

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI CVTtot

** Nguyên tắc chung giải quyết tranh chấp, khiếu nại*

- CVTtot khuyến khích các bên liên quan, bao gồm Nhà tuyển dụng và Ứng viên, chủ động giải quyết các tranh chấp, khiếu nại phát sinh trong quá trình giao dịch thông qua thương lượng, hòa giải trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của nhau. Trường hợp không thể tự giải quyết, các bên có thể gửi khiếu nại đến Ban Quản trị sàn để được hỗ trợ.

- Chúng tôi không chịu trách nhiệm trong những trường hợp sau:

+ Các trường hợp bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan theo quy định pháp luật.

+ Hành vi của người dùng: Chúng tôi không chịu trách nhiệm về hành vi của người dùng khác, bao gồm cả việc vi phạm bản quyền, tiết lộ thông tin cá nhân hoặc bất kỳ hành vi bất hợp pháp nào khác.

+ Lỗi kỹ thuật: Các vấn đề liên quan đến phần cứng, phần mềm, mạng, hoặc các yếu tố kỹ thuật khác bên ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi.

+ Chúng tôi được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý dữ liệu, phần mềm, hệ thống truyền tín hiệu, thiết bị sử dụng cvttot.vn của người dùng gặp sự cố, bị lỗi, bị tấn công, virus, mã độc,... hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Chúng tôi.

+ Về bất kỳ tổn thất, thiệt hại (trực tiếp, gián tiếp), trách nhiệm và chi phí nào theo bất kỳ nguyên nhân hành động nào mà không do lỗi của Chúng tôi liên quan đến việc sử dụng, hoặc không có khả năng sử dụng dịch vụ của người dùng.

- Mọi tranh chấp sẽ được giải quyết theo pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Khiếu nại phải được gửi đến CVTtot ngay sau khi sự kiện phát sinh. CVTtot sẽ xem xét từng trường hợp và đưa ra phương án giải quyết phù hợp.

** Quy trình tiếp nhận và giải quyết tranh chấp, khiếu nại*

Bước 1: Tất cả các yêu cầu, khiếu nại sẽ được chuyển đến bộ phận chăm sóc khách hàng tiếp nhận.

- Thành viên có thể gửi khiếu nại đến CVTtot thông qua một trong các phương thức sau:

- Email: hotro@cvtot.vn
- Tổng đài hỗ trợ: 0766783968
- Gửi trực tiếp hoặc theo đường bưu điện đến:

+ CÔNG TY CỔ PHẦN CVTTOT

+ Địa chỉ: 20/5 Hà Thị Thân, Phường An Hải, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

+ Số điện thoại: 0766783968

- Nội dung khiếu nại cần ghi rõ: thông tin người khiếu nại, đối tượng khiếu nại, nội dung vụ việc, bằng chứng kèm theo (nếu có).

Bước 2: Bộ phận chăm sóc khách hàng và kỹ thuật tiến hành xác minh, kiểm tra dữ liệu và nội dung phản ánh.

Bước 3: Nếu khiếu nại đúng, công ty tiến hành ngăn chặn, khắc phục sự cố (xóa dữ liệu, khóa tài khoản liên quan, ngừng hành vi vi phạm).

Bước 4: Thông báo kết quả giải quyết đến người dùng bằng email/điện thoại/văn bản.

Thời hạn kiểm tra, xác minh và phản hồi kết quả xử lý trong vòng 07 ngày làm việc.

Trường hợp người có yêu cầu khiếu nại, tranh chấp đồng ý với nội dung và phương án giải quyết khiếu nại, tranh chấp thì quy trình tiếp nhận giải quyết khiếu nại, tranh chấp kết thúc.

Trường hợp người có yêu cầu khiếu nại, tranh chấp không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại, tranh chấp và yêu cầu giải quyết lại thì yêu cầu giải quyết lại khiếu nại, tranh chấp được Bộ phận Chăm sóc khách hàng tiếp nhận. Quy trình lặp lại các Bước 2, 3, 4. Tại Bước 4, nếu thành viên vẫn không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại, tranh chấp mà Bộ phận Chăm sóc khách hàng đưa ra, người có yêu cầu khiếu nại, tranh chấp có quyền khiếu nại, khởi kiện đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo các quy định của pháp luật

Bước 5: Nếu cần, công ty sẽ phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền để xử lý triệt để.

*** Biện pháp xử lý đối với thành viên có hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng:** tùy theo mức độ mà chúng tôi sẽ áp dụng những biện pháp xử lý phù hợp như:

+ Gỡ bỏ tin đăng: Đối với các tin vi phạm Quy chế của sàn, sai sự thật, có dấu hiệu vi phạm pháp luật;

+ Cảnh báo: gửi cảnh báo đến tài khoản có vi phạm;

+ Tạm khóa/khóa tài khoản: đối với trường hợp vi phạm nghiêm trọng hoặc vi phạm lặp lại nhiều lần;

+ Phối hợp cơ quan chức năng: trong trường hợp cần thiết, chúng tôi sẽ phối hợp với cơ quan chức năng để cùng xử lý vụ việc nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các bên có liên quan.

*** Thời hạn tiếp nhận và xử lý**

- CVTot chỉ tiếp nhận các khiếu nại được gửi đến trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự việc.

- Sau khi tiếp nhận khiếu nại hợp lệ, Ban Quản trị có trách nhiệm kiểm tra, xác minh và phản hồi kết quả xử lý trong vòng **07 ngày** làm việc.

*** Trách nhiệm của các bên liên quan**

- Người khiếu nại có nghĩa vụ cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ và chịu trách nhiệm về tính xác thực của khiếu nại.

- Bên bị khiếu nại có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, giải trình để làm rõ vụ việc.

- Ban Quản trị CVTot sẽ đóng vai trò trung gian, hỗ trợ giải quyết vụ việc một cách công bằng, khách quan, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người sử dụng dịch vụ.

*** Giải quyết tranh chấp bằng pháp luật**

- Trường hợp các bên không thể tự thương lượng và hòa giải thành công hoặc không đồng ý với phương án giải quyết của CVTot, tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại Tòa án hoặc Trung tâm Trọng tài theo quy định pháp luật Việt Nam.