

Tp.HCM ngày tháng năm 2014

Quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại

[Five.vn](#) và người bán có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua liên quan đến giao dịch tại website [Five.vn](#).

Khi phát sinh tranh chấp, Công ty CP Thương Mại & Dịch Vụ Tin Học Nhật Nguyệt 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 [Five.vn](#) và thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Thành viên người mua khiếu nại về hàng hóa của người bán qua email: hotro@5giay.com
- Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của [Five.vn](#) sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên người mua, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên [Five.vn](#) sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua để giải quyết tranh chấp đó.
- Bước 3: [Five.vn](#) yêu cầu người mua và người bán phải cung cấp đủ thông tin liên quan đến giao dịch, hàng hóa.
- Bước 4: [Five.vn](#) làm trọng tài phân xử các vấn đề liên quan đến giao dịch nếu một trong hai bên có yêu cầu.
- Bước 5: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của [Five.vn](#) 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

Người mua gửi khiếu nại tại địa chỉ:

Công ty CP Thương Mại & Dịch Vụ Tin Học Nhật Nguyệt

Địa chỉ: 114 Đường số 2, Cư xá Đô Thành, Phường 04, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh

Hotline: 0913.579.498

Email: hotro@5giay.com

[Five.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 bán sản phẩm, 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 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 hàng 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

Five.vn sẽ có trách cung cấp những thông tin liên quan đến người mua và người bán nếu được người mua hoặc người bán (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 bán quản trị **Five.vn**. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán: **Five.vn.vn** 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. **Five.vn** sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của người bán đó trên **Five.vn** đồng thời yêu cầu người bán bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

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 khách hàng.