

Chính sách giải quyết khiếu nại

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 người dùng vào chất lượng dịch vụ của Ns-affiliate.com và thực hiện theo các nội dung sau:

Các cách thức gửi khiếu nại như sau:

- __Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: hotro@ns-affiliate.com
- __Nhắn tin vào Zalo OA: 0969773313
- __Gọi điện thoại Hotline: 028 62680611
- __Gửi khiếu nại trực tiếp đến: 177/24 Đường 3/2, Phường 11, Quận 10, TP. Hồ Chí Minh

Trình tự và thời gian giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Đội ngũ hỗ trợ của Ns-affiliate.com sẽ tiếp nhận các khiếu nại của người dùng được gửi đúng theo các phương thức nêu trên và chuyển yêu cầu giải quyết khiếu nại tranh chấp sang Bộ phận có liên quan.

Thời hiệu để Ns-affiliate.com tiếp nhận khiếu nại là 6 tháng kể từ ngày phát sinh sự việc. Sau thời hạn này, Ns-affiliate.com sẽ không có trách nhiệm tiếp nhận hoặc giải quyết các khiếu nại liên quan đã quá thời hiệu 6 tháng đó.

Bước 2: Xác thực thông tin

Trong vòng bảy (7) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, Ns-affiliate.com sẽ kiểm tra, xác nhận thông tin khiếu nại và thông báo cho các bên có liên quan.

Ns-affiliate.com sẽ yêu cầu người dùng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch nhằm xác minh nội dung khiếu nại và đưa ra giải pháp xử lý phù hợp.

Nếu người dùng khiếu nại chưa cung cấp đủ thông tin theo yêu cầu của trong thời hạn để giải quyết khiếu nại, Ns-affiliate.com sẽ hiểu rằng người dùng đó đã từ bỏ việc khiếu nại và vụ việc sẽ được đóng lại khi kết thúc thời hạn 15 ngày làm việc nêu trên mà không có lỗi của Ns-affiliate.com.

Bước 3: Xử lý khiếu nại

Ns-affiliate.com đứng ra làm bên thứ 3 hòa giải cho các bên liên quan trong tranh chấp khiếu nại.

Trong vòng mười bốn (14) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Ns-affiliate.com về khiếu nại, người bán/người mua bị khiếu nại sẽ chủ động phối hợp với Ns-affiliate.com để giải quyết, xử lý khiếu nại, chủ động thông báo cho người khiếu nại và Ns-affiliate.com hoặc ủy quyền cho Ns-affiliate.com thông báo tới người khiếu nại biện pháp giải quyết, xử lý khiếu nại.

Bước 4: Nếu thương lượng không thành hoặc trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Ns-affiliate.com thì ban quản trị sẽ yêu cầu người dùng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

Trong trường hợp người dùng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà Nước có thẩm quyền để giải quyết, thời hạn xử lý sẽ theo thời hạn giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trách nhiệm của các bên trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

⇒ Đối với Ban quản trị Website Ns-affiliate.com

- Website Ns-affiliate.com có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của cả người mua và người bán. Quy trình thực hiện giải quyết khiếu nại, tranh chấp được Ban quản trị sàn Ns-affiliate.com quy định rất rõ trong “Chính sách giải quyết tranh chấp khiếu nại” được đăng tải công khai trên website Ns-affiliate.com và trong Quy chế Sàn.

- Website Ns-affiliate.com sẽ hỗ trợ người mua/người bán bằng việc cung cấp đầy đủ thông tin và các nội dung có liên quan đến giao dịch khi có phát sinh tranh chấp, khiếu nại

- Website Ns-affiliate.com có trách nhiệm là người đứng ra hòa giải những tranh chấp, khiếu nại giữa người mua và người bán trong khả năng cho phép. Nếu ngoài khả năng sẽ nhờ các cơ quan chức năng giải quyết.

⇒ Đối với người bán

- Phối hợp với ban quản trị Website Ns-affiliate.com để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến các sản phẩm của mình.

- Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến quá trình giao dịch có liên quan đến tranh chấp, khiếu nại.

- Có trách nhiệm bồi thường theo thỏa thuận (đổi trả hàng hoặc hoàn tiền) cho người mua nếu lỗi thuộc về người bán.

⇒ ***Đối với người mua***

- Phối hợp với ban quản trị Website Ns-affiliate.com để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến các giao dịch của mình.

- Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin, bằng chứng (bằng hình ảnh, văn bản,...) liên quan đến tranh chấp, khiếu nại.

- Có trách nhiệm bồi thường theo thỏa thuận cho người bán nếu lỗi thuộc về người mua.

Ban quản trị Website Ns-affiliate.com luôn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị người bán trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm người bán, người mua sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với người bán cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho người mua. Đối với Ban quản trị Website Ns-affiliate.com sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người mua và người bán nếu được bên còn lại (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi người bán, người mua đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản trị Website Ns-affiliate.com. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán: Ban quản trị Website Ns-affiliate.com sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Ban quản trị Website Ns-affiliate.com sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của người bán đó trên Website Ns-affiliate.com, đồng thời yêu cầu người bán bồi hoàn cho người mua thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với người mua.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên người mua, người bán, thì một trong 2 bên người mua và người bán sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho người mua