

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP PHÁT SINH TRÊN SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ PLUTOS

Bước 1: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Công ty sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Thành Viên hoặc Bộ phận Kinh doanh sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Nhà Cung Cấp. Khi có khiếu nại, Sàn sẽ tạm giữ khoản tiền hàng cần thanh toán cho Nhà Cung Cấp lại cho đến khi giải quyết xong.

Bước 2: Công ty yêu cầu các bên tranh chấp cung cấp đầy đủ thông tin/tài liệu liên quan đến vụ việc, và đưa ra hướng giải quyết dựa trên các thông tin/tài liệu thu thập được trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc.

Bước 3: Việc giải quyết tranh chấp theo cơ chế trao đổi thỏa thuận thống nhất, các bên liên quan sẽ thực hiện theo quy trình trao đổi gián tiếp qua điện thoại, email, xác nhận bằng văn bản, nếu vẫn chưa thỏa thuận được thì sẽ giải quyết thông qua gặp trực tiếp nhằm giải quyết triệt để các vấn đề mâu thuẫn theo hướng hợp lý và có lợi cho các bên.

Bước 4: Công ty tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng (người tiêu dùng). Trong trường hợp chứng minh được lỗi thuộc về Nhà Cung Cấp: Công ty sẽ có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại toàn bộ chi phí mà Khách Hàng đã bỏ ra cho việc mua Dịch Vụ đúng với chất lượng mà Nhà Cung Cấp thông báo tại Sàn giao dịch TMĐT.

Liên lạc:

Mọi ý kiến thắc mắc xin gửi qua địa chỉ Email support@plutos.vn hoặc Hotline **1900 2124**.

Địa chỉ:

- Văn phòng tại Tp. Hồ Chí Minh: Lầu 7, Tòa nhà Anh Đăng, 215 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường 7, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Văn phòng tại Hà Nội: 46 Nguyễn Trường Tộ, Quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam
- Văn phòng tại Huế: 15 Lý Thường Kiệt, Quận Phú Nhuận, Tp. Thừa Thiên Huế, Việt Nam