**CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP PHÁT SINH**

 **TRÊN SÀN GIAO DỊCH OCOPGIALAI.VN**

**\*Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại:**

- Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng liên quan đến giao dịch tại website Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn).

- Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) công khai chính sách giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn thương mại điện tử Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn). Khi người tiêu dùng mua hàng hóa hoặc dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) sẽ cung cấp cho người tiêu dùng thông tin đăng ký của người bán ngay sau khi nhận được yêu cầu của người mua, tích cực hỗ trợ người tiêu dùng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân.

- Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) công khai cơ chế và quy trình giải quyết tranh chấp đối với các bên liên quan là: 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, xác nhận văn bằng email, nếu vẫn chưa thỏa thuận được thì sẽ giải quyết thông qua gặp trực tiếp để cụ thể hóa vấn đề, giải quyết triệt để vấn đề mâu thuẩn giữa các bên sao cho có lợi nhất.

- Các bên bao gồm người bán, người mua và Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với người bán hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẩn cho khách hàng. Đối với Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) sẽ có trách nhiệm trọng tài tiến hành lắng nghe và tiếp nhận thông tin từ khách hàng (trong trường hợp cụ thể chúng tôi sẽ: yêu cầu khách hàng cần có trách nhiệm cung cấp chính xác các thông tin vô hình và hữu hình về vấn đề mâu thuẫn đang phát sinh cần giải quyết mà khách hàng đã tự thấy mình bị thiệt hại) và người bán cung cấp, sau đó tiến hành xem xét và nêu rõ, phân tích lỗi thuộc về bên nào. Lấy ý kiến về sự thỏa thuận mức độ bồi hoàn của 2 bên và kết thúc giải quyết tranh chấp một cách thỏa đáng nhất.

-Trong trường hợp giao dịch phát sinh tranh chấp mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán: Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) sẽ có biện pháp cảnh cáo, nếu tái phạm trong gian lận cung cấp hàng hóa đối với khách hàng, Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ sản phẩm của người bán đó trên Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) đồng thời yêu cầu người bán bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

- Nếu vì một lý do khách quan nào đó mà giao dịch phát sinh tranh chấp mâu thuẩn chưa thể giải quyết được tranh chấp, chưa thể kết luận được lỗi thuộc về bên nào cả, thì Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng. Và mọi thông tin trách nhiệm liên quan đến pháp lý về sau sẽ do Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) tự giải quyết với tư cách là chủ sở hữu sàn TMĐT Sàn [ocopgialai.vn](http://www.ocopgialai.vn) với cơ quan chức năng có thẩm quyền mà không hề can dự đến khách hàng.

**Quy trình hỗ trợ, giải quyết khiếu nại**

OCOPGIALAI.VN và Nhà cung cấp có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua liên quan đến giao dịch tại website OCOPGIALAI.VN.

Để gửi phản ánh, người mua có thể thực hiện theo các bước sau:

**Bước 1:** Thành viên người mua khiếu nại về hàng hóa của Nhà cung cấp qua email: gialaitipc@gmail.com

**Bước 2:**Bộ phận Chăm sóc khách hàng của OCOPGIALAI.VN sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên người mua, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên OCOPGIALAI.VN sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua để giải quyết khiếu nại đó.

**Bước 3:** OCOPGIALAI.VN yêu cầu người mua và Nhà cung cấp phải cung cấp đủ thông tin liên quan đến giao dịch, hàng hóa OCOPGIALAI.VN làm trọng tài phân xử các vấn đề liên quan đến giao dịch nếu một trong hai bên có yêu cầu.

**Bước 4:**Trong trường nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của OCOPGIALAI.VN thì ban quản trị sẽ yêu cầu người mua đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.