

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Didiket 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 Didiket đứng ra giải quyết vụ việc. Khi đó, quyết định của Didiket là quyết định cuối cùng.

Đầu mỗi tiếp nhận giải quyết tranh chấp:

CÔNG TY TNHH DIDIKET

* Địa chỉ: Số 83 Thân Văn Nhiếp, Phường An Phú, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

* Email: didiket.kt@gmail.com

* Hotline: 028 6273 1908

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

Bước 1: Didiket.vn tiếp nhận thông tin khiếu nại, tranh chấp.

Bước 2: Didiket.vn xác thực thông tin.

Bước 3: Didiket.vn đứng ra làm bên thứ 3 hòa giải cho các thành viên (nếu là tranh chấp giữa Người tham gia sự kiện và Đơn vị tổ chức sự kiện), hoặc tiến hành thương lượng với thành viên (nếu là tranh chấp giữa thành viên với Didiket.vn) trong vòng 7-10 ngày làm việc.

Bước 4: Giải quyết tranh chấp theo thương lượng, hòa giải nếu thương lượng/hòa giải thành.

Bước 5: Nếu thương lượng hòa giải không thành, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. Phán quyết của tòa có giá trị ràng buộc với các bên.

Cụ thể:

+ Đối với trường hợp phát sinh tranh chấp giữa Đơn vị tổ chức sự kiện với Người tham gia sự kiện:

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

Các tranh chấp liên quan đến sự kiện hoặc chính sách đổi vé/hoàn tiền sẽ do Đơn vị tổ chức sự kiện chịu trách nhiệm chính giải quyết với Người tham gia sự kiện. Website Didiket.vn chỉ có trách nhiệm đứng ra làm trung gian để tiếp nhận thông tin từ Người tham gia sự kiện – chuyển thông tin đến cho Đơn vị tổ chức sự kiện, thực hiện hòa giải giữa Hai Bên và thúc đẩy quá trình giải quyết vụ việc giữa Hai Bên.

Đối với Đơn vị tổ chức sự kiện: 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 tham gia sự kiện. Về phía Didiket.vn, 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 tham gia sự kiện và Đơn vị tổ chức sự kiện đã giải quyết xong tranh chấp, các bên phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản trị website Didiket.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Đơn vị tổ chức sự kiện: Didiket.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.

Công ty sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sự kiện của Đơn vị tổ chức sự kiện đó trên website Didiket.vn. Đồng thời, chúng tôi sẽ yêu cầu Đơn vị tổ chức sự kiện bồi thường, bồi hoàn cho Người tham gia sự kiện thỏa đáng.

Nếu Đơn vị tổ chức sự kiện và Người tham gia sự kiện không thể thỏa thuận để giải quyết được tranh chấp, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Chúng tôi – Didiket.vn luôn tôn trọng và nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Người tham gia sự kiện (người tiêu dùng). Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và các bên vi phạm 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 Didiket.vn

Didiket.vn 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 Didiket.vn, 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, Didiket.vn sẽ gửi thông báo chỉnh sửa hoặc thay đổi theo đúng quy định của Didiket.vn 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 website nếu cần thiết.

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

Didiket.vn 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.