

CÔNG TY CỔ PHẦN IQUNITY

NỀN TẢNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ IQ+ (iqplus.education)

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ KHIẾU NẠI TRỰC TUYẾN

I. NGUYÊN TẮC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- Công ty Cổ phần Iquity ("Iquity") đóng vai trò là bên trung gian hòa giải, tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại phát sinh giữa Học viên (Người mua) và Đối tác/Giảng viên (Người bán) trên Nền tảng IQ+.
- Mọi tranh chấp đều được ưu tiên giải quyết thông qua hình thức **thương lượng, hòa giải** trên tinh thần thiện chí, công bằng và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng.

II. KÊNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI

- Báo cáo tức thời trong Livestream:** Người xem bấm nút "**Báo cáo**" tích hợp trực tiếp trên giao diện Livestream khi phát hiện nội dung vi phạm.
- Biểu mẫu hỗ trợ trực tuyến:** Gửi qua mục "Hỗ trợ - Khiếu nại" trên tài khoản cá nhân.
- Thư điện tử (Email):** Gửi phản ánh đến địa chỉ support@iqplus.education.
- Tổng đài Chăm sóc khách hàng (Hotline):** Liên hệ trong giờ hành chính.

III. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI TRỰC TUYẾN chuẩn hóa (6 BƯỚC)

Bước	Nội dung thực hiện	Kênh / Phương thức	Bộ phận phụ trách	Thời hạn thực hiện
1	Tiếp nhận phản ánh, khiếu nại. Cấp Mã số vụ việc (Ticket ID).	Email, Biểu mẫu website, Hotline	Bộ phận CSKH	Xác nhận tiếp nhận trong vòng 24 giờ làm việc .

Bước	Nội dung thực hiện	Kênh / Phương thức	Bộ phận phụ trách	Thời hạn thực hiện
2	Phân loại nhóm vấn đề. Xác định xem người khiếu nại có thuộc đối tượng "Người tiêu dùng dễ bị tổn thương" (Luật BVQLNTD 2023) hay không .	Nội bộ hệ thống	CSKH phối hợp Pháp chế/Tuân thủ	1 – 2 ngày làm việc .
3	Đối chiếu lịch sử giao dịch. Liên hệ Người bán/Bên liên quan để xác minh. Yêu cầu bổ sung tài liệu/bằng chứng nếu cần .	Email, Hotline, Hệ thống nội bộ .	CSKH, Pháp chế, Người bán, Đơn vị thanh toán .	3 – 7 ngày làm việc (tùy độ phức tạp) .
4	Tổng hợp kết quả xác minh, họp đưa ra phương án giải quyết (hoàn tiền, đổi khóa học, xử lý vi phạm Người bán) .	Xử lý nội bộ .	CSKH, Pháp chế, Ban Quản lý nền tảng .	Không quá 15 ngày làm việc kể từ khi đủ hồ sơ .
5	Thông báo kết quả xử lý và hướng dẫn giải quyết tiếp theo (nếu chưa đồng ý) .	Email / Văn bản xác nhận .	Bộ phận CSKH .	1 – 2 ngày làm việc sau khi có quyết định .
6	Lưu trữ toàn bộ hồ sơ vụ việc phục vụ tra cứu và báo cáo cơ quan chức năng khi có yêu cầu .	Hệ thống lưu trữ nội bộ .	CSKH, Pháp chế .	Theo thời hạn quy định pháp luật .

IV. CHÍNH SÁCH CỘNG THÊM DÀNH CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

Theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, trường hợp Người khiếu nại cung cấp đủ giấy tờ chứng minh thuộc nhóm *Người tiêu dùng dễ bị tổn thương* .:

- Iquity và Người bán cam kết ****ưu tiên tiếp nhận và xử lý khẩn cấp**** yêu cầu khiếu nại trước các vụ việc thông thường .
- Rút ngắn tối đa thời gian xác minh và đưa ra phương án hỗ trợ nhanh nhất cho người tiêu dùng .

V. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TẠI TÒA ÁN

- Trong trường hợp tranh chấp không thể giải quyết thông qua thương lượng/hòa giải trên nền tảng trong vòng **30 ngày** kể từ khi phát sinh, một trong các bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam .
- Phán quyết của Tòa án có hiệu lực bắt buộc thi hành đối với các bên .