

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ VỚI CÁC HÀNH VI XÂM PHẠM QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Bienchinhchu.com chỉ tiếp nhận các khiếu nại về các nội dung sau đây:

- Vấn đề khiếu nại liên quan đến chất lượng, thông tin sản phẩm không đúng như mô tả của người bán
- Vấn đề khiếu nại liên quan đến bảo mật thông tin
- Vấn đề khiếu nại liên quan đến quy trình vận chuyển – giao hàng của Người bán
- Vấn đề khiếu nại liên quan đến lừa đảo, hình vi mang tính lừa đảo trên sàn TMĐT Bienchinhchu.com.

2. Biện pháp, cơ chế giải quyết tranh chấp

- Thương lượng
- Hòa giải
- Trọng tài thương mại

Khi phát sinh tranh chấp, Công ty đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Bienchinhchu.com và thực hiện theo quy trình xử lý khiếu nại cụ thể theo các bước sau:

Bước 1: Gửi yêu cầu

Thành viên người mua có thể khiếu nại về các tranh chấp, hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng bằng hình thức gửi thư tới địa chỉ: Tầng 7, số 74 Phố Nguyễn Văn Tuyết, Phường Trung Liệt, Quận Đống Đa, TP.HN ; gọi tới số khiếu nại 1900088887 (Hotline); hoặc gửi khiếu nại tới mail: admin@Bienchinhchu.com

Bước 2: Tiếp nhận và giải quyết

Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Công ty sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên người mua, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì Bienchinhchu.com sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua để giải quyết tranh chấp đó.

Thời gian giải quyết khiếu nại trong vòng 3 (ba) – 7 (bảy) ngày kể từ khi Bienchinhchu.com nhận được thông tin khiếu nại.

Bước 3: Kiến nghị

Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Bienchinhchu.com thì Ban quản trị sẽ đề nghị người mua đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.