

Khi phát sinh khiếu nại tranh chấp, Công ty đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của học viên vào chất lượng dịch vụ của Hoczita.com và thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Học viên/đối tác gửi phản ánh về địa chỉ email [support@hoczita.com](mailto:support@hoczita.com) hoặc số điện thoại 0931 33 23 44
- Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Hoczita.com sẽ tiếp nhận các phản ánh/khiếu nại, tùy theo tính chất và mức độ của phản ánh thì bên Hoczita.com sẽ có những phản hồi/giải đáp hoặc giải quyết vấn đề thắc mắc của học viên/đối tác.
- Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Hoczita.com thì ban quản trị sẽ yêu cầu người phản ánh đưa vụ việc ra cơ quan pháp luật có thẩm quyền để giải quyết.

Địa chỉ tiếp nhận hỗ trợ:

- Địa chỉ : 04 B Lê Quý Đôn, Phường 6, Quận 3, TP.HCM
- Email: support@hoczita.com
- Hotline: 0931 33 23 44/ 0931 33 23 66

Hoczita.com tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của học viên (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị giảng viên/đối tác cung cấp thông tin rõ ràng đầy đủ về khóa học của mình tránh gây nhầm lẫn. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận sẽ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm đối tác/ giảng viên, học viên sẽ phải có trách nhiệm trong việc giải quyết vấn đề đang mâu thuẫn. Hoczita.com sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến học viên và đối tác/giảng viên nếu được học viên hoặc đối tác/giảng viên (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi đối tác, giảng viên, học viên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị Hoczita.com. Trong trường hợp phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về giảng viên: Hoczita.com 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. Hoczita.com sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài của đối tác, giảng viên đó trên Hoczita.com đồng thời yêu cầu đối tác, giảng viên bồi hoàn thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với học viên

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh giữa 2 bên học viên, đối tác/giảng viên, thì một trong 2 bên học viên và đối tác, giảng viên 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 học viên