

DAUGIADOCU.IO.VN

CHÍNH SÁCH KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP

Quy trình tiếp nhận, xử lý và quyết định khiếu nại

Đơn vị chủ quản	HỘ KINH DOANH SKYNETNS
Mã số hộ kinh doanh	040089021911
Đại diện	LANG VĂN TIỀN
Website	https://daugiadocu.io.vn
Ngày hiệu lực	29/08/2026
Ngày cập nhật	29/08/2026

Tài liệu công bố phục vụ đăng ký và vận hành website thương mại điện tử.

Chính Sách Khiếu Nại Và Tranh Chấp

Chính sách này quy định cách DauGiaDoCu.io.vn tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại và tranh chấp liên quan đến tài khoản, sản phẩm, đấu giá, thanh toán, giao nhận, ký quỹ, hoàn tiền và giải ngân.

1. Phạm Vi Khiếu Nại

- Hàng không đúng mô tả, hàng hỏng, hàng giả, thiếu phụ kiện, sai sản phẩm.
- Không nhận được hàng, giao hàng quá hạn, link vận chuyển không hợp lệ.
- Người thắng không thanh toán, người bán không giao hàng hoặc một bên vi phạm cam kết.
- Sai lệch số dư ví, cọc, hoàn tiền, giải ngân hoặc điểm thưởng.
- Tài khoản bị khóa, KYC bị từ chối, thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích.

2. Kênh Tiếp Nhận

- Tạo khiếu nại trực tiếp trong chi tiết đơn hàng hoặc phiên đấu giá nếu chức năng đang được mở.
- Gửi email tới tienlv.itpro@gmail.com.
- Liên hệ số điện thoại 0988282244 trong giờ hỗ trợ được công bố.
- Cung cấp mã đơn hàng, mã phiên, tài khoản liên quan và nội dung yêu cầu để được xử lý nhanh hơn.

3. Thời Hạn Gửi Khiếu Nại

- Người mua phải gửi khiếu nại trong thời hạn kiểm tra hàng của từng đơn hoặc trước thời điểm hệ thống tự hoàn tất.
- Sau khi hết thời hạn kiểm tra hoặc sau khi đơn hoàn tất, sản có thể từ chối mở tranh chấp mới nếu không có căn cứ đặc biệt.
- Khiếu nại về giao dịch tiền, dữ liệu cá nhân hoặc tài khoản có thể được tiếp nhận theo thời hạn lưu trữ và quy định pháp luật liên quan.

4. Hồ Sơ Bằng Chứng

- Hình ảnh/video mở hàng, tình trạng sản phẩm, phụ kiện, số serial, mã vận đơn.
- Tin nhắn giữa các bên, biên nhận thanh toán, mã chuyển khoản, lịch sử đặt giá.
- Tài liệu chứng minh nguồn gốc, hóa đơn, giấy bảo hành, giấy kiểm định nếu có.
- Mọi bằng chứng phải trung thực, không chỉnh sửa gây sai lệch bản chất vụ việc.

5. Quy Trình Xử Lý

- Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại và ghi nhận trạng thái trên hệ thống.
- Bước 2: Tạm giữ tiền trong ký quỹ nếu giao dịch đang thuộc diện escrow.
- Bước 3: Yêu cầu các bên bổ sung bằng chứng trong thời hạn phản hồi.
- Bước 4: Nhân sự phụ trách xem xét hồ sơ, lịch sử giao dịch, log hệ thống và quy chế liên quan.
- Bước 5: Đưa ra quyết định xử lý và thông báo cho các bên.

- Bước 6: Thực hiện hoàn tiền, giải ngân, hoàn một phần, yêu cầu trả hàng, ghi nhận vi phạm hoặc biện pháp khác nếu có.

6. Phương Án Quyết Định

- Hoàn toàn bộ tiền cho người mua.
- Giải ngân toàn bộ cho người bán.
- Hoàn một phần và giải ngân phần còn lại theo tỷ lệ quyết định.
- Yêu cầu người mua hoàn trả hàng trước khi hoàn tiền.
- Chia hoặc điều chỉnh phí vận chuyển theo lỗi của từng bên.
- Ghi nhận cảnh báo gian lận, giảm uy tín, hạn chế tài khoản hoặc chuyển hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền nếu cần.

7. Nguyên Tắc Ký Quỹ Khi Có Tranh Chấp

- Tiền trong ký quỹ không được giải ngân cho người bán cho đến khi tranh chấp có quyết định hoặc hết thời hạn xử lý theo quy định.
- Mọi thao tác hoàn tiền, giải ngân hoặc xử lý phí phải có lịch sử giao dịch và audit log.
- Sàn có thể tạm dừng quyền rút tiền hoặc quyền tham gia phiên mới nếu tài khoản liên quan có rủi ro cao.

8. Thời Gian Xử Lý Dự Kiến

- Khiếu nại đơn giản: dự kiến 03 đến 07 ngày làm việc sau khi đủ hồ sơ.
- Tranh chấp cần bổ sung bằng chứng, vận chuyển hoặc bên thứ ba: có thể kéo dài hơn tùy mức độ phức tạp.
- Sàn sẽ thông báo khi cần gia hạn thời gian xử lý hoặc cần thêm tài liệu.

9. Khiếu Nại Lần Hai

Nếu không đồng ý với kết quả xử lý, bên liên quan có thể gửi yêu cầu xem xét lại kèm căn cứ mới trong thời hạn hợp lý. Sau khi sàn phản hồi lần hai, các bên vẫn có quyền sử dụng cơ chế giải quyết tranh chấp theo quy định pháp luật.

Căn cứ tham khảo

- Luật Thương mại điện tử 122/2025/QH15, có hiệu lực từ 01/07/2026.
- Nghị định 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử và các văn bản sửa đổi, bổ sung.
- Nghị định 85/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số quy định về thương mại điện tử.
- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.
- Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Nghị định 356/2025/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Luật Giao dịch điện tử 2023.