

Cơ chế giải quyết tranh chấp

Công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT [Sore.vn](https://sore.vn).

Khi Khách hàng mua hàng hóa phát sinh mâu thuẫn với *Người bán* hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp:

Bước 1 : Người khiếu nại gửi yêu cầu khiếu nại đến Sàn giao dịch TMĐT SORE.VN (qua email contact@sore.vn hoặc qua đường bưu điện, điện thoại)

Bước 2 : bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ xác minh thông tin đó. Đồng thời yêu cầu người khiếu nại cung cấp các thông tin liên quan đến mâu thuẫn đó.

Bước 3: Kết luận, phân trách nhiệm. Trong trường hợp không đưa ra được kết luận cuối cùng công ty sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật giải quyết.

Quy định về xử lý vi phạm

- Nếu Người dùng tin rằng bất kỳ nội dung, tài liệu, hình ảnh, video hoặc các tài liệu khác được cung cấp thông qua sàn giao dịch TMĐT [Sore.vn](https://sore.vn) vi phạm vui lòng thông báo cho [Sore.vn](https://sore.vn) về việc vi phạm trên theo quy trình cụ thể được quy định dưới đây.
- [Sore.vn](https://sore.vn) sẽ xử lý từng thông báo vi phạm nhận được và xử lý theo quy định của pháp luật.
- Thời gian xử lý khiếu nại: Sau khi nhận được phản ánh của thành viên, chúng tôi sẽ tiến hành kiểm duyệt nội dung trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm thành viên gửi khiếu nại (không kể thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ tết)
- Người khiếu nại phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân để bên phía công ty có cơ sở để xác nhận khi cần.
- Khiếu nại được phải ánh phải có nội dung liên quan đến các thông tin trên Sàn thương mại điện tử [Sore.vn](https://sore.vn).
- Để giúp [Sore.vn](https://sore.vn) có đủ cơ sở đáp ứng các yêu cầu của thành viên khiếu nại, vui lòng gửi thông báo bằng văn bản với các thông tin sau:
 - Nội dung vi phạm
 - Căn cứ vi phạm
 - Thông tin liên hệ của thành viên khiếu nại như địa chỉ, số điện thoại, email để chúng tôi có thể liên hệ với bạn.

Người khiếu nại tuyên bố rằng các thông tin trong thông báo khiếu nại của mình là chính xác và chấp nhận chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin đó