

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Vietagri.info khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Nếu hai bên không thể thương lượng với nhau và yêu cầu Vietagri.info đứng ra giải quyết vụ việc. Quyết định của Vietagri.info là quyết định cuối cùng.

Đầu mối tiếp nhận giải quyết tranh chấp:

Tên đơn vị: CÔNG TY CỔ PHẦN E – GFC HOLDING VN

Mã số thuế: 0318399731

Trụ sở chính: 23 đường số 3, Cư Xá Đô Thành, Phường 04, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Số điện thoại: 0767 191919

Email: contact@vietagri.info

Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được chúng tôi tiếp nhận và xử lý theo trình tự sau đây:

Bước 1: Thành viên người mua khiếu nại về hàng hóa của người bán qua email: contact@vietagri.info , 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 thành viên người mua, tùy theo tính 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 nằm 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.

Cụ thể:

+ Đối với trường hợp phát sinh tranh chấp giữa người bán với người mua:

Các bên phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề.

Các tranh chấp liên quan đến chất lượng, giá bán, thanh toán, giao nhận sản phẩm nông nghiệp sẽ do người bán chịu trách nhiệm chính giải quyết với người mua. Sàn TMĐT Vietagri.info chỉ có trách nhiệm đứng ra làm trung gian để tiếp nhận thông tin từ người mua – chuyển thông tin đến cho người bán, thực hiện hòa giải giữa Hai bên và thúc đẩy quá trình giải quyết vụ việc giữa Hai bên.

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. Về phía Vietagri.info, chúng tôi sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến một bên thành viên nếu được bên còn lại yêu cầu.

Sau khi người mua và người bán đã giải quyết xong tranh chấp, các bên phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản lý sàn TMĐT Vietagri.info. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán: Vietagri.info 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. Công ty sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm nông nghiệp của người bán đó trên sàn TMĐT Vietagri.info. Đồng thời, chúng tôi sẽ yêu cầu người bán bồi thường, bồi hoàn cho người mua thoả đáng.

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 mua và người bán, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Chúng tôi - Vietagri.info luôn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua (người tiêu dùng). Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

+ *Đối với trường hợp phát sinh tranh chấp giữa thành viên (người dùng nói chung) với Vietagri.info:*

Vietagri.info có trách nhiệm lớn nhất trong việc giải quyết mâu thuẫn, hòa giải, đảm bảo lợi ích của thành viên. Nếu mâu thuẫn được xác định là lỗi của Vietagri.info, Ban quản trị website sẽ nhanh chóng đưa ra phương án giải quyết để đạt được các tiêu chí do bên còn lại đặt ra. Ngược lại, mâu thuẫn phát sinh do lỗi của thành viên, Vietagri.info sẽ gửi thông báo chỉnh sửa hoặc thay đổi theo đúng quy định của Vietagri.info để chấm dứt mâu thuẫn, có thể áp dụng các biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản, thậm chí chấm dứt toàn bộ giao dịch của họ trên Vietagri.info nếu cần thiết.

Nếu hình thức thỏa thuận không đạt được kết quả hai bên mong muốn, một trong các bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Vietagri.info cam kết giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại trên cơ sở khách quan, dựa trên thỏa thuận hợp đồng và quy định pháp luật.