

CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Ngày 10 tháng 2 năm 2025

Xaytoam, ngoài chức năng sàn giao dịch thương mại điện tử và website thương mại điện tử bán hàng trực tuyến của MVC, là nơi để Khách Hàng trao đổi thông tin một cách dễ dàng và hiệu quả. Mọi giao dịch về hàng hóa và dịch vụ giữa Khách Hàng và Thương Nhân và giữa Khách Hàng và MVC tạo lập thông qua thỏa thuận bởi các bên. Tuy nhiên, để đảm bảo quyền lợi của Khách Hàng, MVC cam kết hỗ trợ Khách Hàng giải quyết tranh chấp, khiếu nại phát sinh từ các giao dịch thực hiện trên Xaytoam.

1. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại, tranh chấp

- Chúng tôi tôn trọng và nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và thương mại điện tử. Vì vậy, đề nghị Thương Nhân cung cấp thông tin về mình cũng như thông tin về hàng hóa và dịch vụ được chào bán trên Xaytoam một cách đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết. Mọi hành vi lừa đảo hoặc gian lận trong kinh doanh đều được xử lý và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
- MVC và Thương Nhân có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Khách Hàng liên quan đến các quan ngại của Khách Hàng về giao dịch tại Xaytoam. Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, MVC đề cao giải pháp thương lượng và hòa giải giữa Thương Nhân và Khách Hàng nhằm duy trì niềm tin của các thành viên vào chất lượng dịch vụ của Xaytoam.
- Các bên bao gồm cả MVC, Thương Nhân, Khách Hàng và đơn vị vận chuyển phải có trách nhiệm chủ động giải quyết vấn đề đang được khiếu nại. Các bên có liên quan phải có trách nhiệm cung cấp, phải yêu cầu đơn vị vận chuyển được chỉ định cung cấp, văn bản, giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn. MVC sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến các bên nếu được các bên có liên quan đến tranh chấp đó yêu cầu một cách hợp lý và thông tin đó đang được MVC lưu giữ.
- Sau khi giải quyết xong tranh chấp, các bên phải có trách nhiệm báo lại cho MVC (trừ tranh chấp liên quan đến hàng hóa của MVC bán trên Xaytoam). Trong trường hợp tranh chấp về giao dịch phát sinh do lỗi của Thương Nhân, MVC sẽ thực hiện các biện pháp như đưa ra cảnh cáo, tạm đình chỉ, đình chỉ tài khoản, hoặc chuyển cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền tùy theo mức độ vi phạm. MVC có thể chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tài khoản, bài đăng về hàng hóa hoặc dịch vụ của Thương Nhân vi phạm đó trên Xaytoam, và theo đó Thương Nhân vi phạm phải có trách nhiệm bồi thường cho Khách Hàng trên cơ sở thỏa thuận với Khách Hàng và luật áp dụng.
- Nếu các bên vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch thông qua hình thức thỏa thuận, ngay cả với sự tham gia của MVC theo Chính Sách này, các bên có quyền nhờ đến sự can thiệp từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của tất cả các bên.

2. Quy trình giải quyết

Các tranh chấp hoặc khiếu nại phát sinh từ giao dịch thực hiện trên Xaytoam sẽ được MVC xử lý theo trình tự sau:



Bước 1: Khách Hàng gửi khiếu nại phù hợp, đính kèm tất cả tài liệu chứng minh cần thiết, liên quan đến giao dịch thực hiện trên Xaytoam bằng cách liên hệ với Xaytoam thông qua một trong các hình thức sau đây:

Liên hệ trực tiếp với MVC:

- Số điện thoại: 024 7309 6896
- Địa chỉ email: info@xaytoam.vn
- Gửi văn bản hoặc gặp trực tiếp tại địa chỉ sau:

Công ty TNHH MVC & CO

Phòng 903B, Tòa Sun Red River, 23 Phan Chu Trinh, Phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội

Bước 2: Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng của MVC sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách Hàng và chuyển tiếp cho Thương Nhân liên quan hoặc cho các bộ phận liên quan của MVC (trong trường hợp liên quan đến hàng hóa của MVC). Tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại, MVC sẽ thực hiện các biện pháp cụ thể để hỗ trợ Khách Hàng trong việc giải quyết tranh chấp với Thương Nhân theo Chính Sách này và các chính sách khác của MVC được đăng tải công khai trên Xaytoam. Đối với giao dịch thực hiện trên Xaytoam có nhiều hơn hai bên tham gia, MVC sẽ là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của Khách Hàng trong phạm vi thẩm quyền của chủ sở hữu sàn giao dịch thương mại điện tử của MVC.

Bước 3: MVC sẽ giải quyết, hoặc đưa ra phương án để giải quyết, khiếu nại của Khách Hàng, cụ thể:

- Khiếu nại liên quan đến hàng hóa của MVC bán trên Xaytoam: Khách Hàng có thể liên hệ với MVC theo thông tin đã cung cấp. Chúng tôi sẽ giải quyết mọi khiếu nại của Khách Hàng trong vòng 3 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được thông tin khiếu nại và thông tin cần thiết liên quan đến khiếu nại mà MVC có thể yêu cầu một cách hợp lý.
- Khiếu nại liên quan đến hàng hóa, sản phẩm, giao dịch, bồi thường, bảo hành về hàng hóa và dịch vụ do Thương Nhân cung cấp trên Xaytoam:
 - Sau khi nhận được khiếu nại, MVC sẽ đề Khách Hàng và Thương Nhân thương lượng và giải quyết tranh chấp cùng với sự hỗ trợ của MVC trong một thời hạn hợp lý.
 - Trong trường hợp Khách Hàng thấy không thỏa đáng hoặc không hài lòng với những giải đáp và phản hồi của Thương Nhân, Khách Hàng cần ngay lập tức liên hệ với MVC trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ khi nhận được phản hồi của Thương Nhân. MVC có thể yêu cầu các bên liên quan cung cấp cho MVC các tài liệu và bằng chứng cần thiết liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn, với sự hỗ trợ của MVC, nếu được yêu cầu. Chúng tôi sẽ tiếp nhận thông tin, đề xuất phương án giải quyết vấn đề trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày MVC nhận được đầy đủ tài liệu và bằng chứng về sự việc, và bảo vệ quyền lợi của Khách Hàng theo quy trình xử lý khiếu nại của MVC hoặc hỗ trợ Khách Hàng để đảm bảo quyền lợi của

Khách Hàng. Trong các trường hợp phức tạp, thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn thời hạn nêu trên.

- Để làm rõ, MVC không chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại cho Khách Hàng liên quan đến tính hợp pháp, tính xác thực về các thông tin, đặc điểm của hàng hóa hoặc dịch vụ do Thương Nhân cung cấp trên Xaytoam.

Bước 4: Trong trường hợp các khiếu nại hoặc tranh chấp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của MVC, hoặc các bên không giải quyết được khiếu nại hoặc tranh chấp thông qua hòa giải, MVC hoặc bất kỳ bên liên quan nào có thể yêu cầu đưa sự việc ra giải quyết bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo pháp luật Việt Nam.

GHI CHÚ:

Chính Sách này có hiệu lực sau 5 (năm) ngày kể từ ngày được đăng tải trên Xaytoam và có thể được sửa đổi và bổ sung bởi MVC tại từng thời điểm và sẽ được đăng tải công khai trên Xaytoam.

*Phiên bản trước đây của Chính Sách Giải Quyết Khiếu Nại có thể xem tại [**ĐÂY**].*

