

## **Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại**

**Tự thỏa thuận**

**Đưa ra cơ quan giải quyết pháp luật**

Hình thức khác

### **1. Quy trình thông báo vi phạm**

- Nếu người sử dụng sản phẩm, dịch vụ tin rằng bất kỳ nội dung, tài liệu, hình ảnh, video hoặc tài liệu bài giảng, khóa học được cung cấp thông qua Sàn GD TMĐT hocstructuyen247.vn vi phạm bao gồm về quyền sở hữu trí tuệ, chất lượng, nội dung... vui lòng thông báo cho Ban quản trị hocstructuyen247.vn về việc vi phạm trên theo quy định cụ thể được quy định dưới đây:
- hocstructuyen247.vn xử lý từng thông báo vi phạm mà hocstructuyen247.vn nhận được và xử lý theo quy định của pháp luật;
- Để giúp hocstructuyen247.vn có đủ cơ sở đáp ứng các yêu cầu của thành viên khiếu nại, vui lòng gửi thông báo bằng văn bản với các thông tin sau:
  - Nội dung vi phạm;
  - Căn cứ vi phạm
  - Thông tin liên hệ của thành viên khiếu nại: địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ email để hocstructuyen247.vn có thể liên hệ với bạn;
  - Người khiếu nại tuyên bố rằng các thông tin trong thông báo khiếu nại của mình là chính xác và chấp nhận chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin đó

### **2. Các bước giải quyết khiếu nại**

Bước 1: Thành viên gửi khiếu nại bằng văn bản tới địa chỉ Email của hocstructuyen247.vn

Bước 2: hocstructuyen247.vn xem xét và tiếp nhận

- Nếu khiếu nại hợp lệ, hocstructuyen247.vn sẽ tiếp nhận và mở phiên khiếu nại, áp dụng biện pháp ngăn chặn nếu có;
- Nếu khiếu nại không hợp lệ thì hocstructuyen247.vn gửi thông báo trả lời, kết thúc khiếu nại

Bước 3: Đối chất, xác minh, xử lý khiếu nại

- Hocstructuyen247.vn thực hiện chức năng điều phối khiếu nại;
- Hocstructuyen247.vn yêu cầu các bên cung cấp thông tin bổ sung, thu thập chứng cứ và phân tích, đánh giá chứng cứ;

- Hoctructuyen247.vn điều phối các bên hòa giải, nếu hòa giải thành, các bên đã đi đến thỏa thuận và thống nhất. Người khiếu nại rút đơn khiếu nại, kết thúc khiếu nại. hoctructuyen247.vn bỏ ngăn chặn.
- Trường hợp hòa giải không thành, Hoctructuyen247.vn căn cứ vào các chứng cứ thực tế đưa ra phán quyết và yêu cầu các bên tuân thủ thực hiện;
- Thời gian xử lý khiếu nại diễn ra trong vòng 90 ngày, kể từ ngày Hoctructuyen247.vn nhận được đơn khiếu nại từ Người khiếu nại.

#### Bước 4: Hoàn tất khiếu nại

- Xác nhận kết quả và tiến hành đóng khiếu nại

*\* Trách nhiệm giải quyết khiếu nại của các bên:*

- Khiếu nại liên quan đến dịch vụ của Công ty trên website [www.hoctructuyen247.vn](http://www.hoctructuyen247.vn) :Như khiếu nại về thông tin đăng tải, Khiếu nại về chính sách bảo mật thông tin,...Đối với những khiếu nại này, hoctructuyen247.vn sẽ chịu trách nhiệm giải quyết cho người khiếu nại trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm nhận được thông tin khiếu nại