

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

CHÍNH SÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Quy trình tiếp nhận, xác minh, phản hồi và giải quyết khiếu nại của khách hàng

Công ty TNHH Công nghệ số ITH ban hành Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại nhằm bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của khách hàng, đồng thời nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ do ITH cung cấp.

1. Thông tin đơn vị

Tên doanh nghiệp	CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH
Địa chỉ	C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam
Mã số thuế	0111611727
Đại diện	Ông Nguyễn Xuân Hà
Chức vụ	Giám đốc
Hotline	0964 644 550
Email	info@ith.vn
Website	ith.vn
Tài khoản	81688866 - Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank)

2. Mục đích và phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với các phản ánh, yêu cầu và khiếu nại liên quan đến:

- Chất lượng, số lượng, chủng loại và nguồn gốc hàng hóa;
- Giá bán, chương trình khuyến mại và thông tin sản phẩm;
- Đặt hàng, xác nhận đơn hàng và thanh toán;
- Giao nhận và vận chuyển hàng hóa;
- Đổi trả và hoàn tiền;
- Bảo hành, sửa chữa và hỗ trợ kỹ thuật;

- Hóa đơn, hợp đồng và các chứng từ giao dịch;
- Việc thu thập, sử dụng và bảo vệ thông tin khách hàng;
- Thái độ phục vụ của nhân viên ITH;
- Các quyền và lợi ích hợp pháp khác của khách hàng phát sinh trong quá trình giao dịch với ITH.

3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

ITH tiếp nhận và giải quyết khiếu nại theo các nguyên tắc sau:

- Khách quan, thiện chí, minh bạch và đúng quy định của pháp luật;
- Tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng;
- Xử lý đúng nội dung, đúng trách nhiệm và trong thời gian hợp lý;
- Ưu tiên giải quyết thông qua trao đổi, thương lượng và thống nhất giữa các bên;
- Bảo mật thông tin của khách hàng và hồ sơ khiếu nại;
- Không thu phí tiếp nhận và xử lý khiếu nại. Các chi phí phát sinh khác, nếu có, được thực hiện theo chính sách liên quan của ITH, thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật;
- Khách hàng không bị hạn chế quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

4. Kênh tiếp nhận khiếu nại

Khách hàng có thể gửi khiếu nại đến ITH thông qua một trong các hình thức sau:

Qua điện thoại

Hotline: **0964 644 550 hoặc 0969393232 (Số điện thoại giám đốc)**

Nhân viên ITH sẽ ghi nhận nội dung phản ánh, thông tin liên hệ và các yêu cầu của khách hàng để chuyển đến bộ phận phụ trách.

Qua email

Email: info@ith.vn hoặc email ha@ith.vn

Tiêu đề email nên ghi rõ: **KHIẾU NẠI - Mã đơn hàng/hợp đồng - Họ tên khách hàng.**

Trực tiếp hoặc qua đường bưu điện

Địa chỉ tiếp nhận:

Công ty TNHH Công nghệ số ITH

C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Trường hợp đến trực tiếp, khách hàng nên liên hệ trước qua hotline để được bố trí nhân viên tiếp nhận và hỗ trợ.

5. Thông tin cần cung cấp

Để việc xác minh và giải quyết được nhanh chóng, khách hàng vui lòng cung cấp các thông tin sau:

- Họ tên cá nhân hoặc tên doanh nghiệp, tổ chức;
- Số điện thoại, địa chỉ email và địa chỉ liên hệ;
- Mã đơn hàng, số hợp đồng, số hóa đơn hoặc chứng từ mua hàng;
- Tên sản phẩm, model, số serial và số lượng sản phẩm liên quan;
- Thời gian mua hàng hoặc nhận hàng;
- Nội dung sự việc và thời điểm phát sinh;
- Yêu cầu hoặc phương án giải quyết mong muốn;
- Hình ảnh, video, biên bản giao nhận, phiếu bảo hành, hóa đơn hoặc tài liệu liên quan;
- Giấy ủy quyền hợp lệ nếu người khiếu nại không phải là người trực tiếp giao dịch hoặc người đại diện hợp pháp.

Lưu ý bảo mật: Khách hàng không cung cấp mật khẩu tài khoản ngân hàng, mã PIN, mã OTP hoặc thông tin bảo mật tương tự cho nhân viên ITH trong quá trình khiếu nại.

6. Quy trình xử lý khiếu nại

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

ITH tiếp nhận thông tin qua hotline, email, tại trụ sở hoặc bằng văn bản gửi qua đường bưu điện.

Nội dung khiếu nại được ghi nhận và chuyển đến bộ phận có trách nhiệm xử lý. Khi cần thiết, ITH có thể cấp mã tiếp nhận hoặc thông tin xác nhận để khách hàng thuận tiện theo dõi.

Bước 2: Xác nhận và kiểm tra hồ sơ

Trong vòng **01 ngày làm việc** kể từ khi nhận được khiếu nại, ITH sẽ xác nhận việc tiếp nhận thông qua điện thoại, email hoặc phương thức liên hệ phù hợp.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đủ cơ sở xác minh, ITH sẽ đề nghị khách hàng bổ sung thông tin, hình ảnh, chứng từ hoặc bàn giao sản phẩm để kiểm tra.

Bước 3: Phân loại và xác minh

ITH tiến hành phân loại nội dung khiếu nại và giao cho bộ phận chuyên môn phụ trách, chẳng hạn như kinh doanh, kỹ thuật, kế toán, kho vận hoặc chăm sóc khách hàng.

Tùy từng vụ việc, hoạt động xác minh có thể bao gồm:

- Kiểm tra thông tin đơn hàng, hợp đồng và hóa đơn;
- Đối chiếu biên bản giao nhận và thông tin vận chuyển;
- Kiểm tra tình trạng thực tế của hàng hóa;
- Kiểm tra số serial, tem bảo hành và lịch sử kỹ thuật;
- Làm việc với nhà sản xuất, nhà phân phối hoặc đơn vị vận chuyển;
- Trao đổi với khách hàng và các cá nhân, tổ chức có liên quan.

Bước 4: Đề xuất phương án và thương lượng

Sau khi có kết quả xác minh, ITH sẽ trao đổi với khách hàng về nguyên nhân, trách nhiệm của các bên và phương án giải quyết.

Nếu khách hàng gửi yêu cầu thương lượng thuộc phạm vi điều chỉnh của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, ITH sẽ tiếp nhận và tiến hành thương lượng trong thời hạn pháp luật quy định. Trường hợp từ chối thương lượng, ITH sẽ trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Bước 5: Thông báo kết quả

Kết quả giải quyết được thông báo cho khách hàng qua điện thoại, email, văn bản hoặc hình thức khác mà hai bên thống nhất.

Nội dung thông báo có thể bao gồm:

- Kết quả kiểm tra, xác minh;
- Nguyên nhân phát sinh sự việc;
- Trách nhiệm của các bên;
- Phương án xử lý;
- Thời gian và cách thức thực hiện;
- Các chi phí phát sinh, nếu có;
- Hướng dẫn thực hiện các bước tiếp theo.

Bước 6: Thực hiện phương án giải quyết

Tùy theo tính chất của vụ việc và kết quả xác minh, ITH có thể áp dụng một hoặc nhiều phương án sau:

- Giải thích, cung cấp hoặc đính chính thông tin;

- Hướng dẫn sử dụng và hỗ trợ kỹ thuật;
- Bổ sung hàng hóa, linh kiện, phụ kiện hoặc chứng từ còn thiếu;
- Tiếp nhận kiểm tra, sửa chữa hoặc bảo hành sản phẩm;
- Đổi sản phẩm theo chính sách đổi trả;
- Nhận lại hàng và hoàn tiền theo chính sách hoàn tiền;
- Điều chỉnh hóa đơn, chứng từ hoặc thông tin giao dịch;
- Giảm giá, hỗ trợ chi phí hoặc bồi thường thiệt hại trên cơ sở thỏa thuận và quy định của pháp luật;
- Từ chối toàn bộ hoặc một phần yêu cầu nếu không có căn cứ, kèm theo lý do cụ thể.

Bước 7: Hoàn tất và lưu hồ sơ

Khi phương án giải quyết đã được thực hiện, ITH thông báo hoàn tất vụ việc và lưu hồ sơ theo quy định nội bộ, Chính sách bảo mật của ITH và pháp luật hiện hành.

Việc khách hàng không phản hồi sau khi đã được ITH thông báo kết quả không làm mất quyền hợp pháp của khách hàng theo quy định của pháp luật.

7. Thời gian xử lý dự kiến

- Xác nhận tiếp nhận khiếu nại: Trong vòng **01 ngày làm việc**;
- Kiểm tra sơ bộ và yêu cầu bổ sung hồ sơ: Trong vòng **03 ngày làm việc**;
- Khiếu nại thông thường: Dự kiến giải quyết trong vòng **07 ngày làm việc** kể từ ngày ITH nhận đủ thông tin và hồ sơ cần thiết;
- Vụ việc phức tạp, cần kiểm định kỹ thuật hoặc làm việc với nhà sản xuất, nhà phân phối, ngân hàng, đơn vị vận chuyển hoặc bên thứ ba: Thời gian giải quyết có thể kéo dài nhưng không quá **30 ngày dương lịch**, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

Nếu chưa thể hoàn thành đúng thời gian dự kiến, ITH sẽ thông báo cho khách hàng về nguyên nhân, tiến độ xử lý và thời gian dự kiến tiếp theo.

Thời gian chờ khách hàng bổ sung hồ sơ, bàn giao sản phẩm hoặc phản hồi phương án không được tính vào thời gian xử lý của ITH.

8. Trách nhiệm của khách hàng

Khách hàng có trách nhiệm:

- Cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ và chính xác;
- Phối hợp với ITH trong quá trình kiểm tra, xác minh;

- Bảo quản sản phẩm, phụ kiện, bao bì và chứng từ liên quan trong thời gian xử lý;
- Không tự ý tháo mở, sửa chữa hoặc làm thay đổi hiện trạng sản phẩm khi chưa có hướng dẫn của ITH, nếu việc đó có thể ảnh hưởng đến kết quả xác minh;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung, tài liệu và bằng chứng đã cung cấp;
- Không lợi dụng việc khiếu nại để đe dọa, xúc phạm, cung cấp thông tin sai sự thật hoặc thực hiện hành vi trái pháp luật.

9. Trách nhiệm của ITH

ITH có trách nhiệm:

- Tiếp nhận và ghi nhận đầy đủ nội dung khiếu nại;
- Cử bộ phận hoặc nhân sự có trách nhiệm xử lý;
- Chủ động liên hệ, xác minh và cập nhật tiến độ cho khách hàng;
- Phối hợp với nhà sản xuất, đơn vị vận chuyển và các bên liên quan;
- Thực hiện phương án giải quyết đã thống nhất;
- Bảo mật thông tin của khách hàng và hồ sơ khiếu nại;
- Tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định có liên quan.

10. Các trường hợp cần bổ sung hoặc không đủ cơ sở xử lý

ITH có thể yêu cầu khách hàng bổ sung thông tin hoặc chưa thể giải quyết khi:

- Không xác định được người gửi hoặc không có thông tin liên hệ;
- Không xác định được giao dịch, đơn hàng hoặc sản phẩm liên quan;
- Nội dung không thuộc trách nhiệm của ITH;
- Tài liệu cung cấp không đầy đủ, không rõ ràng hoặc có dấu hiệu bị chỉnh sửa;
- Khách hàng không phối hợp kiểm tra hoặc không bàn giao sản phẩm khi việc kiểm tra thực tế là cần thiết;
- Vụ việc đã được giải quyết và không có tình tiết hoặc chứng cứ mới;
- Nội dung có dấu hiệu giả mạo, lừa đảo, thư rác, xúc phạm, đe dọa hoặc vi phạm pháp luật.

Trong trường hợp có đủ thông tin liên hệ, ITH sẽ thông báo cho khách hàng về lý do cần bổ sung, tạm dừng hoặc không thể tiếp tục xử lý.

11. Giải quyết tranh chấp

ITH ưu tiên giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng và hòa giải trên tinh thần hợp tác, tôn trọng quyền lợi hợp pháp của các bên.

Nếu không đạt được thỏa thuận, khách hàng có quyền đề nghị cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người tiêu dùng hoặc cơ quan có thẩm quyền hỗ trợ theo quy định.

Tranh chấp cũng có thể được giải quyết tại trọng tài hoặc Tòa án có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật Việt Nam.

Quy trình này không loại trừ hoặc hạn chế bất kỳ quyền hợp pháp nào của người tiêu dùng.

12. Bảo mật thông tin khiếu nại

Thông tin khách hàng cung cấp được sử dụng cho mục đích tiếp nhận, xác minh và giải quyết khiếu nại; liên hệ với khách hàng; thực hiện nghĩa vụ pháp lý và cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

ITH chỉ cung cấp thông tin cho nhà sản xuất, đơn vị vận chuyển, đơn vị bảo hành, cơ quan nhà nước hoặc bên liên quan trong phạm vi cần thiết để xử lý vụ việc hoặc khi pháp luật yêu cầu.

Việc thu thập, sử dụng, lưu trữ và bảo vệ thông tin được thực hiện theo Chính sách bảo mật của website ith.vn và quy định pháp luật hiện hành.

13. Hiệu lực áp dụng

Quy trình này có hiệu lực kể từ ngày được đăng tải trên website **ith.vn** và có thể được ITH sửa đổi, bổ sung để phù hợp với hoạt động kinh doanh và quy định của pháp luật.

Phiên bản cập nhật được công bố trên website và áp dụng kể từ ngày công bố, trừ trường hợp có thông báo khác.

14. Thông tin liên hệ

Mọi phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại, khách hàng vui lòng liên hệ:

Doanh nghiệp	CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH
Địa chỉ	C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam
Hotline	0964 644 550
Email	info@ith.vn
Website	ith.vn

ITH trân trọng mọi ý kiến đóng góp của khách hàng và cam kết xử lý khiếu nại trên tinh thần trách nhiệm, minh bạch và hợp tác.