

Vievie và bác sĩ/ phòng khám có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ khách hàng có liên quan đến giao dịch tại Ứng dụng **Vievie**.

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 **Vievie** và thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Thành viên người mua khiếu nại về hàng hóa của người bán qua email: info@vievie.vn,
- **Bước 2:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của **Vievie** sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên người mua, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên **Vievie** sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua để giải quyết tranh chấp đó.
- **Bước 3:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của **Vievie** 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.

Khách hàng gửi khiếu nại tại địa chỉ :

Công ty TNHH Vievie Healthcare

Địa chỉ: 109 Xuân Hồng, Phường 12, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: 02873056655

Email: info@vievie.vn

Khách hàng có thể gửi thông tin khiếu nại trực tiếp qua email/ hotline hoặc nhập thông tin phản ánh vào mục “**Liên hệ**”. Thông tin của khách hàng sẽ được gửi đến ban quản trị **Vievie**. Trong thời gian sớm nhất có thể ban quản trị **Vievie** sẽ có email phản hồi lại ý kiến phản ánh của khách hàng.

Vievie 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 thành viên đăng tin dịch vụ trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến 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 người bán, người mua sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với người bán hàng 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 **Vievie** sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người mua và người bán nếu được người mua hoặc người bán (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Tùy theo mức độ vi phạm của người bán, Ban quản trị sẽ quyết định gỡ bỏ toàn bộ tin rao của người bán đó, đồng thời sẽ chấm dứt quyền thành viên.

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 2 bên người mua và người bán 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 cho khách hàng.