



Policy reclamo e rimborso

Modifiche e cancellazione del Twip

L'utente può richiedere una modifica alla data e l'orario del Twip entro 4 ore dall'appuntamento, scegliendo tra le disponibilità fornite dal professionista. Al momento dell'invio della richiesta, al professionista verrà notificata la modifica dell'appuntamento.

Nel caso in cui il professionista non abbia altre disponibilità, l'utente può aprire una chat con l'assistenza che lo supporterà nel procedimento.

La richiesta di cancellazione del Twip da parte dell'utente se inviata entro 2 ore dall'appuntamento prevede un rimborso dei token pari a l'importo richiesto dal professionista per il Twip. I token verranno riaccreditati sul profilo dell'utente e potranno essere utilizzati nuovamente dall'utente. Al momento della cancellazione del Twip verrà notificato al professionista la modifica.

Se la richiesta viene inoltrata dopo il tempo indicato all'utente verranno scalati i token pattuiti dal professionista per il Twip.

Il professionista può richiedere una modifica alla data e l'orario del Twip entro 4 ore dall'appuntamento. Al momento dell'invio della richiesta, l'utente verrà notificato e avrà la possibilità di aprire una chat con l'assistenza clienti per richiedere un nuovo professionista.

La richiesta di cancellazione del Twip da parte del professionista deve essere inviata entro 2 ore dall'appuntamento e prevede il rimborso dei token sul profilo dell'utente. Al momento della cancellazione del Twip verrà notificata all'utente la modifica.

Il professionista è tenuto a inserire le sue disponibilità orarie e a rispettare l'impegno preso. Il professionista ha la possibilità di cancellare fino a 5 Twip durante l'anno, superato questo numero il profilo verrà temporaneamente bloccato e sarà necessario contattare l'assistenza clienti per la riattivazione.

Se il professionista non cancellasse l'appuntamento prima delle 2 ore dal Twip, avrà 3 possibilità di cancellazione e superato questo numero il profilo verrà temporaneamente bloccato.

Il professionista e l'utente hanno la possibilità di chattare per accordarsi sulle modifiche e la cancellazione del Twip in modo autonomo.

Professionista che non si presenta all'appuntamento

Nel caso in cui un professionista non si presenti al Twip, l'utente avrà la possibilità di prenotare un secondo consulto con lo stesso professionista o con un altro a sua scelta oppure avrà la possibilità di chiedere un rimborso pari all'intero importo dei token utilizzati.

User che non si presenta all'appuntamento

Nel caso in cui l'utente non si presenti al Twip, al professionista verranno pagati comunque i token per la consulenza e detratti dal conto dell'utente.

Problemi tecnici durante il Twip



Se prima/durante il Twip si verificassero dei problemi tecnici per cui fosse impossibile connettersi alla chiamata, la linea risultasse disturbata o la videochiamata si interrompesse, l'utente e il professionista possono immediatamente contattare l'assistenza clienti che provvederà a risolvere la problematica.

Consulto insoddisfacente

Ritieni che il professionista scelto per te da Twiper non sia adatto o non sei soddisfatto del Twip avuto con il professionista? Contatta l'assistenza clienti, nel giro di pochi minuti sarai ricontattato e troveremo la soluzione migliore alle tue esigenze.