

Ban quản trị Sàn giao dịch Yp.vn sẵn sàng hỗ trợ nhanh nhất và tốt nhất khi nhận được các phản hồi, khiếu nại về việc tin đăng/quảng cáo của doanh nghiệp không chuẩn xác, sai sự thật.... bằng việc hỗ trợ xóa tin và thông tin tới doanh nghiệp

Khi phát sinh tranh chấp, Sàn giao dịch Yp.vn đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng sản phẩm dịch vụ của Sàn giao dịch.

Khách hàng có thể gửi thông tin khiếu nại trực tiếp đến Ban quản trị Sàn giao dịch Yp.vn qua email: [contact.vnyp@gmail.com](mailto:contact.vnyp@gmail.com), Ban quản trị Sàn giao dịch Yp.vn sẽ email phản hồi lại ý kiến phản ánh của khách hàng. Thời hạn giải quyết khiếu nại là 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin khiếu nại trực tiếp của khách hàng:

- Bước 1: Thành viên gửi khiếu nại về các thông tin doanh nghiệp đăng tải không đúng trên website qua email: [contact.vnyp@gmail.com](mailto:contact.vnyp@gmail.com), cùng với văn bản đề nghị thay đổi thông tin với dấu chứng thực của doanh nghiệp.
- Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Yp.vn sẽ tiếp nhận phản hồi và có điều chỉnh bổ sung sau khi xem xét và xác nhận thông tin phản ánh.
- Bước 3: Trong trường hợp phản ánh, khiếu nại nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của yp.vn, thì chúng tôi sẽ yêu cầu thành viên đưa vụ việc ra cơ quan Nhà Nước có thẩm quyền để giải quyết theo pháp luật.

***Khách hàng gửi phản ánh tại địa chỉ :***

Công ty Cổ phần Những Trang Vàng Việt Nam

Địa chỉ: 809 đường Giải Phóng, P. Giáp Bát, Quận Hoàng Mai, Hà Nội

Điện thoại: 0243.6645858

Tổng Đài: (024) 1081

Email: [contact.vnyp@gmail.com](mailto:contact.vnyp@gmail.com)

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

***1. Tất cả các phản ánh phải đảm bảo các điều kiện:***

- Đối tượng bị phản ánh là thành viên Yp.vn
- Sự việc phải liên quan đến thông tin doanh nghiệp trên Yp.vn
- Phải có bằng chứng cụ thể
- Không có ngôn từ xúc phạm, chửi tục, hăm dọa

***2. Khi phản ánh phải đưa ra bằng chứng cụ thể, rõ ràng, đồng thời phải có:***

- Link dẫn chứng liên quan
- Văn bản đề nghị thay đổi có chứng thực của doanh nghiệp (đối với trường hợp cá nhân)

Yp.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Vì vậy, đề nghị các thành viên trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến công ty, sản phẩm, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Trường hợp phát sinh tranh chấp liên quan đến thông tin doanh nghiệp trên yp.vn, các bên sẽ cùng thương lượng giải quyết. Các bên có trách nhiệm cung cấp các thông tin để làm rõ vấn đề. Yp.vn đóng vai trò trung gian xác thực các thông tin mà các bên cung cấp. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh thì mỗi bên có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên