

# QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

## Tự thỏa thuận:

- AMAZONVIETNAM.COM.VN không chịu trách nhiệm về tính chuẩn xác, hợp pháp của các sản phẩm được đăng tin/quảng cáo trên trang. Tuy nhiên Ban quản lý AMAZONVIETNAM.COM.VN sẵn sàng hỗ trợ nhanh nhất và tốt nhất khi nhận được các phản hồi, khiếu nại về việc tin đăng/quảng cáo của người bán không chuẩn xác, sai sự thật... Trường hợp nhận được khiếu nại từ phía Khách hàng, ban quản lý AMAZONVIETNAM.COM.VN sẽ xác nhận lại thông tin, nếu đúng như phản ánh thì tùy theo mức độ, AMAZONVIETNAM.COM.VN sẽ có những biện pháp xử lý phù hợp, kịp thời.

- AMAZONVIETNAM.COM.VN 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 các thành viên đăng tin bán, dịch vụ trên sàn 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.

- Các bên liên quan bao gồm người bán, người mua đều có vai trò và trách nhiệm tích cực trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh (nếu có).

- Thành viên mua có thể gửi khiếu nại trực tiếp đến thành viên bán, hoặc thông qua ban quản lý sàn giao dịch TMĐT AMAZONVIETNAM.COM.VN. Sau khi tiếp nhận phản hồi, AMAZONVIETNAM.COM.VN sẽ chuyển ngay khiếu nại đó đến thành viên bán bằng các phương thức nhanh nhất.

- Thành viên đăng tin bán phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ đăng tải trên AMAZONVIETNAM.COM.VN. Trường hợp có khiếu nại phát sinh, thành viên đăng tin 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. Trong mọi trường hợp, thành viên đăng tin phải có trách nhiệm giải quyết mọi khiếu nại của thành viên mua liên quan đến chất lượng của hàng hóa, dịch vụ cung cấp.

- Đưa ra cơ quan pháp luật:

- Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, khiếu nại giữa thành viên đăng tin bán và thành viên mua, các bên sẽ ưu tiên giải quyết bằng biện pháp thương lượng, hòa giải. Nếu thông qua hình thức thương lượng, hòa giải 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 có quyền gửi đơn đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

- **Quy trình tiếp nhận thông tin khiếu nại, cách thức giải quyết:**

**Bước 1:** Tất cả các yêu cầu giải quyết khiếu nại sẽ được chuyển đến bộ phận Chăm sóc khách hàng. Địa chỉ nhận khiếu nại:

## **CÔNG TY CỔ PHẦN AMAZON VIỆT NAM**

**Trụ sở:** Đường Nguyễn Thị Định, P. Thanh Châu, TP. Phủ Lý, Tỉnh Hà Nam, Việt Nam.

**VPGD:** Toà 103 Usilk Văn Khê La Khê Hà Đông Hà Nội

**Email:** info@AMAZONVIETNAM.COM.VN

**Hotline:** 08888.199.66

**Bước 2:** Sau khi tiếp nhận yêu cầu giải quyết khiếu nại, trong vòng 3 ngày làm việc, bộ phận Chăm sóc khách hàng sẽ tiến hành xác minh lại những thông tin do khách hàng cung cấp (qua nhân viên có liên quan, và nội dung thông tin trên website), lập tờ trình giải quyết khiếu nại, lưu và chuyển sang bộ phận trực tiếp có liên quan đến vấn đề khiếu nại (Bộ phận Kinh doanh).

**Bước 3:** Trong vòng 2 ngày làm việc, Bộ phận Kinh doanh có trách nhiệm đưa ra giải pháp giải quyết thỏa đáng cho khách hàng và phản hồi bằng văn bản (có chữ ký của trưởng bộ phận) cho bộ phận Chăm sóc khách hàng.

**Bước 4:** Trong vòng 1 ngày làm việc tiếp theo, Sau khi nhận được phương án giải quyết khiếu nại, bộ phận Chăm sóc khách hàng làm tờ trình xin ý kiến của Ban Giám đốc (có chữ ký của trưởng bộ phận).

**Bước 5:** Ban Giám đốc xem xét và ra quyết định thông qua phương hướng giải quyết khiếu nại, trong vòng 2 ngày làm việc tiếp theo.

**Bước 6:** Sau khi nhận được quyết định thông qua phương hướng giải quyết khiếu nại của Ban Giám đốc, trong vòng 1 ngày làm việc tiếp theo, bộ phận Chăm sóc khách hàng sẽ tiến hành phúc đáp cho khách hàng khiếu nại, và lập biên bản xác nhận nếu khách hàng đồng ý với cách giải quyết trên. Quy trình kết thúc.

**Bước 7:** Trường hợp khách hàng không đồng ý với cách giải quyết trên và yêu cầu giải quyết lại. Yêu cầu giải quyết lại khiếu nại sẽ được chuyển về bộ phận Chăm sóc khách hàng. Quy trình lặp lại các bước 4, 5, 6.