

– Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, trước hết bên bị vi phạm sẽ liên lạc bên kia để khiếu nại, trao đổi và tìm ra phương pháp tự giải quyết trên cơ sở thương lượng, hòa giải.

– Subasa.vn và Người bán có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Người mua liên quan đến giao dịch tại website.

– Khi phát sinh tranh chấp, Subasa.vn đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của website và thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Người mua khiếu nại về sản phẩm của Người bán qua email: subasa36.vn@gmail.com, thành viên có thể phản ánh trực tiếp đến ban quản trị.
- Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của website sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Người mua, tùy theo tình chất và mức độ của khiếu nại thì bên website sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ Người mua để giải quyết tranh chấp đó.
- Bước 3: Trong trường hợp ngoài khả năng và thẩm quyền của website 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.

Người mua/thuê gửi khiếu nại tại địa chỉ:

Công ty CP TM và Xuất nhập khẩu Nông sản Thực phẩm sạch Thành Đạt

Địa chỉ: Số 46 Ngõ 91 Đường Hồng Hà, P. Phúc Xá, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội

Email: subasa36.vn@gmail.com

Điện thoại: 0333691111

Thời gian tiếp nhận và xử lý phản ánh là 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm Subasa.vn nhận được phản hồi từ phía người dùng.

– Subasa.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Người mua. Vì vậy, đề nghị Người bán cung cấp thông tin về sản phẩm cần cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm của mình. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

– Các bên bao gồm Người bán, Người mua sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Người bán cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Người mua. Đối với Subasa.vn sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến Người mua/thuê và Người bán nếu được Người mua hoặc Người bán (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

– Sau khi Người bán, Người mua đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị Subasa.vn. Trong trường hợp hai bên phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Người bán: Subasa.vn sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Subasa.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ thông tin liên quan mà Người bán cung cấp cho Subasa.vn đồng thời yêu cầu Người bán bồi hoàn cho Người mua thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận Người mua.

– Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên Người bán và Người mua, thì một trong 2 bên Người bán và Người mua sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là Người mua.