

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

## 1. Quy định chung về giải quyết tranh chấp/Xử lý khiếu nại

(i) 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.

(ii) Biện pháp, cơ chế giải quyết tranh chấp

- Thương lượng
- Hòa giải
- Trọng tài thương mại

(iii) Đầu mối giải quyết tranh chấp:

- Hotline: 1900088887
- Email: [admin@Bienchinhchu.com](mailto:admin@Bienchinhchu.com)
- Địa chỉ: Tầng 7, số 74 Phố Nguyễn Văn Tuyết, Phường Trung Liệt, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội.

(iv) Quy trình và thời hạn xử lý cụ thể:

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Bienchinhchu.com khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Nếu Người Bán, Người Mua và các bên có liên quan không thể thương lượng với nhau, Bienchinhchu.com có trách nhiệm giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật hiện hành, các quy định, chính sách trên Sàn Bienchinhchu.com. Quyết định của Bienchinhchu.com là quyết định cuối cùng trừ trường hợp vụ việc được xử lý bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được Bienchinhchu.com xử lý theo trình tự 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](mailto: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.

## **2. Quy định dành riêng cho Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng**

- Trong trường hợp Người Khiếu Nại là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng 2023, Người Khiếu Nại cần phải cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh mình là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan;
- Khi Người Khiếu Nại cung cấp đầy đủ tài liệu, chứng cứ chứng minh mình là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của pháp luật, Bienchinhchu.com trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình sẽ ưu tiên trong việc tiếp nhận, xử lý yêu cầu của Người Khiếu Nại so với quy trình giải quyết vụ việc thông thường mà Bienchinhchu.com đang áp dụng tại thời điểm nhận được khiếu nại của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
- Người Bán và các bên có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển, đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán) có trách nhiệm ưu tiên trong việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo chính sách của riêng mỗi bên về Người tiêu dùng dễ bị tổn thương phù hợp với quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này được giải thích và điều chỉnh phù hợp với Quy Chế Hoạt Động Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Bienchinhchu.com.vn, được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm (“**Quy Chế Hoạt Động**”), các quy định, chính sách khác của Bienchinhchu.com được công bố trên website/ứng dụng Bienchinhchu.com trong từng thời điểm.