

## CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Chính sách này là một phần của Quy chế sàn giao dịch thương mại điện tử Chus.vn cho biết quy trình, yêu cầu bắt buộc để Ban quản trị Chus.vn tiếp nhận và xử lý khiếu nại áp dụng cho:

- (i) khiếu nại về việc chất lượng sản phẩm, dịch vụ không đúng với mô tả;
- (ii) vấn đề giao hàng;
- (iii) vấn đề thanh toán; và
- (iv) vấn đề khác liên quan đến Người Bán, Người Mua (được gọi chung là “**Thành viên**”) trên sàn giao dịch Chus.vn.

CHUSVN sẽ tiếp nhận và xử lý theo quy trình cùng các yêu cầu bắt buộc như sau:

### 1. Thời hạn, Cách thức khiếu nại

Đối với khiếu nại về chất lượng sản phẩm, thanh toán và giao hàng: Thành viên phải gửi khiếu nại ngay trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận hàng hoặc thanh toán. Đối với các khiếu nại khác, Thành viên có thể gửi ý kiến để góp phần cho Sàn Chus.vn tốt hơn khi phát hiện có vấn đề chưa rõ ràng hay hành vi có dấu hiệu vi phạm.

Các cách thức khiếu nại như sau:

- a. Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: [cskh@chus.vn](mailto:cskh@chus.vn)
- b. Gọi điện thoại đến Hotline: 0906732906
- c. Gửi khiếu nại trực tiếp (Người Mua đến trực tiếp hoặc gửi khiếu nại thông qua đường bưu điện) đến địa chỉ:
  - Tên đơn vị: CÔNG TY TNHH CHUSVN
  - Địa chỉ: G-12A17, Tầng 12, Khu phức hợp The Manor Officetel, Số 89 Đường Nguyễn Hữu Cảnh, Phường 22, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

### 2. Trình tự giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- a. **Bước 1:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của CHUSVN sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Thành viên được gửi đúng theo các phương thức nêu trên.

CHUSVN sẽ yêu cầu Người Mua và/hoặc Người Bán cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.

- b. **Bước 2:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng sẽ trả lời/hồi đáp dựa trên các chính sách mà CHUSVN đã công bố. Cách thức trả lời thông qua email hoặc điện thoại đến Thành viên đó.
- c. **Bước 3:** Chuyển kết quả trả lời/hồi đáp khiếu nại cho các bộ phận có liên quan nếu (a) phải nhận lại/đổi trả hàng hóa cho Thành viên, (b) hoàn tiền cho Thành viên và (c) các trường hợp khác cần hỗ trợ từ các bộ phận liên quan để CHUSVN giải quyết quyền lợi cho Thành viên.

### 3. Thời hạn xử lý khiếu nại

Thời gian trả lời/hồi đáp đối với khiếu nại tối đa là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại. Nếu Thành viên khiếu nại chưa cung cấp đủ thông tin theo yêu cầu của CHUSVN trong thời hạn CHUSVN yêu cầu để giải quyết khiếu nại, CHUSVN sẽ hiểu rằng Thành viên 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 CHUSVN.

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

### 4. Nguyên tắc xử lý khiếu nại

CHUSVN sẽ thực hiện các bước nêu tại Mục 2 nêu trên cho tất cả vụ việc khiếu nại.

Nếu vụ việc vẫn chưa được giải quyết thỏa đáng, theo yêu cầu của Thành viên đó, CHUSVN sẽ làm cầu nối hoà giải giữa Người Mua, Người Bán và CHUSVN, cụ thể như sau:

- (i) Nguyên tắc: CHUSVN tạo điều kiện để Người Mua, Người Bán có thể trao đổi qua điện thoại, xác nhận văn bằng email, nếu vẫn chưa thỏa thuận được thì sẽ giải quyết thông qua gặp trực tiếp để cụ thể hóa vấn đề, giải quyết triệt để vấn đề mâu thuẫn giữa các bên sao cho có lợi nhất.
- (ii) Trách nhiệm mỗi bên:

Các bên bao gồm Người Bán, Người Mua và CHUSVN 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 khách hàng;
- Đối với CHUSVN, sẽ có lắng nghe và tiếp nhận thông tin từ khách hàng (trong trường hợp cụ thể chúng tôi sẽ: yêu cầu khách hàng cần có trách nhiệm cung cấp chính xác các thông tin vô hình và hữu hình về vấn đề mâu thuẫn đang phát sinh cần giải quyết mà khách hàng đã tự thấy mình bị thiệt hại) và Người Bán, sau đó tiến hành xem xét và nêu rõ, phân tích lỗi thuộc về bên nào. Lấy ý kiến về sự thỏa thuận mức độ bồi hoàn của hai bên và kết thúc giải quyết tranh chấp một cách thỏa đáng nhất.
- Đối với Người Mua: cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm theo yêu cầu của CHUSVN để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.

(iii) Hướng xử lý:

Trong trường hợp chứng minh được lỗi thuộc về Người Bán, CHUSVN sẽ có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại toàn bộ chi phí mà người mua đã phải bỏ ra để sở hữu hàng hóa/dịch vụ đó hoặc phải đổi lại sản phẩm, dịch vụ đúng với chất lượng mà Người Bán thông báo tại Sàn Chus.vn. Nếu Người Bán tái phạm CHUSVN sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ những thông tin của Người Bán đó trên Sàn Chus.vn.

Trường hợp CHUSVN và các bên đã nỗ lực giải quyết qua hình thức thương lượng, thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Người Mua và Người Bán, thì một trong hai bên Người Mua và Người Bán sẽ có thể đưa vụ việc đến Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

CHUSVN tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Người Mua. Vì vậy, đề nghị các Người Bán trên Sàn Chus.vn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

CHUSVN công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Sàn Chus.vn; khi Người Mua mua hàng hóa hoặc dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với Người Bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp.

- 5. Hiệu lực:** Chính Sách Giải Quyết Khiếu Nại này có hiệu lực từ ngày 27/05/2021.