

KKday và NCC luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Thành viên liên quan đến giao dịch tại Website Kkday.com .

Người mua có quyền gửi khiếu nại về việc chất lượng sản phẩm, dịch vụ không đúng với mô tả, thông tin thanh toán bị tiết lộ gây thiệt hại cho mình đến Ban quản trị website Kkday.com. Khi tiếp nhận những phản hồi này, KKday sẽ xác nhận lại thông tin, trường hợp đúng như phản ánh của thành viên tùy theo mức độ, KKday sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời.

**KH gửi khiếu nại tại địa chỉ :**

- Công ty TNHH KKDay Việt Nam
- Địa chỉ: Tầng 2, Số 88, Đường Bàu Cát 3, Phường 14, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Email: service@kkday.com - Điện thoại: 0901189790

**Các bước 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: Trong trường hợp phức tạp hoặc không được quy định tại các chính sách mà Công ty đã công bố thì Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng/ Bộ phận Kinh doanh sẽ cam kết thời hạn phản hồi cho thành viên/NCC.
- Bước 3: Chuyển kết quả giải quyết khiếu nại cho các bộ phận có liên quan để thực hiện (Bộ phận Kế toán – Tài chính, Bộ phận Giao hàng...) và gọi điện xác nhận với thành viên/NCC về kết quả khiếu nại đã được giải quyết.

KKday 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 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.

Chúng tôi công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Website KKday. Khi người tiêu dùng mua hàng hóa hoặc dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với các nhà cung cấp hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, KKday sẽ cung cấp cho thành viên thông tin đăng ký của người bán 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.

KKday 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 KKday 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 KKday 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, KKday sẽ có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại toàn bộ chi phí mà thành viên đã phải bỏ ra để sở hữu hàng hóa/dịch vụ đó hoặc phải đổi lại sản phẩm, dịch vụ đúng với chất lượng mà NCC thông báo tại KKday. Nếu NCC tái phạm KKday sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ những khuyến mại của NCC đó trên KKday.

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