

Quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại

vdes.vn và Đối tác dịch vụ có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ khách hàng liên quan đến giao dịch tại website vdes.vn.

Khi phát sinh tranh chấp, vdes.vn đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của khách hàng vào chất lượng dịch vụ của vdes.vn và thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Khách hàng khiếu nại về giao dịch/dịch vụ của bên Đối tác dịch vụ qua email: hi@vdes.vn hoặc điện thoại: 1800 6872
- **Bước 2:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của vdes.vn sẽ tiếp nhận các khiếu nại của khách hàng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên vdes.vn sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ khách hàng để giải quyết tranh chấp đó.
- **Bước 3:** vdes.vn yêu cầu khách hàng và đối tác dịch vụ phải cung cấp đủ thông tin liên quan đến giao dịch/dịch vụ.
- **Bước 4:** vdes.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 vdes.vn thì ban quản trị sẽ yêu cầu khách hàng 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 Cổ Phần Virtual Desire Events

- Trụ sở chính: 106-108 Bùi Đình Túy, P.12, Q.Bình Thạnh, TP.Hồ Chí Minh
- Email: hi@vdes.vn
- Điện thoại: 1800 6872

Thời gian tiếp nhận và xử lý phản ánh là 3 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm Công ty nhận được phản ánh từ phía khách hàng.

vdes.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Vì vậy, chúng tôi sẽ yêu cầu đối tác dịch vụ cung cấp đầy đủ, chính xác, trung

thực và chi tiết các thông tin liên quan đến địa điểm và 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 khách hàng và đối tác dịch vụ sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với đối tác dịch vụ 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 vdes.vn sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến giao dịch giữa hai bên thông qua Sàn nếu được yêu cầu.

Sau khi hai bên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm thông báo lại cho ban quản trị vdes.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về đối tác dịch vụ: vdes.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. vdes.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm dịch vụ của đối tác dịch vụ trên vdes.vn đồng thời yêu cầu 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, thì một trong 2 bên 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.