

Quy Trình Giải Quyết Tranh Chấp – Khaiminhland.vn

Khaiminhland.vn và Chủ dự án/ Nhà đầu tư có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua liên quan đến giao dịch và các thông tin đăng tại website Khaiminhland.vn.

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 Khaiminhland.vn và thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Thành viên khiếu nại về thông tin của Chủ dự án/ Nhà đầu tư bất động sản hoặc sản phẩm dịch vụ của Khaiminhland.vn qua email: Support@khaiminhland.vn , Thành viên có thể phản ánh trực tiếp đến ban quản trị.
- **Bước 2:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Khaiminhland.vn sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên người mua, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Khaiminhland.vn 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 Khaiminhland.vn 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

Người mua gửi khiếu nại tại địa chỉ :

Công ty CP Bất Động Sản Khải Minh Land
Địa chỉ: R4-94 Hưng Gia 4, P. Tân Phong, Q.7, TP.Hồ Chí Minh
Tel: 028.5411.0088 - Email: Support@khaiminhland.vn

Quy định khiếu nại, cảnh báo, tranh chấp

- ***Tất cả các bài đăng không đủ các điều kiện dưới đây sẽ bị khóa***
- Đối tượng bị phản ánh là thành viên của Khaiminhland.vn;
- Sự việc phải liên quan đến bài viết của thành viên đó trên Khaiminhland.vn;
- Phải có bằng chứng cụ thể;
- Không có ngôn từ xúc phạm, chửi tục, hăm dọa.
- ***Khi khiếu nại phải đưa ra bằng chứng cụ thể, rõ ràng, đồng thời phải có:***
- Tài khoản của người khiếu nại;
- Link dẫn chứng liên quan.

Khaiminhland.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua bất động sản. Vì vậy, đề nghị các thành viên đăng tin bất động sản trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến bất động sản.

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 Chủ dự án/ Nhà đầu tư, người mua bất động sản, Khaiminhland.vn sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Chủ dự án/ Nhà đầu tư 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 Khaiminhland.vn sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người mua và Chủ dự án/ Nhà đầu tư nếu được người mua hoặc Chủ dự án/ Nhà đầu tư (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi các bên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị Khaiminhland.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Chủ dự án/ Nhà đầu tư: Khaiminhland.vn sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Khaiminhland.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về bất động sản của Chủ dự án/ Nhà đầu tư đó trên Khaiminhland.vn đồng thời yêu cầu Chủ dự án/ Nhà đầu tư bất động sản bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa các bên thì một trong 2 bên người mua và Chủ dự án/ Nhà đầu tư 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.