

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP – AHAROOMS.COM

Aharooms và Nhà cung cấp có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng đến giao dịch tại Aharooms.

Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về việc chất lượng dịch vụ không đúng với mô tả, thông tin thanh toán bị tiết lộ gây thiệt hại cho khách hàng đến Ban quản trị của Sàn giao dịch Aharooms. Khi tiếp nhận những phản hồi này, chúng tôi sẽ xác nhận lại thông tin dựa trên phản ánh của khách hàng, Aharooms sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời.

❖ Khách hàng gửi khiếu nại tại địa chỉ:

- Tên tổ chức: Công ty TNHH Aharooms Internet
- Văn phòng giao dịch: Phòng 804A, tầng 8, tòa nhà OneOpera, 93 Bis Nguyễn Văn Thủ, Phường Đakao, Quận 01, TP. HCM
- Điện thoại: 028 6685 3737
- Email: support@Aharooms.com

❖ Các bước giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- Bước 1: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Aharooms sẽ tiếp nhận các khiếu nại của khách hàng, đối tác.
- Bước 2: Liên hệ với khách hàng để xác minh lại thông tin phản ánh. Nếu nhận được yêu cầu khiếu nại hợp lý : chuyển đến bước 2. Nếu nhận được yêu cầu khiếu nại bất hợp lý: từ chối khách hàng và dừng việc giải khiếu nại và tranh chấp tại thời điểm đó.
- Bước 3: Liên hệ với Khách sạn/ căn hộ, resort và yêu cầu giải trình về sự việc gây tranh chấp. Nếu khách hàng khiếu nại về dịch vụ, hệ thống của Aharooms thì bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ giải trình về việc gây tranh chấp
- Bước 4: Chuyển kết quả giải quyết khiếu nại cho các bộ phận có liên quan để thực hiện và gọi điện xác nhận với khách hàng về kết quả khiếu nại đã được giải quyết.

Aharooms tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng, thành viên. Vì vậy, chúng tôi luôn đề nghị các đối tác Khách sạn/ căn hộ, resort trên Aharooms cũng như bản thân đội ngũ quản lý dịch vụ thay cho đối tác của Aharooms cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến dịch vụ lưu trú. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Chúng tôi công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Sàn giao dịch Aharooms. Khi khách hàng mua dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với địa điểm cung cấp dịch vụ lưu trú hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Aharooms sẽ cung cấp cho khách hàng, thành viên thông tin đăng ký của Khách sạn/ căn hộ ngay sau khi nhận được yêu cầu của khách hàng, tích cực hỗ trợ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp.

Aharooms công khai cơ chế và quy trình giải quyết tranh chấp đối với các bên liên quan là: giải quyết tranh chấp theo cơ chế trao đổi thỏa thuận thống nhất, các bên liên quan sẽ thực hiện theo quy trình trao đổi gián tiếp qua điện thoại, xác nhận bằng email, nếu vẫn chưa thỏa thuận được thì sẽ giải quyết thông qua gặp trực tiếp nhằm cụ thể hóa vấn đề, giải quyết triệt để mâu thuẫn giữa các bên sao cho có lợi nhất.

Các bên bao gồm đơn vị lưu trú, dịch vụ, khách hàng, thành viên và Aharooms có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với đơn vị lưu trú/ đội ngũ quản lý khách sạn 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. Aharooms có trách nhiệm lắng nghe và tiếp nhận thông tin từ khách hàng (trong trường hợp cụ thể chúng tôi sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp chính xác thông tin về vấn đề mâu thuẫn đang phát sinh) và đơn vị cung cấp dịch vụ lưu trú sau đó tiến hành xem xét và phân tích lỗi thuộc về bên nào. Lấy ý kiến về sự thỏa thuận mức độ bồi hoàn của 2 bên và kết thúc giải quyết tranh chấp một cách thỏa đáng nhất.

Trong trường hợp chứng minh được lỗi thuộc về đơn vị lưu trú: Aharooms sẽ có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại chi phí mà thành viên đã phải bỏ ra một cách thỏa đáng hoặc đổi lại dịch vụ đúng với chất lượng mà đơn vị lưu trú thông báo tại Aharooms. Nếu tái phạm, Aharooms sẽ xem xét chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ những dịch vụ của đơn vị lưu trú đó trên Aharooms.

Khi có tranh chấp xảy ra, khách hàng có thể liên hệ ngay với Aharooms theo email support@Aharooms.com hoặc gọi trực tiếp về tổng đài hotline nêu trên, chúng tôi sẽ cử người giải quyết vấn đề của khách hàng.

❖ **Thời gian xử lý khiếu nại:**

- Đối với các khiếu nại bất hợp lý: Thời gian trả lời phản ánh không quá 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại.
- Đối với các khiếu nại hợp lý: Thời gian trả lời phản ánh không quá 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại.

❖ **Cơ chế giải quyết tranh chấp**

- Mọi tranh chấp phát sinh giữa Aharooms và khách hàng hoặc nhà cung cấp được giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án kinh tế để giải quyết.
- Khi tranh chấp phát sinh giữa khách hàng với nhà cung cấp dịch vụ trực tiếp, ban quản lý website sẽ có trách nhiệm cung cấp cho khách hàng thông tin về nhà cung cấp, tích cực hỗ trợ khách hàng hoặc đại diện khách hàng bảo vệ quyền lợi và lợi ích hợp pháp của mình.
- Trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của website, Aharooms sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người sử dụng dịch vụ.