**Cơ chế và biện pháp giải quyết tranh chấp/ khiếu nại**

* **Bước 1:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Công ty sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Thành viên hoặc Bộ phận Kinh doanh sẽ tiếp nhận các khiếu nại của NCC. Các Bộ phận này chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời ngay kết quả giải quyết các khiếu nại trên cơ sở các Chính sách mà Công ty đã công bố.
* Bước 2: Liên hệ với người phải ánh để xác minh lại thông tin phản ánh
* Bước 3: Liên hệ với NCC yêu cầu giải trình về sực việc gây tranh chấp
* **Bước 4:** Chuyển kết quả giải quyết khiếu nại cho các bộ phận có liên quan để thực hiện (Bộ phận Kế toán – Tài chính…) và gọi điện xác nhận với Thành viên/NCC về kết quả khiếu nại đã được giải quyết.

Kiemtruong.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của thành viên. Vì vậy, đề nghị các NCC trên Kiemtruong.vn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến việc đào tạo tuyển sinh, tư vấn, du học. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Chúng tôi công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Sàn giao dịch thương mại điện tử Kiemtruong.vn. Khi người tiêu dùng (học viên) mua dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với NCC (trường, trung tâm) hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Kiemtruong.vn sẽ cung cấp cho thành viên thông tin đăng ký của NCC ngay sau khi nhận được yêu cầu của thành viên, tích cực hỗ trợ thành viên bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân.

Kiemtruong.vn công khai cơ chế và quy trình giải quyết tranh chấp đối với các bên liên quan là: giải quyết tranh chấp theo cơ chế trao đổi thỏa thuận thống nhất, các bên liên quan sẽ thực hiện theo quy trình trao đổi gián tiếp qua điện thoại, xác nhận văn bằng email, nếu vẫn chưa thỏa thuận được thì sẽ giải quyết thông qua gặp trực tiếp để cụ thể hóa vấn đề, giải quyết triệt để vấn đề mâu thuẫn giữa các bên sao cho có lợi nhất.

Các bên bao gồm NCC, Thành viên và Kiemtruong.vn sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với NCC 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 Kiemtruong.vn sẽ có trách nhiệm trọng tài tiến hành lắng nghe và tiếp nhận thông tin từ khách hàng (trong trường hợp cụ thể chúng tôi sẽ: yêu cầu khách hàng cần có trách nhiệm cung cấp chính xác các thông tin vô hình và hữu hình về vấn đề mâu thuẫn đang phát sinh cần giải quyết mà khách hàng đã tự thấy mình bị thiệt hại) và NCC, sau đó tiến hành xem xét và nêu rõ, phân tích lỗi thuộc về bên nào. Lấy ý kiến về sự thỏa thuận mức độ bồi hoàn của 2 bên và kết thúc giải quyết tranh chấp một cách thỏa đáng nhất.

Trong trường hợp chứng minh được lỗi thuộc về NCC: Kiemtruong.vn sẽ có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại toàn bộ chi phí mà thành viên đã phải bỏ ra để hoặc phải đổi lại dịch vụ đúng với chất lượng mà NCC thông báo tại Kiemtruong.vn. Nếu NCC tái phạm Kiemtruong.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ nhưng dịch vụ của NCC đó trên Kiemtruong.vn.

Nếu vì một lý do khách quan nào đó mà giao dịch phát sinh tranh chấp mâu thuẫn chưa thể giải quyết được, chưa thể kết luận được lỗi thuộc về bên nào cả, thì Kiemtruong.vnsẽ có trách nhiệm đứng ra bồi hoàn cho bên thiệt hại cho khách hàng. Sau đó, Kiemtruong.vnsẽ làm việc với bên gây ra thiệt hại nhằm đảm bảo thỏa đáng lợi ích của người bị hại. Và mọi thông tin trách nhiệm liên quan đến pháp lý về sau sẽ do Kiemtruong.vntự giải quyết với tư cách là chủ sở hữu Sàn giao dịch thương mại điện tử Kiemtruong.vnvới cơ quan chức năng có thẩm quyền mà không hề can dự đến khách hàng.

Công Ty không chịu trách nhiệm đối với việc thu hồi hoặc hoàn tiền mà KH đã trả trực tiếp cho các NCC.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì Kiemtruong.vnsẽ 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.