

## Quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại/ phản ánh – Nhadatcantho.vn

Nhadatcantho.vn và người bán/ cho thuê có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua/ thuê liên quan đến giao dịch và các thông tin đăng tại website [Nhadatcantho.vn](http://Nhadatcantho.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 [Nhadatcantho.vn](http://Nhadatcantho.vn) và thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Thành viên khiếu nại về thông tin của người bán/ cho thuê bất động sản hoặc sản phẩm dịch vụ của [Nhadatcantho.vn](http://Nhadatcantho.vn) qua email: [namkyland@gmail.com](mailto:namkyland@gmail.com) , Thành viên có thể phản ánh trực tiếp đến ban quản trị.
- **Bước 2:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của [Nhadatcantho.vn](http://Nhadatcantho.vn) sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên người mua/ thuê, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên [Nhadatcantho.vn](http://Nhadatcantho.vn) sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua/ thuê để giải quyết tranh chấp đó.
- **Bước 3:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của [Nhadatcantho.vn](http://Nhadatcantho.vn) thì ban quản trị sẽ yêu cầu người mua/ thuê 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 TNHH MTV Bất Động Sản Nam Kỳ Land**

**Địa chỉ trụ sở:** 176 Ngô Thị Nhậm, Phường An Khánh, Quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ

**Điện thoại:** 0939666635

**Email:** [namkyland@gmail.com](mailto:namkyland@gmail.com)

*Quy định khiếu nại, cảnh báo, tranh chấp*

*a. Tất cả các bài đăng không đủ các điều kiện dưới đây sẽ bị khóa*

- Đối tượng bị phản ánh là thành viên của [Nhadatcantho.vn](http://Nhadatcantho.vn);
- Sự việc phải liên quan đến bài viết của thành viên đó trên [Nhadatcantho.vn](http://Nhadatcantho.vn);
- Phải có bằng chứng cụ thể;
- Không có ngôn từ xúc phạm, chửi tục, hăm dọa.

*b. 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.

[Nhadatcantho.vn](#) tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua/ thuê 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 người bán/ cho thuê, người mua/ thuê bất động sản, [Nhadatcantho.vn](#) sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với người bán/ cho thuê 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 [Nhadatcantho.vn](#) sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người mua/ thuê và người bán/ cho thuê nếu được người mua/ thuê hoặc người bán/ cho thuê (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 [Nhadatcantho.vn](#). Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán/ cho thuê: [Nhadatcantho.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. [Nhadatcantho.vn](#) sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về bất động sản của người bán/ cho thuê đó trên [Nhadatcantho.vn](#) đồng thời yêu cầu người bán/ cho thuê 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/ thuê và người bán/ cho thuê 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.