

## CO CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Thông tin sản phẩm, giá cả công bố đầy đủ và rõ ràng trên website. Khi có khiếu nại của khách về chất lượng sản phẩm cũng như dịch vụ. Comicola sẽ tiếp nhận những vấn đề khiếu nại của khách hàng.

- Khi phát sinh tranh chấp, Công ty đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của [www.Comicola.com](http://www.Comicola.com) và thực hiện theo các bước sau:

**BUỚC 1:** Thành viên người mua có thể khiếu nại về hàng hóa của người bán bằng hình thức gửi thư tới địa chỉ: **Số 20, ngõ số 7, phố Thái Hà, quận Đống Đa, TP. Hà Nội, Việt Nam; gọi tới số khiếu nại 01688.888.262 (trong giờ hành chính); hoặc gửi khiếu nại tới mail: [contact@comicola.com](mailto:contact@comicola.com) – trực tiếp CEO đọc hàng ngày**

**BUỚC 2:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của [comicola.com](http://comicola.com) sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên người mua, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên [comicola.com](http://comicola.com) sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua để giải quyết tranh chấp đó.

Thời gian giải quyết khiếu nại trong **vòng 3 ngày** kể từ khi [Comicola.com](http://comicola.com) nhận được thông tin khiếu nại

**BUỚC 3:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của [comicola.com](http://comicola.com) thì ban quản trị sẽ yêu cầu người mua đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

[Comicola.com](http://comicola.com) tôn trọng và thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua. Vì vậy đề nghị các thành viên đăng sản phẩm trên sàn cung cấp đầy đủ chính xác trung thực, chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Tất cả các bên sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn, mà lỗi thuộc về người bán, [Comicola](http://comicola.com) 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. [Comicola](http://comicola.com) sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ các sản phẩm của người bán đó trên [Comicola.com](http://comicola.com) đồng thời yêu cầu người bán bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

Thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn 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 nhất là khách hàng.