

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Đối tượng khiếu nại

ID hoặc Khách hàng sử dụng dịch vụ hoặc có bất kỳ khiếu nại hay thắc mắc liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty

2. Hình thức khiếu nại

ID/ Khách hàng có khiếu nại có thể lựa chọn một trong các hình thức sau để phản ánh khiếu nại:

- Trực tiếp gặp Bộ phận chăm sóc khách hàng tại trụ sở Công ty hoặc các Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất;
- Gọi điện thoại đến Công ty theo số 028-6685-8844 (Trong giờ hành chính);
- Gửi văn bản đến địa chỉ email Công ty: vital4u.co@gmail.com

3. Quy trình giải quyết khiếu nại

a) Trường hợp ID/ Khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở Công ty hoặc các Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

- Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại của ID/ Khách hàng, Công ty sẽ lập Phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và chuyển cho Bộ phận phụ trách;

- **Lưu ý:** ID cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số ID, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);

Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của ID/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ ID/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ ID/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung.

- Thời gian để ID/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu ID/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà ID/ Khách hàng đã đưa ra.

Bước 4: Làm việc với ID/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu ID/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến ID/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

- Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu ID/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).
- Nếu ID/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì ID/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

b) Trường hợp ID khiếu nại thông qua việc liên hệ bằng cuộc gọi đến Công ty

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

- Sau khi nhận được cuộc gọi trình bày yêu cầu khiếu nại của ID/ Khách hàng, Công ty sẽ ghi nhận lại ý kiến yêu cầu giải quyết và lập phiếu tiếp nhận về việc đã tiếp nhận yêu cầu khiếu nại;

- Lưu ý: ID cung cấp đầy đủ thông tin: Họ Tên, mã số ID, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);

Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ Tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của ID/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ ID/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ ID/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung.
- Thời gian để ID/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu ID/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà ID/ Khách hàng đã đưa ra.

Bước 4: Làm việc với ID/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu ID/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến ID/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

- Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu ID/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).

- Nếu ID/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì ID/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

c) Trường hợp ID khiếu nại thông qua việc gửi văn bản đến email Công ty

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại qua thư điện tử

- Sau khi nhận được email yêu cầu khiếu nại của ID, Công ty sẽ ngay lập tức sẽ lập phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và xác nhận với ID về việc đã nhận được mail;

- ***Lưu ý:** ID cung cấp đầy đủ thông tin: Họ Tên, mã số ID, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);*

Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ Tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của ID/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ ID/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ ID/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung.

- Thời gian để ID/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu ID/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà ID/ Khách hàng đã đưa ra.

Bước 4: Làm việc với ID/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu ID/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến ID/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

- Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu ID/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).

- Nếu ID/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì ID/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại.