

CÔNG TY GIÁO DỤC DSS
DSS EDUCATION PTY LTD

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

V/v. Kết luận thanh lý

TP. Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 5 năm 2025

Kính gửi : Khách hàng Trương Thị Hường

Công ty Giáo dục DSS (“DSS”) xin được gửi lời chào trân trọng, lời chúc sức khỏe tới Quý khách hàng. Cảm ơn Quý khách hàng đã đồng hành cùng chúng tôi trong thời gian vừa qua!

- Căn cứ Hợp Đồng Dịch vụ Thị thực số 3112/2024/DSS/TTH ngày 31/12/2024 và các phụ lục Hợp đồng kèm theo giữa Công ty TNHH Du học Định cư DSS và khách hàng
- Căn cứ vào tình hình thực hiện Hợp đồng;
- Căn cứ vào yêu cầu thanh lý Hợp đồng của bà Trương Thị Hường;
- Căn cứ vào các Thông báo nhắc nhở lần thứ nhất và lần thứ hai của DSS đối với bà Trương Thị Hường,

Chúng tôi có ý kiến cụ thể như dưới đây:

Theo Hợp đồng dịch vụ thị thực đã ký, Quý khách hàng đã đồng ý lựa chọn sử dụng Dịch vụ tư vấn hồ sơ Visa 482 của DSS. Hợp đồng được ký kết dựa trên sự đồng thuận của hai bên, có xác nhận đã đọc và hiểu rõ toàn bộ nội dung Hợp đồng từ Quý khách hàng.

Ngày 26/3/2025, Công ty DSS nhận được yêu cầu thanh lý Hợp đồng của chị vì lý do: “Nhận thấy công ty chưa thực hiện và không thực hiện bất cứ cam kết và thỏa thuận trong hợp đồng đối với Khách hàng”

DSS hoàn toàn không đồng ý với ý kiến này và trao đổi rõ với Khách hàng Trương Thị Hường như sau:

Thứ nhất, Về đào tạo Tiếng Anh:

DSS đã chủ động giới thiệu và liên hệ để chị Hường tham gia khóa học IELTS tại một trung tâm tiếng Anh uy tín. Bên cạnh đó, Phòng Đào tạo của DSS cũng đã xây dựng kế hoạch tổ chức lớp tiếng Anh giao tiếp với lịch học 2 buổi mỗi tuần và đã nhiều lần thuyết phục chị tham gia, tuy nhiên chị Hường đã từ chối.

Về nhu cầu luyện tiếng Anh phỏng vấn, mặc dù chị Hường có nguyện vọng được ưu tiên luyện trước, Phòng Đào tạo đã giải thích rõ rằng các buổi luyện phỏng vấn chỉ được



sắp xếp khi đã có lịch phỏng vấn cụ thể với Chủ lao động. Việc này nhằm đảm bảo nội dung luyện tập bám sát thực tế, mang lại hiệu quả cao nhất cho học viên.

Thứ hai, Về Đào tạo nghề:

Từ tháng 01/2025, chị Hường đã tham gia khóa đào tạo nâng cao tay nghề Massage tại Spa do DSS giới thiệu. Ngày 03/02/2025, chị đã gửi video tay nghề đầu tiên theo đúng hướng dẫn của DSS. Sau khi tiếp nhận, DSS đã tiến hành đánh giá và đồng thời tư vấn chị Hường bổ sung thêm kỹ năng về nails và nối mi. Hai bên cũng đã thống nhất rằng chị Hường sẽ gửi video tay nghề lần thứ hai cho DSS thẩm định sau khi kỹ năng của chị được củng cố và ổn định hơn. Tuy nhiên, đến thời điểm hiện tại, DSS chưa nhận được video tay nghề lần hai từ phía chị.

Thứ ba, Về hồ sơ:

Ngày 4/2/2025, Processing bước đầu gửi checklist hồ sơ chi tiết cho chị Hường nắm thông tin và chuẩn bị hồ sơ.

Thứ tư, Về xử lý vấn đề phát sinh về mắt của chị Hường: Vấn đề này đã được đội ngũ Processing của DSS kịp thời ghi nhận và tư vấn về khả năng ảnh hưởng đến hồ sơ xin Visa, dựa trên ý kiến chuyên môn từ Luật sư di trú. Thông tin tư vấn đã được gửi đến chị vào ngày 18/3/2025.

Như vậy, kể từ thời điểm Hợp đồng được ký kết, căn cứ theo nội dung của Hợp đồng Dịch vụ Đào tạo và Hợp đồng dịch vụ thị thực, DSS đã triển khai đầy đủ các nội dung theo cam kết, bao gồm: hướng dẫn nâng cao tay nghề, kiểm tra trình độ đầu vào, sắp xếp lớp tiếng Anh giao tiếp, dự kiến chức lớp luyện phỏng vấn, đồng thời giới thiệu chị Hường theo học Tiếng Anh IELTS và học nghề tại các cơ sở uy tín. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai Hợp đồng, Công ty DSS đôi khi gặp khó khăn do chưa nhận được sự phối hợp tích cực từ phía chị Hường. Đặc biệt, vào thời điểm tháng 3/2025, chị Hường không may gặp vấn đề về thị lực, dẫn đến việc quá trình triển khai Hợp đồng bị gián đoạn.

Vấn đề tranh chấp phát sinh khi ngày 20/3/2025, chị Hường mong muốn có lịch gặp với Công ty để trao đổi thêm về việc triển khai hồ sơ nhưng do hai bên chưa thống nhất được lịch gặp nên chị Hường không giữ thái độ bình tĩnh và liên tục có phát ngôn thiếu kiểm soát trên group Zalo của Công ty. Ngày 25/3/2025, tại buổi làm việc trực tiếp của chị Hường tại trụ sở Công ty, chị Hường cùng chồng là anh Phong đã có hành vi quấy rối, đe dọa nhân viên Công ty. Tiếp đó, ngày 16/5/2025, Chồng của khách hàng là ông Phong đã lên trụ sở Công ty TNHH Du học Định cư DSS (tại 534C Lê Văn Sỹ, Phường 14, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh) để thực hiện hành vi bôi nhọ danh dự của DSS thông qua việc dựng xe



ô tô trước cửa công ty và dán băng rôn khiếu nại với nội dung “Yêu cầu DSS và bà Nguyễn Lê Vân hoàn trả lại tiền cho chúng tôi và khách hàng”. (Toàn bộ hình ảnh đều được DSS thu thập).

Như vậy, đánh giá về quá trình Hợp đồng của hai bên: DSS đã nỗ lực trong việc triển khai và thúc đẩy tiến độ Hợp đồng, song rất tiếc Khách hàng có nhiều biểu hiện không hợp tác với Công ty trong việc triển khai hồ sơ với những lời lẽ, hành động mang tính xúc phạm, thiếu tôn trọng công ty. Điều này gây ảnh hưởng đến tiến độ triển khai hồ sơ Visa cho Khách hàng và ảnh hưởng nghiêm trọng đến tinh thần của DSS cũng như đội ngũ nhân viên của chúng tôi.

Do đó, xét thấy, việc Quý khách hàng muốn chấm dứt Hợp đồng vì lý do “Công ty chưa triển khai hồ sơ” là lý do không được chấp nhận, đồng thời căn cứ theo Thông báo nhắc nhở của DSS đến Khách hàng vào các ngày 2/5/2025, ngày 16/5/2025, Chúng tôi rất tiếc và buộc phải thông báo rằng, trong trường hợp Quý khách hàng muốn chấm dứt Hợp đồng tại thời điểm này: DSS sẽ không hoàn trả lại bất kỳ khoản phí đã thu nào từ khách hàng (căn cứ theo khoản 2 Điều 5, khoản 4 Điều 6 của Hợp đồng dịch vụ thị thực đã ký).

Bên cạnh đó, căn cứ nội dung Hợp đồng đã ký kết về điều khoản bảo mật thông tin, không tiết lộ thông tin, không có hành vi tiêu cực ảnh hưởng cho các bên tham gia giao dịch. Do đó, đề nghị Khách hàng không được thực hiện việc tiết lộ thông tin hoặc bất cứ hành vi nào gây ảnh hưởng đến Công ty. Những trường hợp tác động tiêu cực gây ảnh hưởng đến Công ty từ việc trực tiếp hay gián tiếp Công ty sẽ ghi nhận và tiến hành xử lý nội bộ hoặc mạnh mẽ hơn là yêu cầu cơ quan có thẩm quyền can thiệp bảo vệ quyền lợi của Công ty.

Một lần nữa, Công ty xin thông báo để Quý khách được biết thông tin và phối hợp thực hiện.

Xin trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên (Thông báo);
- Lưu VP Công ty ./.

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

NGUYỄN THANH



