

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Điều 1: Cơ chế giải quyết

Mọi tranh chấp, khiếu nại giữa các bên đều được giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra Cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết.

Trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Onetouch.edu.vn, chúng tôi sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.

Điều 2: Phương thức gửi khiếu nại

Khách hàng có thể gửi khiếu nại để yêu cầu Công ty Cổ phần Công nghệ và Truyền thông VTC NETVIET giải quyết bằng cách thức sau:

* Cách 1: Gọi điện thoại tới hotline của chúng tôi: (+84) 904540490

* Cách 2: Gửi email tới địa chỉ: vtccorp@hn.vnn.vn / hotro_onetouch@mic.gov.vn

* Cách 3: Trực tiếp tới địa chỉ trụ sở của Công ty Cổ phần Công nghệ và Truyền thông VTC NETVIET: Số 23 Lạc Trung, Phường Vĩnh Tuy, Quận Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điều 3: Trình tự thực hiện

Bước 1: Gửi khiếu nại

Người dùng gửi khiếu nại về dịch vụ hoặc quyền lợi chưa được đảm bảo đầy đủ tới Công ty Cổ phần Công nghệ và Truyền thông VTC NETVIET qua các cách thức đã quy định ở trên.

(Đối với khiếu nại về chất lượng khóa học, vui lòng tham khảo thêm nội dung trong mục “Cơ chế giải quyết khiếu nại, đổi khóa học và hoàn học phí”).

Bước 2: Tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tranh chấp

Công ty Cổ phần Công nghệ và Truyền thông VTC NETVIET sẽ tiếp nhận các khiếu nại của người dùng và tiến hành xác minh thông tin.

Bước 3: Phản hồi

Công ty Cổ phần Công nghệ và Truyền thông VTC NETVIET sẽ phản hồi kết quả xử lý khiếu nại tới người dùng sau khi việc xác minh, xử lý được hoàn thành.

Công ty Cổ phần Công nghệ và Truyền thông VTC NETVIET sẽ cố gắng xác minh thông tin và giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng, kịp thời để đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng. Trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Công ty Cổ phần Công nghệ và Truyền thông VTC NETVIET, chúng tôi sẽ yêu cầu người dùng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.