

## **CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP PHÁT SINH TRÊN SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ EVEBOX**

Evebox có trách nhiệm tiếp nhận tranh chấp, khiếu nại và hỗ trợ Người tham gia sự kiện giải quyết các khiếu nại về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại hoặc hàng hóa dịch vụ dùng để khuyến mại tại STMDT Evebox.

Khi phát sinh tranh chấp, STMDT Evebox 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 Nhà tổ chức sự kiện được đăng bán trên STMDT Evebox và thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:**

Thành viên Người tham gia sự kiện có quyền khiếu nại qua email: **[support@evebox.vn](mailto:support@evebox.vn)** hoặc số điện thoại Hotline: 1900.6408

- **Bước 2:**

Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Evebox sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên Người tham gia sự kiện căn cứ theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Evebox sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ để giải quyết tranh chấp đó.

Trên cơ sở khiếu nại của Người tham gia sự kiện đối với Nhà tổ chức sự kiện, Nhà tổ chức sự kiện 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. Nếu có sở cứ chứng minh lỗi thuộc về Nhà tổ chức sự kiện: Evebox 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. Evebox sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của Nhà tổ chức sự kiện đó trên Evebox đồng thời yêu cầu Nhà tổ chức sự kiện bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

- **Bước 3:**

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 tham gia sự kiện, Nhà tổ chức sự kiện, thì một trong 2 bên Người tham gia sự kiện và Nhà tổ chức sự kiện 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.

**Người tham gia sự kiện gửi khiếu nại tại địa chỉ:**

**Công ty TNHH Evebox**

Trụ sở chính: Tầng 3, Tháp A, Tòa nhà Viettel, 285 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 12, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh

Hotline: 1900.6408

Email: **[support@evebox.vn](mailto:support@evebox.vn)**

**Thời gian giải quyết tranh chấp:** 7 ngày làm việc, trong trường hợp vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết tranh chấp khiếu nại có thể dài hơn và sẽ được thông báo cụ thể cho người khiếu nại và người bị khiếu nại thời gian giải quyết cụ thể được biết.