

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Mọi tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử giữa Khách hàng và Người bán sẽ được hai bên phải tự giải quyết với nhau.

- Về phía Eduubi: Có cơ chế thông báo tin quảng cáo sai sự thật, nếu xác định được Người bán có hành vi vi phạm, Công ty có quyền xử lý theo Quy chế hoạt động, chính sách của Công ty.

- Mọi tranh chấp phát sinh giữa Công ty và Người dùng sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.

- Nguyên tắc đền bù: Trong trường hợp bất kỳ dịch vụ nào do Eduubi cung cấp được cho là không đầy đủ hoặc không phù hợp, Eduubi sẽ đưa ra phương án đền bù thỏa đáng cho Người dùng theo nguyên tắc đảm bảo quyền lợi hợp pháp của Người dùng. Dịch vụ được cung cấp không đầy đủ hoặc không phù hợp sẽ được đền bù toàn bộ. Ngoài việc đền bù toàn bộ bằng việc cung cấp dịch vụ khác thay thế hoặc tiếp tục cung cấp phần dịch vụ còn thiếu hay không phù hợp, Eduubi có quyền dành cho Người dùng lợi ích cộng thêm khác theo thỏa thuận với Người dùng. Eduubi sẽ gửi thông tin về lợi ích cộng thêm như vậy thông qua email của Người dùng. Những lợi ích cộng thêm như giải pháp đền bù theo thỏa thuận như vậy, trong mọi trường hợp, đều không được xem là nhằm mục đích khuyến khích Người dùng sử dụng bất kỳ dịch vụ nào do Eduubi cung cấp. Eduubi sẽ gửi thông tin về các giải pháp đền bù và cả những lợi ích cộng thêm được xem như giải pháp đền bù, bao gồm nhưng không giới hạn thời gian, phương thức đền bù, thời gian xác nhận việc chấp nhận phương thức đền bù ..., cho Người dùng thông qua email đăng ký. Người dùng phản hồi xác nhận việc chấp thuận với các giải pháp đền bù trong thời hạn được nêu trong email. Người dùng cũng được suy đoán là mặc nhiên chấp thuận những các giải pháp đền bù cộng thêm do Eduubi đề xuất nếu Eduubi không nhận được bất kỳ phản hồi từ chối nào của Người dùng khi hết thời hạn được thông báo trong email hoặc nếu Người dùng tiếp tục dịch vụ với phương án đền bù do Eduubi đưa ra. Eduubi được xem là hoàn thành việc đền bù vào thời điểm Người dùng phản hồi chấp nhận hoặc khi hết thời hạn phản hồi nêu trong email mà Eduubi vẫn không nhận được phản hồi nào từ Người dùng, tùy theo thời điểm nào đến sớm hơn.

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại cụ thể như sau:

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, trước hết bên bị vi phạm sẽ liên lạc bên kia để khiếu nại, trao đổi và tìm ra phương pháp tự giải quyết trên cơ sở thương lượng, hòa giải.

Eduubi và người bán có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua liên quan đến giao dịch tại Website.

Khi phát sinh tranh chấp, Eduubi 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 Website và thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Thành viên người mua khiếu nại về hàng hóa của người bán qua email: support@eduubi.com, Thành viên có thể phản ánh trực tiếp đến ban quản trị.

Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Website sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên người mua, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Website sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua để giải quyết tranh chấp đó.

Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Website thì ban quản trị sẽ yêu cầu người mua đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

Khách hàng gửi khiếu nại tại địa chỉ:

- Công ty: Công ty TNHH EDUUBI
- Địa chỉ: 25 Tân Hải, Phường 13, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Email: support@eduubi.com
- Điện thoại: 0389915908