

PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

CÔNG TY TNHH IT SÀI GÒN

MST: 0315871441

Nền tảng: Dichvutot.net

1. Nguyên tắc

Dichvutot.net tiếp nhận phản ánh và khiếu nại liên quan đến việc sử dụng nền tảng, booking, thông tin nhà cung cấp và quá trình thực hiện dịch vụ.

Nền tảng ưu tiên hỗ trợ các bên thương lượng trên cơ sở thông tin và bằng chứng liên quan đến giao dịch.

2. Hình thức tiếp nhận

Khách hàng hoặc đơn vị cung cấp có thể gửi phản ánh thông qua:

- Chức năng hỗ trợ/liên hệ trên Dichvutot.net;
- Email hỗ trợ chính thức;
- Hotline chính thức;
- Các hình thức hỗ trợ khác được công bố trên website.

3. Thông tin cần cung cấp

Người khiếu nại nên cung cấp họ tên/thông tin tài khoản; thông tin liên hệ; mã booking nếu có; tên đơn vị cung cấp; nội dung khiếu nại và các bằng chứng liên quan.

Bằng chứng có thể gồm nội dung trao đổi, báo giá, hình ảnh, video, hóa đơn, biên nhận, chứng từ thanh toán hoặc tài liệu liên quan.

4. Quy trình giải quyết

Quy trình được thực hiện theo nguyên tắc:

Tiếp nhận → Xác minh thông tin → Liên hệ các bên → Thu thập và đối chiếu bằng chứng → Hỗ trợ thương lượng/đề xuất phương án → Thông báo kết quả.

Dichvutot.net có thể yêu cầu các bên bổ sung tài liệu cần thiết để làm rõ vụ việc.

5. Tranh chấp giữa khách hàng và nhà cung cấp

Đối với dịch vụ được thực hiện bởi nhà cung cấp độc lập, Dichvutot.net thực hiện vai trò trung gian hỗ trợ xử lý khiếu nại trong phạm vi trách nhiệm của nền tảng.

Nhà cung cấp có trách nhiệm phối hợp, phản hồi và giải quyết vấn đề liên quan đến dịch vụ do mình cung cấp.

Nếu các bên không đạt được thỏa thuận, các bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

6. Phòng chống khiếu nại gian lận

Dichvutot.net có quyền từ chối yêu cầu có dấu hiệu giả mạo, cung cấp bằng chứng giả hoặc lợi dụng cơ chế khiếu nại để trục lợi.

7. Liên hệ

Website: Dichvutot.net

Công ty quản lý: CÔNG TY TNHH IT SÀI GÒN

Mã số doanh nghiệp/Mã số thuế: 0315871441

Người đại diện: Võ Trường Quang Tình

Địa chỉ trụ sở: Số 72 Nguyễn Văn Lượng, Phường Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh

Hotline: [0963 218 551](tel:0963218551)

Email hỗ trợ: info.itsaigon@gmail.com

Email tiếp nhận khiếu nại: info.itsaigon@gmail.com