

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP PHÁT SINH TẠI CITY TET FEST

CITY TET FEST có trách nhiệm tiếp nhận tranh chấp, khiếu nại và hỗ trợ Người tham gia sự kiện giải quyết các khiếu nại về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại hoặc hàng hóa dịch vụ dùng để khuyến mại tại CITY TET FEST.

Khi phát sinh tranh chấp, CITY TET FEST đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của khách hàng vào chất lượng dịch vụ của Nhà tổ chức sự kiện được đăng bán trên CITY TET FEST và thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1 :

Thành viên Người tham gia sự kiện có quyền khiếu nại qua email:

support@citytetfest.com hoặc số điện thoại [028 3899 0388](tel:02838990388)

- Bước 2 :

Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của CITY TET FEST sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên Người tham gia sự kiện căn cứ theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên CITY TET FEST sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ để giải quyết tranh chấp đó. Trên cơ sở khiếu nại của Người tham gia sự kiện đối với Nhà tổ chức sự kiện, Nhà tổ chức sự kiện 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. Nếu có sở cớ chứng minh lỗi thuộc về Nhà tổ chức sự kiện: CITY TET FEST sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. CITY TET FEST sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của Nhà tổ chức sự kiện đó trên CITY TET FEST đồng thời yêu cầu Nhà tổ chức sự kiện bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

- Bước 3 :

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên Người tham gia sự kiện, Nhà tổ chức sự kiện, thì một trong

2 bên Người tham gia sự kiện và Nhà tổ chức sự kiện sẽ có quyền 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.

Người tham gia sự kiện gửi khiếu nại tại địa chỉ:

CÔNG TY TNHH VIETNAM BRAND PURPOSE

Trụ sở chính: Tầng 09, Tòa nhà Empress Tower, 138 Hai Bà Trưng, Phường Đa Kao, Quận 1

Hotline: [028 3899 0388](tel:02838990388)

Email: support@citytetfest.com

Thời gian giải quyết tranh chấp: 7 ngày làm việc, trong trường hợp vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết tranh chấp khiếu nại có thể dài hơn và sẽ được thông báo cụ thể cho người khiếu nại và người bị khiếu nại thời gian giải quyết cụ thể được biết.