

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

TRÊN NỀN TẢNG EASYSPA.VN

Tài liệu này quy định cơ chế, quy trình tiếp nhận và giải quyết các tranh chấp, khiếu nại phát sinh giữa các bên (người dùng, chuyên viên massage, đối tác) trong quá trình sử dụng dịch vụ trên nền tảng EASYSPA.VN do Công ty TNHH EasySpa (sau đây gọi là "EasySpa") quản lý và vận hành. EasySpa cam kết bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng và các bên liên quan theo đúng quy định của pháp luật Việt Nam, đặc biệt là Luật Thương mại điện tử 2025 và Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ.

1. Nguyên tắc giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- Bảo đảm khách quan, công bằng, minh bạch và đúng pháp luật;
- Ưu tiên giải quyết bằng thương lượng, hòa giải giữa các bên;
- Tiếp nhận và xử lý kịp thời mọi khiếu nại, phản ánh của người dùng, chuyên viên và đối tác;
- Bảo mật thông tin của các bên liên quan trong quá trình giải quyết.

2. Phạm vi áp dụng

Cơ chế này áp dụng cho tất cả các tranh chấp, khiếu nại phát sinh từ:

- Việc cung cấp và sử dụng dịch vụ massage tại nhà trên nền tảng EASYSPA.VN;
- Chất lượng dịch vụ của chuyên viên massage;
- Các giao dịch thanh toán liên quan đến dịch vụ;
- Các vấn đề liên quan đến thông tin cá nhân, bảo mật tài khoản;
- Hành vi vi phạm quy chế hoạt động, điều khoản sử dụng của nền tảng;
- Các vấn đề liên quan đến hủy lịch, hoàn tiền, bồi thường thiệt hại.

3. Phương thức tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

EasySpa cung cấp các phương thức tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại sau đây, bao gồm ít nhất một phương thức liên hệ trực tuyến:

- Email chính thức:** easyspa25@gmail.com
- Hotline:** 0822907198

- **Biểu mẫu trực tuyến trên nền tảng:** Người dùng có thể gửi phản ánh, khiếu nại trực tiếp qua mục "Hỗ trợ" hoặc "Liên hệ" trên website/ứng dụng EASYSPA.VN. Biểu mẫu này yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin: họ tên, số điện thoại đăng ký, mã đặt lịch, nội dung phản ánh và tệp đính kèm (nếu có).
- **Địa chỉ văn phòng:** Số 16 ngõ 167 ngách 31 Tây Sơn, Phường Kim Liên, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

4. Trình tự, thủ tục tiếp nhận và xử lý phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

- Người khiếu nại cung cấp đầy đủ thông tin: họ tên, số điện thoại đăng ký, mã đặt lịch, thời gian, nội dung khiếu nại, và các bằng chứng liên quan (hình ảnh, video, biên lai thanh toán, tin nhắn...).
- Khiếu nại được ghi nhận vào hệ thống quản lý và phân loại mức độ ưu tiên.
- Thời gian phản hồi ban đầu: Trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại, EasySpa gửi xác nhận tiếp nhận đến Người dùng qua email hoặc tin nhắn.

Bước 2: Xác minh thông tin

- Trong vòng **02 (hai) ngày làm việc** kể từ khi nhận được khiếu nại hợp lệ, EasySpa tiến hành xác minh, đối chiếu với nhật ký hệ thống, lịch sử giao dịch, thông tin từ chuyên viên/đối tác liên quan (nếu cần).
- Trường hợp cần thêm thông tin, EasySpa liên hệ với người khiếu nại để yêu cầu bổ sung.

Bước 3: Thương lượng và hòa giải

- Trong vòng **05 (năm) ngày làm việc** sau khi xác minh xong, EasySpa tổ chức đối thoại, hòa giải giữa các bên liên quan (người dùng, chuyên viên) để tìm kiếm giải pháp thống nhất.
- Các bên có thể đề xuất phương án giải quyết: hoàn tiền một phần/toàn bộ, cử chuyên viên khác phục vụ bù, bồi thường thiệt hại, hoặc các biện pháp khắc phục khác.

Bước 4: Đưa ra quyết định (nếu hòa giải không thành)

- Nếu các bên không đạt được thỏa thuận, EasySpa sẽ đưa ra quyết định cuối cùng dựa trên quy chế hoạt động và các quy định pháp luật liên quan.
- Quyết định được lập thành văn bản (email hoặc thông báo trên hệ thống) và gửi đến các bên trong vòng **03 (ba) ngày làm việc** sau khi kết thúc hòa giải.

Bước 5: Hỗ trợ pháp lý (nếu vượt quá thẩm quyền)

- Trong trường hợp vụ việc vượt quá khả năng giải quyết của EasySpa, các bên có quyền yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền (Sở Công Thương, Cục Quản lý cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng, Tòa án...) can thiệp giải quyết theo quy định của pháp luật.

- EasySpa có trách nhiệm cung cấp thông tin, chứng từ liên quan đến giao dịch để hỗ trợ quá trình giải quyết của cơ quan chức năng.

5. Thời hạn cụ thể phản hồi ban đầu và thời hạn giải quyết cho từng loại vấn đề

STT	Loại vấn đề	Thời gian phản hồi ban đầu	Thời gian giải quyết dự kiến
1	Chất lượng dịch vụ (khiếu nại về chuyên viên)	24 giờ	07 ngày làm việc
2	Vấn đề thanh toán / hoàn tiền	24 giờ	07 ngày làm việc
3	Bảo mật thông tin cá nhân	24 giờ	07 ngày làm việc
4	Hủy lịch / chấm dứt dịch vụ	24 giờ	03 ngày làm việc
5	Các vấn đề khác	48 giờ	15 ngày làm việc

Tổng thời gian giải quyết khiếu nại, tranh chấp tối đa là **07 (bảy) ngày làm việc** kể từ khi nhận được khiếu nại hợp lệ và đầy đủ thông tin. Trong trường hợp phức tạp cần thêm thời gian xác minh, EasySpa sẽ thông báo cho các bên và gia hạn thêm nhưng không quá **15 (mười lăm) ngày làm việc**.

6. Các biện pháp, công cụ hỗ trợ giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

- **Công cụ trực tuyến:** Hệ thống quản lý khiếu nại tích hợp trên nền tảng, cho phép người dùng theo dõi tiến độ xử lý.
- **Cơ sở dữ liệu tập trung:** Lưu trữ toàn bộ lịch sử khiếu nại để đối chiếu và xử lý.
- **Đội ngũ hỗ trợ:** Bộ phận Chăm sóc Khách hàng được đào tạo về quy trình xử lý khiếu nại.
- **Cơ chế tự động:** Hiện tại, EasySpa chưa áp dụng cơ chế tự động để vận hành hệ thống tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại trực tuyến. Mọi khiếu nại đều được xử lý thủ công bởi nhân viên có thẩm quyền để đảm bảo tính chính xác và công bằng.

7. Các biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm

Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, EasySpa có thể áp dụng một hoặc các biện pháp sau:

- Cảnh cáo bằng văn bản (email) đối với thành viên vi phạm lần đầu, ít nghiêm trọng;
- Tạm khóa tài khoản từ 7 đến 30 ngày đối với vi phạm tái phạm hoặc gây ảnh hưởng đến hoạt động của nền tảng;

- Khóa vĩnh viễn tài khoản đối với các hành vi gian lận, lừa đảo, cố ý gây tổn hại đến uy tín và hoạt động của nền tảng;
- Yêu cầu bồi thường thiệt hại (nếu có) theo quy định của pháp luật;
- Chuyển hồ sơ cho cơ quan chức năng xử lý đối với các hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng.

8. Phối hợp với cơ quan chức năng

Khi nhận được yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc phát hiện hành vi vi phạm pháp luật trên nền tảng, EasySpa sẽ:

- Hợp tác đầy đủ với cơ quan chức năng trong quá trình điều tra, xác minh;
- Cung cấp thông tin, dữ liệu, chứng từ liên quan theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
- Thực hiện các biện pháp xử lý theo chỉ đạo của cơ quan chức năng.

Quy trình này được xây dựng phù hợp với quy định tại Điều 7 của Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ và các quy định pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

Cơ chế này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 8 năm 2026 và thay thế mọi quy định trước đó về giải quyết tranh chấp, khiếu nại trên EASYSPA.VN.

Đơn vị công bố: Công ty TNHH EasySpa — Nền tảng EASYSPA.VN

Liên hệ: easyspa25@gmail.com · Hotline 0822 907 198