

## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

### I. Giới Thiệu Chung

Vietpom.com là một website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử do CÔNG TY TNHH VIETPOM (“**Công Ty**”) thiết lập và trực tiếp vận hành dưới hình thức sàn giao dịch thương mại điện tử (“**Website**” hoặc “**Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử**” hoặc “**Sàn Giao Dịch**” hoặc “**Sàn**”).

Mục đích: Website hướng đến thương nhân là tổ chức được cấp phép (như bệnh viện, phòng khám, nhà thuốc, quầy thuốc, v.v.) mua bán dược phẩm (không bao gồm thuốc kê đơn), thực phẩm chức năng, thực phẩm bổ sung, sữa và các sản phẩm từ sữa và các sản phẩm y tế (“**Sản Phẩm**”).

Website sẽ là một kênh để các thành viên là bên mua hàng (“**Thành Viên Mua Hàng**”) tra cứu thông tin, giá cả, chương trình khuyến mại của các Sản Phẩm được phân phối bởi các thành viên là bên bán hàng (“**Thành Viên Bán Hàng**”). Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng (gọi chung là “**Thành Viên**”) đều là các tổ chức được cấp phép hoạt động phân phối/mua bán các Sản Phẩm theo quy định của pháp luật Việt Nam và được Công Ty cho phép sử dụng dịch vụ của Website.

Sản Phẩm tham gia giao dịch trên Sàn Giao Dịch phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.

Các giao dịch trên Sàn Giao dịch được thực hiện trên nguyên tắc tự do thỏa thuận, minh bạch, tôn trọng và đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các bên và người tiêu dùng, cũng như tuân thủ quy định pháp luật.

Công Ty nhận biết tầm quan trọng của việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, do đó chúng tôi ban hành **Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại** này (“**Quy Trình**”) để giúp Thành Viên hiểu được cách thức, quy trình tiếp nhận và xử lý các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các giao dịch diễn ra trên Website.

#### Định nghĩa, tên gọi trên Website

- “**Ban Quản Trị**” là bộ phận chịu trách nhiệm quản lý hoạt động của Sàn Giao Dịch được bổ nhiệm bởi Công Ty.
- “**Sản Phẩm**” là các sản phẩm dược phẩm (không bao gồm thuốc kê đơn), thực phẩm chức năng, thực phẩm bổ sung, sữa và các sản phẩm từ sữa và các sản phẩm y tế, và sản phẩm khác được Công Ty chấp thuận giao dịch thông qua Sàn Giao Dịch.
- “**Thành Viên**” bao gồm Thành Viên Bán Hàng và Thành Viên Mua Hàng trên Sàn Giao Dịch.
- “**Thành Viên Bán Hàng**” là thương nhân, tổ chức có quyền phân phối Sản Phẩm, có nhu cầu sử dụng dịch vụ do Sàn Giao Dịch cung cấp và đã thực hiện đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán trên Sàn Giao Dịch.
- “**Thành Viên Mua Hàng**” là thương nhân, tổ chức (như bệnh viện, phòng khám, nhà thuốc, quầy thuốc, v.v. được cấp phép theo quy định của pháp luật) có nhu cầu tra cứu thông tin, giá cả, chương trình khuyến mại và mua các Sản Phẩm được phân phối bởi các Thành viên Bán Hàng trên Sàn Giao Dịch, và đã thực hiện đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán trên Sàn Giao Dịch.

### II. Nội dung

1. Công Ty và Sàn Giao Dịch sẽ tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Khi phát hiện những hành vi có thể gây phương hại đến quyền lợi của người tiêu dùng hoặc nhận được phản hồi từ phía người tiêu dùng nói chung hoặc Thành Viên Mua Hàng nói riêng, ban quản trị Website sẽ nhanh chóng tiến hành các biện pháp kỹ thuật để xác minh hành vi, liên hệ và phản hồi cho Thành Viên Mua Hàng và người tiêu dùng. Công Ty có thể áp dụng các biện pháp khác nhau để xử lý các vi phạm như nhắc nhở, xóa thông tin, khóa tài khoản của Thành Viên Bán Hàng (có thời hạn hoặc vĩnh viễn), v.v.

3. Công Ty có thể hỗ trợ trong quá trình xử lý các hành vi gây phương hại đến quyền lợi người tiêu dùng như cung cấp thông tin, tài liệu theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
4. Công Ty hỗ trợ tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Thành Viên Mua Hàng liên hệ với Thành Viên Bán Hàng để xử lý các khiếu nại phát sinh liên quan đến các giao dịch tại Website. Các khiếu nại của Thành Viên Mua Hàng sẽ được ưu tiên giải quyết bởi Thành Viên Bán Hàng. Trường hợp Thành Viên Bán Hàng không xử lý hoặc xử lý các khiếu nại chưa thỏa đáng và/hoặc phát sinh do lỗi thuộc về Thành Viên Bán Hàng, Công Ty sẽ áp dụng các biện pháp và quy trình tại Mục này để bảo vệ quyền lợi của Thành Viên Mua Hàng.

## 5. Thời hạn nhận khiếu nại

- 5.1. Đối với các khiếu nại về đơn hàng (giao không đúng số lượng, chủng loại, hình thức, trạng thái hoặc yêu cầu khác, tùy từng trường hợp cụ thể): Công Ty chỉ giải quyết các khiếu nại nhận được trong thời hạn 5 (năm) ngày kể từ thời điểm đơn hàng được giao thành công hoặc một thời hạn khác dài hơn tùy theo nhận định của Công Ty đối với từng trường hợp cụ thể.
- 5.2. Đối với các khiếu nại về chất lượng hàng hóa: Do Thành Viên Bán Hàng tự chịu trách nhiệm về chất lượng Sản Phẩm. Công Ty chỉ hỗ trợ các Thành Viên thương lượng, hòa giải nếu có khiếu nại phát sinh và Công Ty nhận được khiếu nại trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ thời điểm đơn hàng được giao thành công hoặc một thời hạn khác dài hơn tùy theo nhận định của Công Ty đối với từng trường hợp cụ thể.
- 5.3. Đối với các khiếu nại khác (sở hữu trí tuệ, chính sách bảo mật thông tin cá nhân của người tiêu dùng, v.v.): Công Ty sẽ giải quyết khiếu nại tại bất kỳ thời điểm nào phát sinh và tùy theo nhận định của Công Ty đối với từng trường hợp cụ thể.

## 6. Đầu mối xử lý

Các khiếu nại sẽ được Phòng Thương Mại Điện Tử/ Tiếp Thị thuộc Công Ty trực tiếp xử lý. Mọi thông tin liên hệ đều thực hiện thông qua địa chỉ thư điện tử: hotro@vietpom.com hoặc các khiếu nại được gửi qua đường bưu điện sẽ được Công Ty chuyển đến Phòng Thương Mại Điện Tử/ Tiếp Thị giải quyết theo sự phân công của Trưởng bộ phận.

## 7. Quy trình xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp

- 7.1. Bước 1: Khi phát sinh khiếu nại, tranh chấp, Thành Viên Mua Hàng/ người tiêu dùng gửi khiếu nại bằng văn bản đến cho Công Ty thông qua địa chỉ thư điện tử: hotro@vietpom.com hoặc đường bưu điện theo thời hạn quy định tại Mục 5 Quy Trình này, và phải đính kèm đầy đủ tài liệu và/hoặc chứng cứ chứng minh để Công Ty rà soát và xem xét.
- 7.2. Bước 2: Trong vòng 2 (hai) 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được khiếu nại, Công Ty sẽ tiến hành tạm ẩn thông tin sản phẩm hoặc tạm khóa tài khoản của Thành Viên liên quan, nếu xét thấy các tài liệu và/hoặc chứng cứ được cung cấp có cơ sở sau khi Công Ty đã kiểm tra sơ bộ.
- 7.3. Bước 3: Trong vòng 2 (hai) 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm Công Ty tiến hành tạm ẩn thông tin sản phẩm hoặc tạm khóa tài khoản của Thành Viên liên quan tại Bước 2, Công Ty có quyền:
  - a. yêu cầu bổ sung thêm tài liệu và/hoặc chứng cứ để Công Ty rà soát và xem xét thêm (nếu Công Ty xét thấy cần thiết); HOẶC
  - b. tiến hành các biện pháp xử lý như nêu tại Bước 4 (nếu Công Ty nhận thấy đã đủ tài liệu và/hoặc chứng cứ).
- 7.4. Bước 4:

- a. Trong vòng 2 (hai) 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm Công Ty nhận đầy đủ tài liệu và/hoặc chứng cứ bổ sung, Công Ty, tùy theo mức độ theo nhận định của mình, sẽ sẽ tiến hành
  - (i) gỡ chế độ tạm ẩn sản phẩm hoặc tạm khóa tài khoản; hoặc
  - (ii) xóa bỏ thông tin sản phẩm và hoặc khóa tài khoản, có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với Thành Viên Bán Hàng vi phạm.
- b. Trường hợp phát hiện các hành vi vi phạm vượt quá phạm vi xử lý của Công Ty, Công Ty sẽ chuyển thông tin đến cơ quan có thẩm quyền để được xử lý.
- c. Ngược lại, nếu không được cung cấp thêm tài liệu và/hoặc chứng cứ bổ sung trong vòng 5 (năm) ngày làm việc kể từ lúc Công Ty có yêu cầu, Công Ty sẽ duy trì áp dụng/ gỡ bỏ các biện pháp đã tiến hành ở Bước 2 trên cơ sở nhận định của Công Ty khi xem xét khiếu nại.