

Quy trình giải quyết tranh chấp - khiếu nại

QUY TRÌNH HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP KHIẾU NẠI

Wstore luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại sàn thương mại điện tử wstore.vn. Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Wstore đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ, sự tin cậy của Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của wstore.vn.

Quy trình khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Khách hàng gửi khiếu nại:

1. Tiếp cận kênh hỗ trợ: Khách hàng liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng của sàn TMĐT Wstore thông qua các kênh như:
2. Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: contact@wstore.vn; hoặc
3. Gọi điện đến Hotline 19009271
4. **Cung cấp thông tin chi tiết:** Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin về đơn hàng, sản phẩm, vấn đề gặp phải và các bằng chứng liên quan (hình ảnh, video).

Bước 2: Sàn TMĐT Wstore tiếp nhận và xử lý:

1. **Kiểm tra thông tin:** Sàn TMĐT sẽ kiểm tra thông tin khách hàng cung cấp và thông tin đơn hàng trên hệ thống.
2. **Liên hệ với người bán:** Sàn sẽ liên hệ với người bán để thu thập thông tin và giải thích về khiếu nại của khách hàng.
3. **Đưa ra giải pháp:** Dựa trên thông tin thu thập được, sàn sẽ đưa ra các giải pháp như: Hoàn tiền, Đổi trả.

Bước 3: Thông báo kết quả:

1. **Thông báo cho khách hàng:** Wstore sẽ thông báo kết quả xử lý khiếu nại đến khách hàng.
2. **Thời gian xử lý:** Thời gian xử lý khiếu nại của khách hàng sẽ giao động từ 15 - 30 ngày tùy thuộc vào vấn đề gặp phải

Bước 4: Thực hiện giải pháp:

1. **Sau khi khách hàng đồng ý với giải pháp:** Wstore sẽ phối hợp với người bán để thực hiện giải pháp đã đưa ra.
2. **Theo dõi quá trình:** Wstore sẽ theo dõi quá trình thực hiện giải pháp và đảm bảo khách hàng hài lòng.

***Lưu ý:**

1. *Quy trình có thể thay đổi: Quy trình giải quyết khiếu nại có thể thay đổi tùy chọn theo loại sản phẩm và các vấn đề khác nhau.*
2. *Thời gian xử lý: Thời gian xử lý khiếu nại có thể khác nhau tùy thuộc vào mức độ phức tạp của vấn đề và số lượng giải trí.*
3. *Bằng chứng: Khách hàng nên giữ lại đầy đủ bằng chứng như hóa đơn, hình ảnh, video để làm cơ sở khan hiếm.*

Trong trường hợp Wstore đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Wstore, Wstore sẽ yêu cầu Người mua đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Wstore tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các Nhà Bán Hàng trên sàn TMĐT wstore.vn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm. 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 Nhà Bán hàng - người bán, Khách hàng - người mua có vai trò quan trọng và có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết sự việc. Nhà bán hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, tài liệu, giấy tờ và các chứng cứ khác để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Khi được yêu cầu, Wstore sẽ cung cấp những thông tin liên quan đến Người mua và Người bán nếu được Người mua hoặc Người bán đó (liên quan đến tranh chấp) đồng ý hoặc trong phạm vi được luật pháp cho phép. Sau khi vụ việc được Người mua và Người bán giải quyết xong, Người mua và Người bán cần báo lại cho ban quản trị Wstore kết quả giải quyết.

Trong trường hợp giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp mà được xác định lỗi thuộc về Người bán, Wstore sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý tùy theo mức độ của sai phạm. Wstore sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của Người bán đó trên wstore.vn đồng thời yêu cầu Người bán bồi thường cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng. Trường hợp Wstore và các bên đã nỗ lực giải quyết qua hình thức thương lượng, thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Khách hàng và Nhà bán hàng, thì một trong hai bên Khách hàng và Nhà bán hàng sẽ có thể đưa vụ việc đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

Revision #2

Created 3 April 2025 02:29:35 by Admin

Updated 3 April 2025 02:48:14 by Admin