



QUY ĐỊNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Tháng Năm 2024

COMPLAINTS AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

1. INTRODUCTION

1.1 This Complaint and Dispute Resolution Policy ("Policy") sets out the process adopted by ONEBID ASSET LLC ("Company") for the reasonable and prompt handling of complaints, disputes or claims received from Clients ("Client", "you", "your").

1.2 The purpose of this Policy is to consider and resolve complaints, disputes or claims received from the Company's Clients who have completed the registration procedure on the Company's website in relation to the Services provided by the Company to Clients in accordance with Section 6 of the "Client Agreement" (hereinafter referred to as the "Agreement").

2. DEFINITIONS

2.1 Claim, complaint or dispute:

- any dispute between the Client and the Company when the Client has reasonable grounds to believe that the Company has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission, or when the Client has claims regarding non-trading transactions;
- any dispute between the Client and the Company when the Company has reason to believe that the Client has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission.

2.2 Client:

- a legally competent individual who has reached the age of 18 and has completed the registration procedure on the Company's website for the purpose of conducting trading operations on margin trading terms.

Any capitalized terms not defined in this Policy are listed in Section 16 of the Client Agreement.

QUY ĐỊNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

1. GIỚI THIỆU

1.1 Chính sách Khiếu nại ("Chính sách") đặt ra quy trình được ONEBID ASSET LLC ("Công ty") áp dụng nhằm giải quyết kịp thời và hợp lý các khiếu nại, tranh chấp hoặc khiếu nại nhận được từ Khách hàng ("Khách hàng", "bạn", "của bạn" và "bản thân bạn").

1.2 Mục đích của các quy định này là xem xét và giải quyết các khiếu nại, tranh chấp hoặc khiếu nại nhận được từ các khách hàng của Công ty đã hoàn tất thủ tục đăng ký trên Trang web của Công ty liên quan đến các Dịch vụ do Công ty cung cấp cho Khách hàng theo Mục 6 của "Thỏa thuận khách hàng" (sau đây gọi là "Thỏa thuận").

2. CÁC ĐỊNH NGHĨA

2.1 Khiếu nại hoặc tranh chấp:

- bất kỳ tranh chấp nào giữa Khách hàng và Công ty khi Khách hàng có cơ sở hợp lý để tin rằng Công ty đã vi phạm một hoặc nhiều điều khoản của Thỏa thuận do bất kỳ hành động hoặc không hành động nào hoặc khi Khách hàng có khiếu nại về các giao dịch phi thương mại;
- bất kỳ tranh chấp nào giữa Khách hàng và Công ty khi Công ty có lý do để tin rằng Khách hàng đã vi phạm một hoặc nhiều điều khoản của Thỏa thuận do bất kỳ hành động hoặc không hành động nào.

2.2 Khách hàng:

- cá nhân có năng lực pháp luật đủ 18 tuổi và đã hoàn thành thủ tục đăng ký trên Website của Công ty với mục đích thực hiện các hoạt động giao dịch theo điều kiện giao dịch ký quỹ.

Bất kỳ thuật ngữ viết hoa nào không được xác định trong Quy định đều được liệt kê trong Phần 16 của Thỏa thuận khách hàng.

3. REQUESTS

3.1 In cases where the Client encounters any problems or the Client has questions regarding the Company's Services or regarding the procedure for replenishing or withdrawing funds from the account, the Client can contact the Customer Support Department via online chat on the Company's website, email support@onebidasset.com or the feedback form from the Personal Area in the "Support" section. If the issue can be resolved immediately in accordance with the terms of the Policy and/or Agreement, the Client will immediately (usually within 24 business hours) receive a response to his question from the Customer Support Department. However, if the Customer Support Department determines that it will take more time to resolve the issue, the Company has the right to review and make a decision on the Client's issue within 5 (five) business days from the date of the Client's request.

3.2 If the Client is not satisfied with the response to a request received, the Client has the right to file a formal complaint, strictly following the procedure specified in the "Formal Complaints" paragraph of this Policy.

4. FORMAL COMPLAINTS

4.1 An official complaint is a statement from the Client about dissatisfaction with the provision of Services, addressed by the Client to the Company and drawn up in accordance with clause 4.2 of this Policy.

4.2 A formal complaint must contain:

- first and last name of the Client;
- trading account number;
- date of occurrence of the controversial situation according to the trading platform time;
- ticker of the disputed order;
- description of the controversial situation, which must contain a reference to the allegedly violated clause(s) of the Agreement.

4.3 The complaint should not contain emotional assessments of the controversial situation or offensive expressions.

4.4 The Company has the right to reject the complaint in cases where any of the above provisions are violated, or if more than 5 (five) calendar days have passed from the day when the Client learned or should have learned about the violation of his right.

3. YÊU CẦU

3.1 Trong trường hợp khách hàng gặp bất kỳ vấn đề nào hoặc có thắc mắc liên quan đến Dịch vụ của Công ty hoặc liên quan đến thủ tục bổ sung hoặc rút tiền khỏi tài khoản, Khách hàng có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng qua trò chuyện trực tuyến trên Trang web của Công ty, gửi email tới support@onebidasset.com hoặc biểu mẫu phản hồi từ Tài khoản cá nhân của bạn trong phần "Hỗ trợ". Nếu vấn đề có thể được giải quyết kịp thời theo các điều khoản của Quy định và/hoặc Thỏa thuận, Khách hàng sẽ ngay lập tức (thường trong vòng 24 giờ làm việc) nhận được phản hồi cho câu hỏi của mình từ Bộ phận Hỗ trợ Khách hàng, tuy nhiên, nếu Bộ phận Hỗ trợ Khách hàng xác định rằng sẽ cần nhiều thời gian hơn để giải quyết vấn đề, Công ty có quyền xem xét và đưa ra quyết định về vấn đề của Khách hàng trong vòng 5 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng yêu cầu.

3.2 Nếu Khách hàng không hài lòng với phản hồi đối với yêu cầu nhận được, Khách hàng có quyền nộp đơn khiếu nại chính thức, tuân thủ nghiêm ngặt quy trình được quy định trong đoạn "Khiếu nại chính thức" của Quy định này.

4. KHIẾU NẠI CHÍNH THỨC

4.1 Khiếu nại chính thức là tuyên bố của Khách hàng về việc không hài lòng với việc cung cấp Dịch vụ, được Khách hàng gửi đến Công ty và được soạn thảo theo khoản 4.2 của Quy định này.

4.2 Đơn khiếu nại chính thức phải bao gồm:

- họ và tên của Khách hàng;
- số tài khoản giao dịch;
- ngày xảy ra tình huống tranh chấp theo thời gian của sàn giao dịch;
- mã của lệnh đang tranh chấp;
- mô tả tình huống gây tranh cãi, trong đó phải có tham chiếu đến (các) điều khoản bị cáo buộc vi phạm của Thỏa thuận.

4.3 Đơn khiếu nại không được chứa những đánh giá mang tính cảm xúc về tình huống gây tranh cãi hoặc những biểu hiện xúc phạm.

4.4 Công ty có quyền từ chối khiếu nại trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào ở trên bị vi phạm hoặc đã quá 5 (năm) ngày dương lịch kể từ ngày Khách hàng biết hoặc lẽ ra phải biết về việc vi phạm quyền của mình.

4.5 A formal complaint should be sent to dispute@onebidasset.com. The period for consideration of a formal complaint is 5 (five) working days from the date the complaint was sent. In particularly difficult cases, the period may be extended, of which the Client will be notified in writing.

4.6 The server log file is the only source of reliable information in the event of any dispute. The server log file has absolute priority over other arguments, but does not exclude the use of other evidence when considering and resolving a dispute.

4.7 If the server log file does not record the relevant information referenced by the Client, an argument based on that reference cannot be considered.

4.8 The Company shall establish and apply the above procedures to ensure that the Client's complaint is resolved within the specified time. Some complaints may be resolved more quickly depending on the facts and nature of the dispute. If necessary, during the consideration of the complaint, the Company has the right to request additional information from the Client. All complaints are handled confidentially.

5. DISPUTE RESOLUTION

5.1 After taking a decision on the Client's formal complaint, the Company will inform the Client about it in writing together with an explanation of the Company's position and any corrective measures that will be taken (if required).

6. OTHER

6.1 In the event of a dispute, the Company reserves the right to block trading operations on the Client's trading accounts in whole or in part until the dispute is resolved.

4.5 Đơn khiếu nại chính thức phải được gửi đến địa chỉ tranh dispute@onebidasset.com. Thời gian xem xét khiếu nại chính thức là 5 (năm) ngày làm việc kể từ ngày gửi đơn khiếu nại. Trong những trường hợp đặc biệt khó khăn, thời hạn có thể được gia hạn và Khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản.

4.6 Tập nhật ký máy chủ là nguồn thông tin đáng tin cậy duy nhất trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp nào. Tập nhật ký máy chủ có quyền ưu tiên tuyệt đối so với các đối số khác, nhưng không loại trừ việc sử dụng các bằng chứng khác khi xem xét và giải quyết tranh chấp.

4.7 Nếu tập nhật ký máy chủ không ghi lại thông tin liên quan được Khách hàng tham chiếu thì không thể xem xét đối số dựa trên tham chiếu đó.

4.8 Công ty sẽ thiết lập và áp dụng các quy trình trên để đảm bảo khiếu nại của Khách hàng được giải quyết trong thời gian quy định. Một số khiếu nại có thể được giải quyết nhanh hơn tùy thuộc vào thực tế và tính chất của tranh chấp. Nếu cần thiết, trong quá trình xem xét khiếu nại, Công ty có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm thông tin. Mọi khiếu nại đều được coi là bí mật.

5. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

5.1 Sau khi đưa ra quyết định liên quan đến Khiếu nại chính thức của Khách hàng, Công ty sẽ thông báo quyết định đó cho Khách hàng bằng văn bản cùng với lời giải thích về quan điểm của Công ty và mọi hành động khắc phục sẽ được thực hiện (nếu được yêu cầu).

6. KHÁC

6.1 Trong trường hợp xảy ra tranh chấp, Công ty có quyền chặn toàn bộ hoặc một phần hoạt động giao dịch trên Tài khoản giao dịch của Khách hàng cho đến khi (các) tranh chấp được giải quyết.