

Cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh trên Website Đăng Tin Bất Động Sản

www.batdongsandanang.com.vn

Nhằm bảo vệ quyền lợi của người dùng và đảm bảo sự minh bạch, công bằng trong quá trình giao dịch, sàn đăng tin bất động sản xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp, khiếu nại một cách nhanh chóng và hiệu quả. Quy trình này đảm bảo việc xử lý các khiếu nại, tranh chấp liên quan đến thông tin đăng tải, giao dịch, và các hoạt động khác trên website.

1) Phạm vi áp dụng:

Quy định này áp dụng cho các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến:

- Việc cung cấp thông tin không chính xác về bất động sản trên sàn.
- Các tin đăng bất động sản chưa đủ tính pháp lý, gây thiệt hại cho người dùng.
- Bất kỳ hành vi vi phạm quy định và chính sách hoạt động của sàn.

2) Nguyên tắc giải quyết tranh chấp, khiếu nại:

- Minh bạch: Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại phải được thực hiện công khai, rõ ràng.
- Kịp thời: Tất cả các tranh chấp, khiếu nại phải được xử lý trong thời hạn quy định, không gây chậm trễ.
- Công bằng: Sàn cam kết giải quyết các khiếu nại, tranh chấp một cách công bằng, không thiên vị.

3) Quy trình giải quyết khiếu nại, tranh chấp:

3.1. Tiếp nhận khiếu nại, tranh chấp:

- Người dùng (người mua hoặc người bán) khi có khiếu nại hoặc phát sinh tranh chấp liên quan đến dịch vụ hoặc giao dịch trên sàn, có thể gửi yêu cầu khiếu nại qua một trong các hình thức sau:
 - Gửi email đến Phòng Hỗ trợ khách hàng qua địa chỉ: contact@batdongsandanang.com.vn
 - Gọi trực tiếp đến số hotline của Phòng Chăm sóc khách hàng.
- Thông tin cần cung cấp trong yêu cầu khiếu nại bao gồm:
 - Thông tin chi tiết về người khiếu nại (tên, số điện thoại, email).
 - Mô tả vấn đề khiếu nại hoặc tranh chấp.
 - Bằng chứng liên quan (nếu có).

3.2. Xác nhận và phân loại khiếu nại:

- Sau khi tiếp nhận khiếu nại, BQT website sẽ xác nhận việc nhận khiếu nại qua email hoặc tin nhắn trong vòng 24 giờ. BQT website sẽ phân loại khiếu nại theo mức độ nghiêm trọng và xác định đầu mối xử lý cụ thể:
- Khiếu nại thông thường (về thông tin bất động sản, giao dịch nhỏ): được giải quyết bởi Phòng Chăm sóc khách hàng.

- Khiếu nại nghiêm trọng (gian lận, lừa đảo, tranh chấp lớn): được chuyển tới ban giám đốc công ty Rubie Marble để xem xét phương án xử lý theo luật định.

3.3. Điều tra/xác minh và đề xuất giải pháp và xử lý:

- Sau khi phân loại, đầu mối xử lý sẽ tiến hành xác minh thông tin, thu thập bằng chứng liên quan đến tranh chấp hoặc khiếu nại từ các bên có liên quan (người khiếu nại, người bị khiếu nại). BQT website có thể yêu cầu các bên bổ sung thêm thông tin để đảm bảo quá trình điều tra được chính xác và đầy đủ.
- Dựa trên kết quả điều tra, sàn sẽ đưa ra giải pháp giải quyết trong thời hạn từ 5-7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ thông tin và bằng chứng.
- Các giải pháp có thể bao gồm:
 - Yêu cầu sửa đổi hoặc gỡ bỏ thông tin vi phạm.
 - Hoàn tiền hoặc bồi thường (nếu có giao dịch không thành công).
 - Cảnh cáo hoặc khóa tài khoản người vi phạm (trường hợp vi phạm nghiêm trọng).
 - Chuyển cơ quan chức năng nếu phát hiện vi phạm pháp luật.

3.4. Thông báo kết quả giải quyết:

Kết quả giải quyết tranh chấp, khiếu nại sẽ được thông báo đến người khiếu nại và bên bị khiếu nại bằng văn bản qua email hoặc qua hệ thống tin nhắn trên sàn trong vòng 3 ngày làm việc sau khi có quyết định xử lý. Người khiếu nại có quyền kháng nghị nếu không đồng ý với kết quả giải quyết. Kháng nghị phải được gửi trong thời hạn 7 ngày kể từ khi nhận được thông báo kết quả.

3.5. Lưu trữ hồ sơ:

Mọi hồ sơ liên quan đến tranh chấp, khiếu nại sẽ được lưu trữ và quản lý bởi BQT website để làm cơ sở đối chiếu và bảo vệ quyền lợi cho người dùng trong các trường hợp phát sinh sau này.

3.6. Thời hạn giải quyết:

- Xác nhận khiếu nại: trong vòng 24 giờ kể từ khi tiếp nhận yêu cầu.
- Thời gian điều tra và xác minh: từ 3-5 ngày tùy vào mức độ phức tạp của vụ việc.
- Giải quyết và thông báo kết quả: trong vòng 5-7 ngày làm việc kể từ ngày có đầy đủ thông tin và bằng chứng.

3.7. Biện pháp hỗ trợ người dùng:

Sàn sẽ hỗ trợ tư vấn pháp lý và cung cấp các thông tin cần thiết để người dùng có thể liên hệ với cơ quan chức năng nếu tranh chấp không thể giải quyết qua nội bộ. Đối với các trường hợp tranh chấp lớn, sàn sẽ hỗ trợ các bên giải quyết thông qua trọng tài thương mại hoặc các phương thức khác theo thỏa thuận giữa các bên.

3.8. Quy định về cơ quan chức năng:

Nếu tranh chấp hoặc khiếu nại vượt quá phạm vi giải quyết của sàn, hoặc các bên không đạt được thỏa thuận, sàn sẽ chuyển hồ sơ và hỗ trợ người dùng liên hệ cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về chính sách bảo mật của chúng tôi, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua thông tin liên hệ dưới đây:

- Tên công ty: CÔNG TY CỔ PHẦN RUBIE MARBLE
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà Songdo, 62A Phạm Ngọc Thạch, P. Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh
- Điện thoại: 0888 305 379
- Email: contact@batdongsandanang.com.vn

Chúng tôi hy vọng rằng Cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh trên website này sẽ giúp bạn hiểu rõ hơn về quy trình giải quyết và xử lý trong trường hợp phát sinh tranh chấp.

Cảm ơn bạn đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của chúng tôi!

Ngày hiệu lực: 01/11/2024.

CÔNG TY CỔ PHẦN RUBIE MARBLE