

产品	退款前提	时间	比例	流程
一站式服务	签署合同之后7日内没有开始服务	7	全额退款	用户告诉 sales—签署合同终止协议—收到合同的7个工作日内完成退款
	签署合同之后7日内开始任意服务	7	90%	
	签署合同7日后，选校定位服务开始前	7	80%	
	签署合同后，文书服务尚未开始	文书服务开始前	70%	
	签署合同后，使用了选校定位以及文书服务	已使用选校定位以及文书服务	20%	
	签署合同后，已使用选校定位、文书服务以及其他任一服务。	已使用选校定位、文书服务以及其他任一服务。	不支持	
	未能协助甲方获选校清单中任一所学校之录取通知书，若甲方在收到所有申请院校拒信后要求终止合同	收到所有申请院校拒信	50%	
	顾问尚未接单	有效期内	全额退款	联系客服取消订单退款，7个工作日内完成提现。
	顾间接单后，进行了部分服务，将根据公司产品利率以及参考顾问工资进行部分退款。	有效期内	部分退款	联系客服给出售后解决方案，进行部分退款，7个工作日内完成提现。

单项文书 / 简历 / 学术文章	顾问在修改过程中没有及时完成相关轮次的修改，根据服务协议中的超时退款协议进行退款	拿到终稿后，并且服务没有过期	退款	联系服务给出售后解决方案，进行部分退款，7个工作日内完成提现。
	用户拿到终稿后，在和顾问进行充分沟通的基础上，对终稿质量不满意，将根据投诉处理顾问小组意见进行退款处理。	拿到终稿后，并且服务没有过期	退款	用户在拿到终稿的7天之内发起投诉，投诉处理顾问在7日内根据用户需求进行重新修改或者进行退款，客服处理退款。
	其他售后（顾问态度 / 客服态度）	有效期内	退款或者其他优惠	用户投诉，投诉处理客服受理，根据实际情况给出解决方案。
全套文书	服务尚未使用		全额退款	联系客服处理
	服务部分使用		联系客服确认	
	投诉		售后处理	
国际驾照	入学前退款	付款成功后至入学时间前一天20:00	全额退款	联系客服处理
	中途放弃考试退款条例	已参加科目二后	扣除1150元	
		已参加科目三	扣除5300元	
快递	尚未开始安排	Fedex 客服尚未安排	全额退款	联系客服处理

行家咨询	用户下单后24小时没有顾问接单	服务正式开始前	全额退款	联系客服处理
	服务期间行家提供虚假信息	服务结束	全额退款	
	行家实际提供的服务内容和话题的内容有很大的区别	服务结束	全额退款	
签证咨询	服务成立后3天没有顾问接受订单		全额退款	联系客服处理
	顾问和用户就时间无法达成一致。如果任何一方因为遇到了紧急情况导致无法按时出现的，因提前12小时和对方说明。		全额退款	
	顾问24小时之内未对用户的问题作出答复超过（包含）2次		部分退款	
	顾问24小时内未对用户的问题做出答复超过（包含）3次，用户可申请整个服务的全额退款		全额退款	
	因为顾问原因导致在服务有效期内没有完成服务		全额退款	
普通学生签证	常规订单：如已经提供给用户2小时咨询服务，并发送申请材料清单		70%	联系客服处理
加急学生签证	签证顾问提供给用户超过1小时，不到2小时咨询，并发送针对性申请材料清单		60%	联系客服处理
	咨询时间大于2小时，并发送针对性申请材料清单，扣除服务费50%，7个工作日内50%的服务费退回至原账户		50%	