

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho tất cả các trường hợp khiếu nại về sản phẩm và khiếu nại liên quan đến hoạt động kinh doanh của công ty.

2. Đối tượng khiếu nại: Nhà phân phối trực thuộc công ty hoặc khách hàng có khiếu nại.

3. Hình thức khiếu nại: thông qua một trong các hình thức sau:

- Gửi thư về địa chỉ email: dlcvn.info@gmail.com
- Gọi về số hotline: (028) 3.991.0651
- Gửi thư về trụ sở công ty hoặc đến trực tiếp trụ sở tại địa chỉ: 227 Nguyễn Đình Chính, P11, Q. Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh

4. Quy trình giải quyết khiếu nại:

Bước 1: Nhà Phân Phối/Khách Hàng khi có khiếu nại cần cung cấp cho công ty:

- a. Thẻ thành viên còn hiệu lực hoặc bản sao chứng minh nhân dân/ thẻ căn cước công dân;
- b. Hóa đơn mua hàng của sản phẩm khiếu nại (nếu là khiếu nại sản phẩm), hoặc các giấy tờ có liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có);
- c. Làm đơn khiếu nại.

Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại: Bộ phận hỗ trợ khách hàng có trách nhiệm gửi thông tin xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại (đối với khiếu nại bằng email, qua tổng đài, bưu điện...) hoặc xác nhận bằng văn bản đối với khiếu nại trực tiếp tại trụ sở Công ty.
- Nhà Phân Phối/ Khách hàng có trách nhiệm cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan theo yêu cầu của Bộ phận hỗ trợ khách hàng.

Bước 3: Phân tích, đánh giá sơ bộ

- Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại của Nhà Phân Phối/ Khách hàng, bộ phận tiếp nhận sẽ chủ động kiểm tra, giải quyết trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình và liên hệ Nhà Phân Phối/ Khách Hàng cập nhật thông tin giải quyết khiếu nại.
- Các khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, cần nghiên cứu hồ sơ, kiểm định sản phẩm sẽ được chuyển đến các bộ phận có liên quan để giải quyết theo thẩm quyền.

Bước 4: Giải Quyết Khiếu Nại

- Trong vòng 10 ngày làm việc, Nhân viên thuộc bộ phận có liên quan của công ty tiến hành kiểm tra, xác minh thông tin khiếu nại của Nhà Phân Phối/ Khách hàng để đưa ra kết luận cuối cùng.
- Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận cuối cùng, công ty sẽ thông báo kết quả đến Nhà Phân Phối/ Khách hàng theo nhiều hình thức: Gọi điện thoại, gặp trực tiếp, gửi văn bản phúc đáp, gửi mail.....tùy theo hình thức khiếu nại ban đầu

Bước 5: Kết thúc khiếu nại

- Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại