

# CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

(Đính kèm là phần không tách rời của Điều khoản sử dụng và chính sách người dùng của LangConnect, Mẫu hợp đồng hợp tác với nhà cung cấp, Chính sách niêm yết và kiểm soát sản phẩm)

Chính sách này quy định nguyên tắc, quy trình và trách nhiệm trong việc xử lý tranh chấp giữa các bên tham gia sử dụng Nền tảng LangConnect, bao gồm: Người dùng (bệnh nhân, khách hàng, người truy cập), Nhà cung cấp dịch vụ (thầy thuốc, phòng khám, hợp tác xã, đơn vị sản xuất sản phẩm y học cổ truyền), Nền tảng LangConnect.

Mục tiêu nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của các bên, đồng thời duy trì môi trường hoạt động minh bạch, an toàn và tuân thủ pháp luật. Mọi tranh chấp phát sinh sẽ được ưu tiên hòa giải trên tinh thần thiện chí, hợp tác và công bằng. Nền tảng LangConnect có vai trò là bên trung gian hỗ trợ, không phải là bên chịu trách nhiệm pháp lý cuối cùng cho các hành vi của Nhà cung cấp nếu không trực tiếp gây ra sai phạm. Mọi hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng có thể bị chuyển giao cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý.

LangConnect sẽ tiếp nhận/ xử lý các khiếu nại phát sinh sau khi nhận được thông báo từ khách hàng đối với các sản phẩm/dịch vụ mà khách hàng đã mua/ sử dụng theo quy trình sau:

## **1. Quy trình tiếp nhận khiếu nại.**

Để khiếu nại quý khách có thể liên hệ đến chúng tôi qua tổng đài hỗ trợ khách hàng (hotline): 0968912734 - Phạm Thị Tuyết. Hoặc vui lòng gửi thông tin đến chúng tôi qua email: langconnectvn@gmail.com theo mẫu sau:

Nội dung email gồm:

- Tên người gửi yêu cầu:
- SĐT:
- Email liên hệ:
- Lí do khiếu nại :
- Thông tin về bên bị khiếu nại (đính kèm hình ảnh, nội dung vi phạm)
- Giấy ủy quyền thực hiện khiếu nại tranh chấp (nếu có)

Quý khách cần cung cấp các thông tin và các giấy tờ khiếu nại một cách đầy đủ, chính xác, hợp pháp và đúng sự thực. Trong trường hợp có bất kỳ thông tin sai lệch nào, quý khách hoàn toàn tự chịu trách nhiệm.

## **2. Quy trình xác minh, xử lý.**

*Bước 1:* Xác minh và phân loại vụ việc

Yêu cầu giải quyết khiếu nại sẽ được gửi đến Bộ phận chức năng có thẩm quyền trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày LangConnect nhận được. Chúng tôi sẽ dựa trên những căn cứ và tài liệu được cung cấp, tiến hành xác minh và xử lý. Trong quá

trình xác minh, chúng tôi có thể liên hệ với quý khách và yêu cầu bổ sung hồ sơ khiếu nại. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng khuyến khích quý Khách chủ động giải quyết tranh chấp với bên vi phạm và cập nhật cho chúng tôi kết quả hoặc rút yêu cầu khiếu nại (nếu có)

*Bước 2: Hòa giải và đề xuất xử lý*

Đối với bên tài khoản liên quan đang bị khiếu nại, chúng tôi có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ hoặc tạm khóa trong quá trình xác minh, xử lý. Thời gian xử lý tối đa 10 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin. Tùy tính chất vụ việc và yêu cầu các bên, chúng tôi có thể đề nghị hoàn tiền, bồi thường đổi sản phẩm; yêu cầu chỉnh sửa/gỡ nội dung; cảnh báo hoặc chấm dứt hợp tác nếu có vi phạm nghiêm trọng.

*Bước 3: Chuyển cơ quan chức năng (nếu cần)*

Trong trường hợp: có dấu hiệu vi phạm pháp luật, hai bên không đạt thỏa thuận trong vòng 15 ngày, cần kiểm tra lại chuyên môn. LangConnect sẽ chuyển toàn bộ hồ sơ tới cơ quan chức năng theo quy định của pháp luật.

### **3. Trách nhiệm các bên**

- Bên có yêu cầu khiếu nại có trách nhiệm cung cấp trung thực các thông tin, bằng chứng liên quan. Không khiếu nại sai sự thật, vu khống, gây rối
- Bên bị khiếu nại chịu trách nhiệm về toàn bộ thông tin, nội dung, sản phẩm do mình cung cấp. Hợp tác đầy đủ trong quá trình xử lý tranh chấp. Cam kết đảm bảo đạo đức nghề nghiệp, hành nghề đúng phạm vi
- LangConnect có trách nhiệm: hỗ trợ trung gian, không đứng ra phán xử thay cơ quan có thẩm quyền, đảm bảo bí mật thông tin trong quá trình xử lý, tạm ngừng hoặc chấm dứt hợp tác với các tài khoản vi phạm nhiều lần

### **4. Cam kết thực hiện**

Bằng việc sử dụng Nền tảng LangConnect, các bên đồng ý ràng buộc bởi chính sách này. LangConnect có quyền cập nhật nội dung chính sách định kỳ và công bố công khai trên website. Nếu cho rằng kết quả xác minh từ chúng tôi là chưa thỏa đáng, quý có thể phản hồi đến chúng tôi qua hotline hoặc email.