

Khi xảy ra tranh chấp, Công ty đề cao giải pháp thương lượng hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy và chất lượng dịch vụ của Canthoinfo.vn theo các bước sau:

Bước 1: Thành viên gửi khiếu nại qua email a2huy@yahoo.com

Bước 2: Bộ phận chăm sóc khách hàng của Canthoinfo.vn sẽ tiếp nhận khiếu nại và phản hồi với thành viên trong vòng 24 giờ. Tùy theo tính chất và mức độ khiếu nại thì Canthoinfo.vn sẽ có biện pháp cụ thể để giải quyết tranh chấp đó không quá 10 ngày làm việc.

Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Canthoinfo.vn, thì Ban Quản Trị sẽ yêu cầu thành viên đưa vụ việc ra cơ quan Nhà Nước có thẩm quyền để giải quyết theo pháp luật.

Thành viên gửi khiếu nại tại địa chỉ:

**CÔNG TY TNHH DV & QC THANH TÂM**

Địa chỉ: 31 Xuân Thủy, KDC Hồng Phát, P. An Bình, Q. Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ

ĐT: 0918.547.348 - Email: a2huy@yahoo.com

Canthoinfo.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người dùng. Vì vậy, đề nghị các thành viên đăng tin quảng cáo, sản phẩm trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến dịch vụ, sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm người mua, người bán sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với người bán cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn với người mua. Đối với Canthoinfo.vn sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người mua và người bán nếu được một trong hai bên (liên quan đến tranh chấp đó) phải cung cấp đầy đủ cơ sở phát sinh mâu thuẫn hoặc nhận được yêu cầu của cơ quan pháp luật.

Sau khi người mua, người bán đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị Canthoinfo.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán: Canthoinfo.vnsẽ 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. Canthoinfo.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về nội dung sản phẩm dịch vụ của người bán đó trên Canthoinfo.vn.

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 mua, người bán, thì một trong hai bên sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên