

PHỤ LỤC 5

CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Chính sách giải quyết khiếu nại (“Chính sách”) này được ban hành bởi Công Ty Cổ Phần Thương Mại – Dịch Vụ Moov (Sau đây gọi tắt là “Công ty”), mã số thuế: 0318420214, địa chỉ: Số 7 đường số 47, Phường An Khánh, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam. Chính sách giải quyết khiếu nại này quy định các điều khoản và điều kiện mà người dùng sử dụng các dịch vụ của MOOVTEK cần tuân thủ khi thực hiện thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp qua MOOVTEK của chúng tôi. Bằng cách sử dụng MOOVTEK, Người dùng đồng ý tuân thủ Chính sách này.

Người dùng bao gồm các tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản nhằm sử dụng và giao dịch trên ứng dụng thương mại điện tử MOOVTEK (“MOOVTEK”) bao gồm cá nhân sử dụng dịch vụ, đại lý, nhà cung cấp, đối tác (như lái xe, các đối tác giao nhận và đối tác thương nhân), và các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ khác.

Chính sách này áp dụng cho tất cả Người Dùng và/ hoặc các bên cung cấp dịch vụ trên MOOVTEK, các trang web, dịch vụ và sản phẩm liên quan hoặc thuộc về MOOVTEK, trừ khi chúng được áp dụng chính sách bảo vệ thông tin người tiêu dùng riêng trong điều kiện đảm bảo phù hợp với quy định pháp luật liên quan.

Công ty sẽ sửa đổi, bổ sung Chính sách này tại từng thời điểm. Bất kỳ thay đổi nào đối với Chính sách này do Công ty thực hiện trong tương lai sẽ được cập nhật và công bố công khai trên MOOVTEK, và chỉ áp dụng đối với những thay đổi quan trọng (khi thích hợp và/ hoặc cho phép theo quy định của pháp luật) sẽ được thông báo đến Người Dùng khi truy cập vào MOOVTEK và sử dụng Dịch vụ. Để đảm bảo quyền lợi, khuyến nghị Người Dùng cần chú ý để nắm bắt, cập nhật, theo dõi các sửa đổi, bổ sung đó.

Chính sách được áp dụng cùng với các Quy chế tổ chức hoạt động của MOOVTEK, hay các chính sách, quy định, thông báo, điều khoản hợp đồng và điều khoản đồng ý khác được áp dụng, công khai trên MOOVTEK, có liên quan đến việc thu nhập, lưu trữ, sử dụng, tiết lộ và/ hoặc xử lý Dữ Liệu Cá Nhân của tất cả các Người Dùng do Công ty thực hiện và không nhằm mục đích vô hiệu bất kỳ các điều khoản nào thuộc các tài liệu nêu trên, trừ trường hợp được quy định cụ thể khác đi.

BẰNG VIỆC XÁC NHẬN KHI ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN HOẶC XÁC NHẬN SỬ DỤNG NỀN TẢNG, NGƯỜI DÙNG CHẤP NHẬN VÀ ĐỒNG Ý TOÀN BỘ NỘI DUNG CỦA CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI được mô tả dưới đây:

I. Cơ Chế Giải Quyết Khiếu Nại:

MOOVTEK đề cao và khuyến khích các bên giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn bằng thương lượng. Nếu không giải quyết được thông qua thương lượng, hòa giải, các bên

thực hiện các quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, khởi kiện tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

- MOOVTEK luôn nỗ lực tối đa trong việc tiếp nhận và hỗ trợ xử lý các khiếu nại phát sinh từ và/ hoặc liên quan đến giao dịch trên ứng dụng của Khách Hàng, Nhà cung cấp và các bên có liên quan.
- Các bên bao gồm nhà cung cấp và khách hàng có trách nhiệm tích cực giải quyết vấn đề. Nhà cung cấp/ tài xế phải chủ động xử lý và giải quyết khiếu nại, trong khi đó MOOVTEK đóng vai trò phối hợp, hỗ trợ. Công ty sẽ cung cấp thông tin liên quan đến người mua và nhà cung cấp nếu được yêu cầu bởi bên liên quan hoặc cơ quan pháp luật có thẩm quyền.
- MOOVTEK có quyền ghi âm và lưu trữ các nội dung các cuộc gọi của Khách hàng, Nhà cung cấp và các bên liên quan tới số tổng đài chăm sóc khách hàng, các đầu mối liên hệ của MOOVTEK và ngược lại (“Bản Ghi Âm”). Bản Ghi Âm sẽ được dùng làm bằng chứng trong trường hợp có khiếu nại, tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên ứng dụng, tùy theo quyết định của MOOVTEK tại từng thời điểm.

II. Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại

- Khách hàng phản hồi thông tin khiếu nại với MOOVTEK qua: gọi điện thoại đến số 1900 8668 47, hoặc email: support@moovapp.vn, hoặc từ ứng dụng ngay sau mỗi chuyến xe, và/hoặc các hình thức khác không trái quy định pháp luật. Thời hiệu để MOOVTEK tiếp nhận khiếu nại là ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc từ ngày phát sinh sự việc.
- Trong vòng hai (02) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, MOOVTEK sẽ kiểm tra, xác nhận thông tin về khiếu nại và thông báo cho các bên liên quan. Công ty sẽ đồng thời tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, xem xét và phân tích nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, phạm vi khiếu nại và trách nhiệm xử lý để phối hợp với Nhà cung cấp nhằm đưa ra giải pháp xử lý phù hợp.
- Trong vòng bảy (07) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của MOOVTEK về khiếu nại, nhà cung cấp/ tài xế sẽ chủ động phối hợp với MOOVTEK để giải quyết khiếu nại; thông báo cho người khiếu nại và Chúng tôi hoặc ủy quyền cho Chúng tôi để thông báo tới người khiếu nại về biện pháp giải quyết.

- Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với biện pháp giải quyết của nhà cung cấp/ tài xế, MOOVTEK có trách nhiệm chủ trì thương lượng, hòa giải giữa các bên để đưa ra biện pháp giải quyết cuối cùng. Nếu thương lượng, hòa giải không đạt kết quả hoặc người khiếu nại nhờ đến cơ quan pháp luật can thiệp, Công ty sẽ phối hợp với nhà cung cấp để báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi cần thiết.
- Sau khi nhà cung cấp và người mua giải quyết xong tranh chấp, khiếu nại, nhà cung cấp/ tài xế có trách nhiệm thông báo lại cho MOOVTEK. Nếu mâu thuẫn phát sinh do vi phạm Nhà cung cấp, MOOVTEK sẽ áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm tương ứng.

III. Đầu mối tiếp nhận khiếu nại:

- Tên đơn vị: CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI – DỊCH VỤ MOOV
- Mã số thuế: 0318420214
- Trụ sở chính: Số 7 đường số 47, Phường An Khánh, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Số điện thoại: 1900 8668 47
- Email: support@moovapp.vn