

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

Phudung.vn luôn tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng và cam kết tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại một cách thiện chí, minh bạch và phù hợp với quy định pháp luật.

Chính sách này áp dụng đối với khách hàng, người mua hàng, người sử dụng website và các bên liên quan khi phát sinh vấn đề trong quá trình truy cập website, đặt hàng, thanh toán, giao nhận, sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ của Phudung.vn.

1. Các nội dung được tiếp nhận

Phudung.vn tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu và khiếu nại liên quan đến:

- Chất lượng, thông tin và tình trạng sản phẩm;
- Đặt hàng và xác nhận đơn hàng;
- Giá bán, chương trình khuyến mại và ưu đãi;
- Thanh toán;
- Giao hàng;
- Sản phẩm giao không đúng đơn hàng;
- Sản phẩm bị thiếu, hư hỏng hoặc có vấn đề trong quá trình vận chuyển;
- Đổi, trả và hoàn tiền;
- Bảo hành sản phẩm (nếu có);
- Tài khoản khách hàng;
- Bảo mật và xử lý thông tin cá nhân;
- Hoạt động của chương trình Affiliate;
- Nội dung hoặc thông tin được đăng tải trên website;
- Các vấn đề khác phát sinh trong quá trình khách hàng sử dụng website và dịch vụ của Phudung.vn.

2. Phương thức tiếp nhận

Khách hàng có thể gửi phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại cho Phudung.vn thông qua email: phudung313@gmail.com

Đối với các vấn đề liên quan trực tiếp đến đơn hàng, khách hàng nên cung cấp mã đơn hàng để Phudung.vn có thể kiểm tra và xử lý nhanh chóng.

3. Nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Để việc xử lý được nhanh chóng và chính xác, khách hàng nên cung cấp các thông tin sau:

- Họ và tên;
- Số điện thoại;
- Email;
- Mã đơn hàng nếu có;
- Nội dung phản ánh hoặc khiếu nại;
- Thời điểm phát sinh vấn đề;
- Yêu cầu của khách hàng;
- Hình ảnh, video hoặc tài liệu liên quan nếu có.

Phudung.vn có thể yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin hoặc tài liệu cần thiết để xác minh vụ việc.

4. Tiếp nhận và xác nhận thông tin

Sau khi nhận được phản ánh hoặc khiếu nại, Phudung.vn sẽ kiểm tra nội dung và xác nhận việc tiếp nhận trong thời gian phù hợp.

Đối với những vấn đề đơn giản, Phudung.vn có thể xử lý và phản hồi trực tiếp cho khách hàng.

Đối với những vấn đề cần xác minh với các bộ phận, đơn vị vận chuyển, đối tác thanh toán hoặc bên liên quan, Phudung.vn sẽ tiến hành kiểm tra trước khi đưa ra phương án xử lý.

5. Quy trình giải quyết

Việc giải quyết phản ánh, yêu cầu và khiếu nại được thực hiện theo các bước cơ bản:

Bước 1: Tiếp nhận

Phudung.vn tiếp nhận thông tin từ khách hàng thông qua email, hotline hoặc các kênh liên hệ chính thức.

Bước 2: Kiểm tra và xác minh

Phudung.vn kiểm tra thông tin đơn hàng, giao dịch, lịch sử trao đổi và các tài liệu liên quan.

Trong trường hợp cần thiết, Phudung.vn có thể liên hệ với đơn vị vận chuyển, đơn vị thanh toán hoặc đối tác có liên quan để xác minh.

Bước 3: Đề xuất phương án xử lý

Sau khi xác định nguyên nhân, Phudung.vn sẽ thông báo phương án giải quyết phù hợp cho khách hàng.

Tùy từng trường hợp, phương án có thể bao gồm:

- Hướng dẫn khách hàng khắc phục;
- Đổi sản phẩm;
- Bổ sung sản phẩm còn thiếu;
- Hoàn tiền;
- Hoàn một phần giá trị đơn hàng;
- Bảo hành hoặc hỗ trợ kỹ thuật;
- Điều chỉnh thông tin đơn hàng;
- Các phương án phù hợp khác theo chính sách của Phudung.vn và quy định pháp luật.

Bước 4: Thực hiện phương án

Sau khi thống nhất phương án xử lý, Phudung.vn sẽ phối hợp với khách hàng và các bên liên quan để thực hiện.

Bước 5: Kết thúc và lưu hồ sơ

Sau khi vấn đề được giải quyết, Phudung.vn sẽ thông báo kết quả cho khách hàng và lưu thông tin cần thiết phục vụ việc đối soát, chăm sóc khách hàng và thực hiện nghĩa vụ pháp lý.

6. Thời gian xử lý

Phudung.vn nỗ lực phản hồi các phản ánh và khiếu nại trong thời gian sớm nhất.

Đối với các trường hợp thông thường, Phudung.vn dự kiến phản hồi ban đầu trong vòng **24–48 giờ làm việc** kể từ khi nhận đủ thông tin cần thiết.

Đối với những trường hợp phức tạp cần xác minh với bên thứ ba, thời gian xử lý có thể kéo dài hơn. Phudung.vn sẽ thông báo cho khách hàng về tình trạng xử lý và thời gian dự kiến khi cần thiết.

Thời gian trên không bao gồm thời gian khách hàng bổ sung thông tin hoặc thời gian xử lý của các bên thứ ba như đơn vị vận chuyển, ngân hàng hoặc tổ chức thanh toán.

7. Nguyên tắc giải quyết

Phudung.vn giải quyết phản ánh và khiếu nại theo các nguyên tắc:

- Tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng;
- Tiếp nhận với tinh thần thiện chí;
- Kiểm tra thông tin khách quan;
- Xử lý minh bạch và phù hợp;
- Bảo mật thông tin của khách hàng;
- Không phân biệt đối xử giữa các khách hàng;
- Ưu tiên giải quyết trên cơ sở thương lượng và thiện chí hợp tác;

- Tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.

8. Trường hợp không đủ căn cứ giải quyết

Trong trường hợp thông tin cung cấp chưa đầy đủ hoặc không đủ căn cứ xác minh, Phudung.vn có thể yêu cầu khách hàng bổ sung thông tin, hình ảnh, video, chứng từ hoặc tài liệu liên quan.

Nếu khách hàng không bổ sung thông tin cần thiết trong thời gian hợp lý, Phudung.vn có thể tạm dừng xử lý cho đến khi có đủ căn cứ.

Phudung.vn có quyền từ chối xử lý các yêu cầu có nội dung giả mạo, gian lận, xúc phạm, đe dọa hoặc có dấu hiệu lợi dụng chính sách nhằm trục lợi, đồng thời có thể áp dụng các biện pháp phù hợp theo quy định pháp luật.

9. Khiếu nại liên quan đến giao nhận

Đối với trường hợp sản phẩm bị mất, thiếu, hư hỏng hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình vận chuyển, khách hàng nên thông báo cho Phudung.vn trong thời gian sớm nhất kể từ khi nhận hàng.

Khách hàng được khuyến nghị lưu giữ:

- Hình ảnh kiện hàng;
- Video mở hàng nếu có;
- Hình ảnh sản phẩm;
- Tem vận chuyển;
- Hóa đơn hoặc chứng từ;
- Các thông tin liên quan đến việc giao nhận.

Phudung.vn sẽ phối hợp với đơn vị vận chuyển để kiểm tra và đưa ra phương án xử lý phù hợp.

10. Khiếu nại về thanh toán

Nếu phát sinh vấn đề liên quan đến thanh toán, khách hàng cần cung cấp thông tin giao dịch hoặc mã đơn hàng để Phudung.vn kiểm tra.

Trong trường hợp giao dịch được thực hiện thông qua ngân hàng, ví điện tử hoặc đơn vị thanh toán trung gian, Phudung.vn có thể phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán để xác minh.

11. Khiếu nại liên quan đến dữ liệu cá nhân

Đối với yêu cầu hoặc khiếu nại liên quan đến thông tin cá nhân, khách hàng có thể liên hệ Phudung.vn thông qua các kênh chính thức được công bố trên website.

Để bảo vệ thông tin cá nhân, Phudung.vn có thể thực hiện bước xác minh danh tính trước khi cung cấp, chỉnh sửa, xóa hoặc thực hiện các yêu cầu khác liên quan đến dữ liệu cá nhân.

Việc xử lý các yêu cầu liên quan đến dữ liệu cá nhân được thực hiện theo Chính sách bảo mật và quy định pháp luật hiện hành.

12. Giải quyết tranh chấp

Phudung.vn ưu tiên giải quyết các tranh chấp với khách hàng thông qua thương lượng và thiện chí hợp tác.

Trường hợp các bên không thể đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam tại cơ quan có thẩm quyền.

Việc giải quyết tranh chấp không làm ảnh hưởng đến các quyền hợp pháp của khách hàng theo quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật có liên quan.

13. Thông tin liên hệ

Mọi phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại, khách hàng vui lòng gửi qua email:
phudung313@gmail.com

Phudung.vn trân trọng cảm ơn mọi phản ánh và ý kiến đóng góp của khách hàng. Đây là cơ sở quan trọng để chúng tôi không ngừng cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm mua sắm trên website.

CÔNG TY CỔ PHẦN LMD HOME

Chủ tịch HĐQT
(Ký và đóng dấu)



CHỦ TỊCH HĐQT
Lương Mạnh Dũng