

CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TRÊN WEBSITE AZIBAI

Công ty TNHH Dịch vụ Mọi Người Cùng Vui

Số 262, Huỳnh Văn Bánh, Phường 11, Quận Phú Nhuận, Hồ Chí Minh, Việt Nam

Khi có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào xảy ra liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website Azibai, khách hàng vui lòng thông báo đến Công ty chủ quản Azibai trong thời gian sớm nhất.

Azibai luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại sàn thương mại điện tử www.azibai.com. Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Azibai ưu tiên giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ, sự tin cậy của Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của Azibai.

Quy trình giải quyết, khiếu nại, tranh chấp thông qua các bước như sau:

- **Bước 1:** Tiếp nhận thông tin khiếu nại, tranh chấp
- **Bước 2:** Xác thực thông tin
- **Bước 3:** Đứng ra làm bên thứ 3 hòa giải cho khách hàng và thành viên hoặc tiến hành thương lượng với khách hàng/ thành viên nếu tranh chấp với Azibai.
- **Bước 4:** Giải quyết tranh chấp theo thương lượng, hòa giải nếu thương lượng/hòa giải thành.
- **Bước 5:** Nếu thương lượng hòa giải không thành, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. Phán quyết của tòa có giá trị ràng buộc với các bên.

Bộ phận tiếp nhận thông tin khiếu nại của khách hàng:

Bộ phận Call Center của Azibai

Hotline: (028) 6278 3969

Email: info@azibai.com

- Azibai sẽ tiếp nhận thông tin từ phía khách hàng và xác thực thông tin. Trong vòng 07 ngày Azibai sẽ thông báo tới bên có liên quan, bên bán hàng về những khiếu nại trên.

- Mọi tranh chấp phát sinh sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng. Trong vòng 30 ngày, nếu thương lượng không thành, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.
- Khi có tranh chấp giữa khách hàng và thành viên bán hàng, Azibai có quyền và có trách nhiệm được biết và được thông tin về tranh chấp này. Khi tiến hành giải quyết tranh chấp phải có sự chứng kiến của Azibai. Đối với trường hợp phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ, thẻ khách hàng thường xuyên của Azibai phát hành (nếu có) bị đối tác/người bán hàng từ chối thì Azibai sẽ chịu trách nhiệm giải quyết trực tiếp khiếu nại và tranh chấp với người mua và làm việc với người bán nếu có phát sinh lỗi.
- Azibai cam kết giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại trên cơ sở khách quan, dựa trên thỏa thuận hợp đồng và quy định pháp luật.
- Trường hợp Azibai 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 Khách hàng và Nhà bán hàng, thì một trong hai bên Khách hàng và Nhà bán hàng 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.