



## **Cơ chế giải quyết tranh chấp/khiếu nại**

### **1. Phạm vi áp dụng**

Quy định này áp dụng cho tất cả các khiếu nại, tranh chấp phát sinh giữa **Khách hàng** và **[Tên hệ thống/Doanh nghiệp]** liên quan đến việc đặt, thanh toán, nhận và sử dụng vé trên hệ thống.

### **2. Nguyên tắc giải quyết**

- Tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên.
- Giải quyết trên tinh thần **thương lượng, hòa giải** trước khi sử dụng các biện pháp pháp lý.
- Bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến vụ việc, trừ khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### **3. Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại**

#### **Bước 1 – Tiếp nhận khiếu nại**

Khách hàng gửi khiếu nại qua một trong các kênh:

- Email: [email hỗ trợ]
- Hotline: [số điện thoại]
- Biểu mẫu khiếu nại trực tuyến tại [đường dẫn]

Thông tin cần cung cấp:

- Mã đơn hàng hoặc mã vé

- Nội dung khiếu nại, mô tả sự việc
- Chứng từ hoặc hình ảnh kèm theo (nếu có)

### **Bước 2 – Xác nhận và phản hồi ban đầu**

- Trong vòng **24 giờ làm việc** kể từ khi tiếp nhận, hệ thống sẽ gửi xác nhận đã nhận khiếu nại.
- Trường hợp cần thêm thông tin, hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng bổ sung.

### **Bước 3 – Xử lý khiếu nại**

- Thời gian xử lý: **tối đa 07 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đầy đủ thông tin.
- Đối với các vụ việc phức tạp, thời gian có thể kéo dài nhưng không quá **30 ngày** và sẽ thông báo cho khách hàng biết lý do.

### **Bước 4 – Phản hồi kết quả**

- Kết quả giải quyết sẽ được thông báo qua email hoặc văn bản.
- Trường hợp khách hàng đồng ý, hệ thống sẽ tiến hành các bước hoàn tiền, đổi vé hoặc bồi thường theo thỏa thuận.

## **4. Trường hợp không đạt thỏa thuận**

Nếu hai bên không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại **Tòa án hoặc Trọng tài thương mại** có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.

## **5. Lưu trữ hồ sơ**

Tất cả hồ sơ, chứng từ liên quan đến vụ việc sẽ được lưu trữ tối thiểu **02 năm** để phục vụ công tác tra cứu và giải quyết tranh chấp (nếu phát sinh).