้จะถูกยกเลิกโดยไม่มีการชดเชยใด ๆ

7. ข้อพิพาทและการอุทธรณ์

7.1. การอุทธรณ์กรณีคำร้องถูกปฏิเสธสามารถยื่นได้ภายใน 7 วันทำการ ผ่านฝ่ายบริการลูกค้าช่องทางเดิม โดยระบุข้อเท็จจริงหรือเอกสารเพิ่มเติม

7.2. การพิจารณาอุทธรณ์จะดำเนินการภายใน 5 วันทำการ และผลการพิจารณาถือเป็นที่สุด หากผู้ซื้อไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณา ผู้ซื้อจะมีสิทธิดำเนินการตามข้อกำหนดการใช้งานของแพลตฟอร์ม

7.3. ข้อขัดข้องทางเทคนิค หากมีการชำระเงินแล้วแต่ไม่ได้รับบัตรเนื่องจากข้อขัดข้องทางเทคนิค โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าทันที กรณีดังกล่าวจะได้รับการพิจารณาเป็นลำดับความสำคัญภายใน 2 วันทำการ เมื่อยืนยันว่าเกิดข้อขัดข้องจริง ผู้ซื้อจะได้รับบัตรหรือได้รับเงินคืนเต็มจำนวน ตามที่ผู้ซื้อเลือก

8. ข้อมูลติดต่อ

8.1. สำหรับคำถามเกี่ยวกับการคืนเงิน โปรดติดต่อผ่านหมวดฝ่ายบริการลูกค้าบนเว็บไซต์ของแพลตฟอร์ม เพื่อให้มั่นใจว่าคำร้องของท่านได้รับการบันทึกอย่างถูกต้องและเป็นไปตามกำหนดเวลา

ข้อมูลติดต่อ

ฝ่ายบริการลูกค้า: หมวด "Support" บนเว็บไซต์ [lotusarena.life]
ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม: Phuket Music Industry Co., Ltd.
ที่อยู่จดทะเบียน: 2/1, Unit 2, ถนนศรีสุนทร ซอยเชิงทะเล 1, ตำบลเชิงทะเล, อำเภอถลาง, จังหวัดภูเก็ต 83110, ประเทศไทย
อีเมล: lotusarenapmi@gmail.com
การแปลงสกุลเงิน อัตราแลกเปลี่ยน: ARBI Exchange Co., Ltd.
ที่อยู่: 49/1 ถนนบ้านดอน – เชียงทะเล, ตำบลเชิงทะเล, อำเภอถลาง, จังหวัดภูเก็ต 83110, ประเทศไทย