

MỤC 2: PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

2. Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

2.1. Mục đích

Chính sách này thiết lập quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại liên quan đến sản phẩm, đơn hàng, giao hàng, thanh toán, bảo hành và dịch vụ của Công ty Chúng tôi.

2.2. Nội dung được tiếp nhận

- Sản phẩm giao sai, thiếu, không đúng model hoặc thông số đã xác nhận.
- Sản phẩm có dấu hiệu hư hỏng, lỗi kỹ thuật hoặc không phù hợp với đơn hàng.
- Vấn đề về giao hàng, thanh toán, hóa đơn, bảo hành, đổi trả hoặc hoàn tiền.
- Chất lượng phục vụ và các vấn đề khác phát sinh từ giao dịch.

2.3. Kênh tiếp nhận

- Hotline: +84 965 387 635
- Email: greenpowersaigon2026@gmail.com
- Website: greenpowersaigon.com

Địa chỉ: Số 48 Đường số 13, Khu dân cư Lakeview City, Phường Bình Trưng, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

2.4. Thông tin nên cung cấp

- Họ tên và thông tin liên hệ.
- Mã đơn hàng/báo giá/hợp đồng nếu có.
- Mô tả vấn đề và thời điểm phát sinh.
- Hình ảnh, video, biên bản giao nhận hoặc tài liệu liên quan nếu có.

2.5. Quy trình xử lý

Tiếp nhận và ghi nhận nội dung phản ánh.

Kiểm tra đơn hàng, chứng từ và thông tin liên quan.

Liên hệ khách hàng để xác minh hoặc yêu cầu bổ sung thông tin khi cần.

Đánh giá nguyên nhân và xác định phương án xử lý phù hợp.

Thực hiện phương án xử lý đã thống nhất hoặc theo chính sách áp dụng.

Thông báo kết quả và hoàn tất hồ sơ xử lý.

2.6. Thời gian xử lý

Công ty Chúng tôi ưu tiên phản hồi trong thời gian sớm nhất trong giờ làm việc. Các trường hợp cần kiểm tra thực tế, giám định kỹ thuật hoặc xác nhận từ nhà sản xuất/đơn vị vận chuyển có thể cần thêm thời gian.

2.7. Nguyên tắc giải quyết

Việc giải quyết được thực hiện trên cơ sở thông tin, chứng từ và tình trạng thực tế của giao dịch; bảo đảm tính minh bạch, hợp tác và quyền lợi hợp pháp của các bên.