

6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Smartos luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại ứng dụng Smartos Booking . Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Smartos 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 Smartos

Quy trình khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Khách hàng khiếu nại về chất lượng, dịch vụ của Nhà cung cấp dịch vụ mua trên ứng dụng Smartos Booking thực hiện qua:

- Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: support@smartos.space
- Gọi điện đến số điện thoại: +84 905 969 948
- Người mua gửi khiếu nại tại địa chỉ: 16 An Nhơn 3, An Hải Bắc, Sơn Trà, Đà Nẵng

Bước 2: Bộ phận chăm sóc khách hàng của Smartos sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Smartos sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.

Bước 3: Smartos có thể yêu cầu Khách hàng và/hoặc Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.

Bước 4: Trong trường hợp Smartos đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Smartos, chúng tôi sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Smartos tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người sử dụng dịch vụ). Vì vậy, đề nghị các Nhà cung cấp dịch vụ trên ứng dụng Smartos Booking 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.