

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Bước 1: Gửi khiếu nại

Khách hàng có thể khiếu nại về tin tuyển dụng, hàng hóa hoặc dịch vụ đăng trên Sàn giao dịch TMĐT NhanSu.vn bằng một trong các hình thức dưới đây:

- Gọi đến số điện thoại: (028) 3930 2288
- Gửi email đến địa chỉ email: info@nhansu.vn
- Gửi văn bản đến địa chỉ: 19 Nguyễn Gia Thiều, Phường Võ Thị Sáu, quận 3, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại

- Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Sàn giao dịch TMĐT NhanSu.vn sẽ tiếp nhận khiếu nại của khách hàng.
- Nếu khiếu nại hợp lệ, Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Sàn giao dịch TMĐT NhanSu.vn sẽ ghi nhận thông tin, tự mình hoặc yêu cầu các bên liên quan đến khiếu nại cung cấp chứng cứ, phân tích và đánh giá các chứng cứ và đối chiếu với pháp luật Việt Nam để giải quyết khiếu nại.
- Nếu khiếu nại không hợp lệ, Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Sàn giao dịch TMĐT NhanSu.vn gửi thông báo không giải quyết khiếu nại.
- Khiếu nại của khách hàng sẽ được Sàn giao dịch TMĐT NhanSu.vn ghi nhận và được hồi đáp chậm nhất trong 03 (ba) ngày làm việc.

Bước 3: Giải quyết khiếu nại

- Ban quản lý NhanSu.vn đóng vai trò điều phối khiếu nại, hòa giải hoặc tìm kiếm giải pháp phù hợp nhất có thể trong thẩm quyền của mình để giải quyết khiếu nại.
- Ban quản lý NhanSu.vn xác minh thông tin đang có, tự mình hoặc yêu cầu các bên cung cấp thông tin bổ sung, thu thập và phân tích, đánh giá chứng cứ.
- Ban quản lý NhanSu.vn tiến hành hòa giải giữa các bên liên quan.
- Trường hợp hòa giải thành, các bên sẽ thỏa thuận và thống nhất.
- Trường hợp hòa giải không thành, Ban quản lý NhanSu.vn đưa ra phán quyết trong thẩm quyền của mình và yêu cầu các bên thực hiện.
- Khiếu nại của khách hàng sẽ được Sàn giao dịch TMĐT NhanSu.vn giải quyết chậm nhất sau 10 (mười) ngày làm việc.

Bước 4: Kết thúc khiếu nại

- Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại chậm nhất trong 03 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày Ban quản lý website NhanSu.vn ra phán quyết.

- Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sàn giao dịch TMĐT NhanSu.vn hoặc khách hàng không đồng ý với phán quyết của Sàn giao dịch TMĐT NhanSu.vn thì Ban quản lý website NhanSu.vn sẽ hướng dẫn khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật Việt Nam.

* Các biện pháp xử lý đối với các hành vi xâm phạm quyền lợi Thành viên

- Đối với Nhà tuyển dụng:

+ Nhà tuyển dụng tiến hành cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu của Sàn giao dịch TMĐT NhanSu.vn, Bộ phận kiểm duyệt sẽ tiến hành xác minh, xác thực lại nội dung sẽ đăng. Những nội dung vi phạm Bộ phận kiểm duyệt sẽ từ chối không đăng tải lên Website.

+ Đối với việc kiểm duyệt thông tin do Ứng viên phản ánh, Ban quản lý Website sẽ tiến hành liên hệ trực tiếp đến người phản ánh để xác thực thông tin.

+ Khi phát hiện những nội dung thông tin sai phạm, không tuân thủ quy định pháp luật, không đúng như mô tả, Bộ phận kiểm duyệt sẽ tiến hành xóa bỏ nội dung đó và gửi cảnh cáo đến Nhà tuyển dụng.

+ Nếu Nhà tuyển dụng sau khi nhận được cảnh cáo nhưng vẫn cố tình tái phạm nhiều lần hoặc không đảm bảo tiêu chuẩn, chất lượng đã cam kết khi bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ đến khách hàng dẫn đến phản ánh tiêu cực từ Ứng viên quá nhiều lần thì NhanSu.vn sẽ từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với Nhà tuyển dụng này.

- Đối với Ứng viên:

+ Khi tiến hành các giao dịch thông qua Website, Ứng viên được yêu cầu phải tuân thủ các quy định và hướng dẫn của NhanSu.vn để được hỗ trợ đảm bảo quyền lợi một cách tốt nhất khi phát sinh sự cố.

+ Trường hợp Ứng viên vi phạm về các quy định ảnh hưởng đến hoạt động/uy tín của NhanSu.vn, NhanSu.vn có quyền gửi thông báo cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với Ứng viên này.

Tùy từng trường hợp cụ thể, Ban quản lý NhanSu.vn có quyền chọn các biện pháp sau đây để xử lý đối với các hành vi xâm phạm quyền lợi Thành viên và người sử dụng và thông báo cho người vi phạm:

- + Ẩn tin đăng trên website NhanSu.vn của thành viên vi phạm cho đến khi giải quyết xong.
- + Xóa tin đăng trên website NhanSu.vn của thành viên vi phạm.
- + Cảnh cáo bằng email.
- + Yêu cầu người vi phạm chấm dứt hành vi vi phạm, khắc phục hậu quả và bồi thường thiệt hại (nếu có).
- + Khóa tài khoản của thành viên vi phạm trong thời hạn nhất định.
- + Xóa tài khoản của thành viên vi phạm nếu hành vi vi phạm gây hậu quả nghiêm trọng hoặc tái phạm.
- + Không duyệt đăng ký tài khoản trên NhanSu.vn trong thời hạn nhất định đối với người đã từng vi phạm nếu hành vi vi phạm gây hậu quả nghiêm trọng hoặc tái phạm.
- + Cấm đăng ký tài khoản trên NhanSu.vn đối với người đã từng vi phạm nếu hành vi vi phạm gây hậu quả nghiêm trọng hoặc tái phạm.
- + Thông báo và phối hợp cùng cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để xử lý.
- + Các biện pháp hợp pháp khác.

Địa chỉ nhận khiếu nại của người dùng: Phòng Chăm sóc khách hàng của Công ty TNHH THƯ VIỆN PHÁP LUẬT

Điện thoại (028)39302288

Hoặc vào mục Liên hệ ở đầu hoặc cuối trang chủ, điền vào mẫu thư liên lạc sau:

© NhanSu.vn

Địa chỉ: 19 Nguyễn Gia Thiều, P. Võ Thị Sáu, Q.3, TP.HCM

Điện thoại: (028)39302288 - Zalo: 0932170886

Email: info@nhansu.vn