

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP

- Tự thỏa thuận
- Đưa ra cơ quan pháp luật
- Hình thức khác

Quy trình giải quyết khiếu nại chung: Căn cứ theo loại hình dịch vụ mà Zoop Care cung cấp, Zoop Care chỉ nhận khiếu nại thông qua các hình thức sau:

- Liên hệ thông qua tổng đài 028 73005569.
- Truy cập vào mục lịch hẹn của Thành viên trên Ứng dụng và chọn mục khiếu nại.
- Thành viên gửi Thư Khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ: Lầu 2, President Place, 93 Nguyễn Du, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành Phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Các trường hợp tiếp nhận khiếu nại:

Do đặt thù của hình thức kinh doanh của Zoop Care, do đó Zoop Care chỉ tiếp nhận khiếu nại nếu thuộc một trong các trường hợp sau:

- Khiếu nại liên quan đến dịch vụ kết nối (bao gồm website và ứng dụng) của Zoop Care;
- Bên cung cấp dịch vụ đóng cửa/tạm ngừng hoạt động mà không báo trước;
- Bên cung cấp dịch vụ không cung ứng dịch vụ đúng theo lịch hẹn/dời lịch hẹn mà không thông báo trước cho Khách hàng;
- Bên cung cấp dịch vụ không cung cấp dịch vụ cho Khách hàng theo đúng lịch hẹn đã yêu cầu hoặc cung cấp dịch vụ không đúng chất lượng, gói dịch vụ như cam kết trên nền tảng của Zoop Care;

- Khách hàng không đến/hủy hẹn mà không thông báo trước cho Bên cung cấp dịch vụ;
- Khách hàng phản ánh, đánh giá sai chất lượng phục vụ dù đã phục vụ tốt.

Thời hiệu yêu cầu giải quyết khiếu nại được quy định như sau:

Khách hàng khiếu nại	Bên cung cấp dịch vụ khiếu nại
30 ngày kể từ ngày kể từ ngày phát hiện ra trường hợp mà Khách hàng cho rằng quyền và lợi ích của mình của vi phạm	30 ngày kể từ ngày kể từ ngày phát hiện ra trường hợp mà Bên cung cấp dịch vụ cho rằng quyền và lợi ích của mình của vi phạm

Thời hạn giải quyết khiếu nại: Zoop Care sẽ giải quyết khiếu nại cho Bên khiếu nại trong khoảng thời gian bảy (07) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại. Đối với trường hợp phức tạp, thời gian giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá hai (02) tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại theo quy định pháp luật.

Việc giải quyết khiếu nại được thực hiện từng bước như sau:

Bước 1: Khách hàng/Bên cung cấp dịch vụ thực hiện việc khiếu nại
Khi có nhu cầu khiếu nại, khách hàng hoặc Bên cung cấp dịch vụ gửi thông tin khiếu nại qua email hoặc tổng đài hoặc gửi trực tiếp tới địa chỉ của Zoop Care trong thời hiệu yêu cầu giải quyết khiếu nại.
Bước 2: Bộ phận Chăm sóc Khách hàng tiếp nhận khiếu nại (“CSKH”)

Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Zoop Care sẽ tiếp các khiếu nại, tùy theo trường hợp, tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Zoop Care sẽ có những biện pháp phù hợp:

- Trong trường hợp khiếu nại dịch vụ của Zoop Care, Zoop Care cam kết sẽ tiếp nhận khiếu nại và xử lý trong vòng 72 giờ từ thời điểm nhận được khiếu nại và phương án bồi thường thiệt hại hợp lý nếu do lỗi của Zoop Care dẫn đến thiệt hại (nếu có);
- Trong trường hợp Khách hàng khiếu nại Bên cung cấp dịch vụ, Zoop Care sẽ yêu cầu Bên cung cấp dịch vụ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Khách hàng. Nếu phía Bên cung cấp dịch vụ không giải quyết, Zoop Care sẽ tạm ngừng hợp tác với Bên cung cấp dịch vụ và hỗ trợ Khách hàng bảo vệ quyền lợi của mình trước pháp luật;
- Trong trường hợp Bên cung cấp dịch vụ khiếu nại Khách hàng, Zoop Care liên hệ với Khách hàng để giải quyết:
 - Đối với việc Khách hàng phản ánh, đánh giá sai chất lượng của Bên cung cấp dịch vụ, theo yêu cầu của Bên cung cấp dịch vụ, Zoop Care sẽ gỡ bỏ phần đánh giá sai lệch trên website, ứng dụng của Zoop Care. Nếu việc đánh giá ảnh hưởng, gây thiệt hại cho Bên cung cấp dịch vụ, Zoop Care sẽ hỗ trợ giải bảo vệ quyền lợi cho Bên cung cấp dịch vụ;
 - Đối với việc Khách hàng không đến/hủy lịch hẹn không báo trước, thì tùy theo mức độ, tần suất, Zoop Care có thể đóng tài khoản của Khách hàng.

Bước 3: Chuyển thẩm quyền giải quyết

Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền giải quyết của Zoop Care, thì Zoop Care sẽ yêu cầu bên khiếu nại đưa vụ việc ra cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

Luật giải quyết tranh chấp, khiếu nại: Luật Việt Nam.

- Zoop Care tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng và Bên cung cấp dịch vụ. Vì vậy, đề nghị các Thành viên cung cấp dịch vụ trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết 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 phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
- Các bên bao gồm Khách hàng, Bên cung cấp dịch vụ sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với người Bên cung cấp dịch vụ cần có trách nhiệm cung cấp văn bản/ giấy tờ/ thông tin chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Đối với Zoop Care sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến giao dịch và là đại diện đứng ra hòa giải, xử lý vấn đề theo chuẩn quy định chung đã công bố trên sàn trước đó mà Thành viên đã đồng ý khi tham gia hoạt động trên Sàn.
- Hoặc nếu Khách hàng và Bên cung cấp dịch vụ đã tự giải quyết xong tranh chấp nếu vấn đề không quá nghiêm trọng thì sau khi giải quyết tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị Zoop Care. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Bên cung cấp dịch vụ: Zoop Care 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. Zoop Care sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin thông tin của Bên cung cấp dịch vụ đó trên Zoop Care đồng thời yêu cầu Bên cung cấp dịch vụ 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 Khách hàng và Bên cung cấp dịch vụ, 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 nhất là cho Khách hàng.

