

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại của sàn TMĐT Fit Mode

Ứng dụng Fit Mode và các Đối tác trong hệ thống có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người dùng liên quan đến các hàng hóa/dịch vụ trong ứng dụng. Khi phát sinh tranh chấp, Fit Mode 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 ứng dụng Fit Mode và thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Người dùng khiếu nại về chất lượng khóa học qua email: fitmode.info@gmail.com , khách hàng cũng có thể phản ánh trực tiếp đến ban quản trị hotline: 0902-734-724
- **Bước 2:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Fit Mode sẽ trực tiếp nhận các khiếu nại của người dùng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì Ban quản trị sẽ có biện pháp cụ thể hỗ trợ người dùng để giải quyết tranh chấp đó. Bộ phận này chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời ngay kết quả giải quyết các khiếu nại trên cơ sở chính sách mà công ty đã công bố trong thời hạn 7 (bảy) ngày làm việc.
- **Bước 3:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của ứng dụng Fit Mode thì ban quản trị sẽ yêu cầu người dùng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật. Fit Mode tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người dùng (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các Đối Tác đăng tin giới thiệu về khóa học và xây dựng chương trình tập luyện một cách đầy đủ, chính xác, trung thực và có khoa học.
- Các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và chịu hoàn toàn mọi trách nhiệm trước pháp luật. Các bên bao gồm Đối Tác, Học viên sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Đối tác của sàn TMĐT Fit Mode cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho khách hàng. Đối với Fit Mode sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến Học viên và Đối Tác nếu được người dùng hoặc Đối Tác (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu. Sau khi các bên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị Fit Mode. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Đối Tác thì Ban quản trị 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. Ban quản trị sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của Huấn luyện viên trên cửa hàng của ứng dụng Fit Mode đồng thời yêu cầu Đối Tác phải bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.
- Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên, thì một trong 2 bên sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, ít nhất là cho khách hàng.