

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP/ KHIẾU NẠI

Công Ty và Đối Tác có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua liên quan đến giao dịch tại website Cticket.vn.

Công Ty sẽ niêm yết cổng tiếp nhận phản ánh công khai trên website Cticket.vn để tất cả thành viên người dùng và các cơ quan/tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thể gửi các phản ánh trực tuyến đến Ban quản lý cho các trường hợp vi phạm của đối tác hoặc những thông tin sai phạm đang hiển thị trên sàn gây ảnh hưởng đến quyền lợi và lợi ích kinh tế hợp pháp đến người tiêu dùng hoặc các tổ chức kinh tế khác. Trong đó Công Ty sẽ ưu tiên hiển thị các thông tin phản ánh từ cơ quan/ tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để đảm bảo tính xác thực và mang tinh thần “*cảnh báo*” đến người tiêu dùng sâu rộng hơn.

❖ Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Bước 1: Người khiếu nại chọn mục “*Danh sách phản ánh, góp ý*” tại phần chân website Cticket.vn, sau đó chọn “*Gửi phản ánh, góp ý*” và tiến hành điền thông tin theo mẫu:

CTicket
Nền tảng bán vé trực tuyến
Nam.
CTicket - Mua vé dễ dàng,
nghiệm.

Danh sách phản ánh... > Gửi phản ánh/ góp...

Gửi phản ánh/ góp ý

Đối tượng phản ánh/ góp ý

Cá nhân

Họ tên

Nhập họ tên

Email

Số điện thoại

Nhập email

+84

Nhập số điện thoại

Nội dung phản ánh/ góp ý

Người bán

Người bán

Hoạt động của sản phẩm

Bảo hộ thương hiệu

Khác

Mô tả chi tiết vấn đề bạn gặp phải

Tối đa 0/2000 ký tự

Đường dẫn tệp

Dán link tại đây (Google Drive, Dropbox, OneDrive...)

Đảm bảo link được bật quyền xem trước khi gửi, để CTicket có thể mở tài liệu khi xem xét phản ánh của bạn.

Tôi đồng ý để CTicket thu thập và công bố thông tin phản ánh theo quy định pháp luật. Thông tin cá nhân sẽ được ẩn danh hóa trước khi hiển thị công khai.

Gửi thông tin

Bước 2: Công Ty tiến hành xác minh/ kiểm chứng với người/ đơn vị gửi phản ánh trong vòng 03 - 07 ngày làm việc. Công Ty sẽ tiến hành xác minh thông tin khiếu nại bằng cách yêu cầu người khiếu nại và người bị khiếu nại phải cung cấp đủ thông tin liên quan đến giao dịch, sự kiện.

Bước 3: Cho hiển thị công khai trên website ở mục danh sách "**Danh sách phản ánh/góp ý**" để tất cả thành viên trên sàn đều có thể nhìn thấy.

Bước 4: Tiến hành yêu cầu Cticket.vn xử lý giải quyết thỏa đáng các khiếu nại nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

- Công Ty làm cầu nối giải quyết các vấn đề liên quan đến giao dịch nếu một trong hai bên có yêu cầu.
- Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Công Ty thì Công ty sẽ yêu cầu người mua đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

(*) Lưu ý:

- Trường hợp Công Ty không thể xác minh được thông tin hoặc thông tin không chính xác sẽ từ chối cập nhật phản ánh lên website Cticket.vn.
- Danh sách bị phản ánh sẽ được tháo gỡ khi nhận được xác nhận từ các bên về việc đã xử lý xong vấn đề, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của các bên, đặc biệt là người tiêu dùng.
- Công ty sẽ ưu tiên hiển thị các phản ánh từ cơ quan chức năng/ tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc cơ quan/ tổ chức đánh giá tín nhiệm để đảm bảo tính công tâm và minh bạch nhất.

❖ Thời gian giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Thời gian tiếp nhận và xử lý phản ánh là 03 (ba) - 07 (bảy) ngày làm việc kể từ thời điểm Công Ty nhận được phản ánh từ phía người dùng. Thời gian giải quyết trên thực tế có thể kéo dài hơn do ảnh hưởng của điều kiện khách quan, bất khả kháng hoặc do tính chất phức tạp của vụ việc.

❖ Thông tin đầu mối tiếp nhận phản ánh/ khiếu nại và phối hợp làm việc với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu:

- CÔNG TY CỔ PHẦN CRESTA
- Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Riverbank Place, 3C Tôn Đức Thắng, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Điện thoại: 1900 636 686 – Email: chat@cticket.vn
- Thời gian làm việc: (8h~17h, trừ chiều thứ 7 và chủ nhật)
- Đầu mối phối hợp:

STT	Nội dung thông tin	Thông tin đầu mối tiếp nhận
1	Họ và tên người liên hệ	Nguyễn Thị Kim Ngân
2	Chức danh	Giám Đốc Công ty
3	Địa chỉ liên hệ	Số nhà 05/5A Lương Định Của, Khu phố 30, phường An Khánh, Tp Hồ Chí Minh
4	Số điện thoại di động	0939556759

5	Địa chỉ email	ngan.nguyen1@cake.vn
6	Các phương thức liên hệ trực tuyến (viber, zalo,...)	zalo

❖ Chế tài và Biện pháp xử lý với các hành vi xâm hại quyền lợi người tiêu dùng

Cticket.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các đối tác bán hàng cung cấp thông tin đăng sản phẩm, dịch vụ 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.

Các bên bao gồm Đối tác, Cticket.vn sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Đối tác, 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 Cticket.vn sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan Khách hàng và Đối tác nếu được Khách hàng hoặc Đối tác (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi Đối tác, Khách hàng đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản lý Cticket.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Đối tác: Cticket.vn sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa bài đăng hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Cticket.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về chương trình sự kiện/ sản phẩm của Đối tác đó trên Cticket.vn đồng thời yêu cầu Đối tác bồi hoàn cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa hai bên là Khách hàng và Đối tác, thì một trong hai bên Khách hàng và Đối tác sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.