

ĐIỀU 17: QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THẮC MẮC, KHIẾU NẠI CỦA NHÀ PHÂN PHỐI

17.1. SEACRET tiếp nhận thông tin khiếu nại của Nhà Phân Phối

Nhà Phân Phối của SEACRET có bất kỳ thắc mắc, khiếu nại nào có thể liên lạc với SEACRET qua hệ thống tiếp nhận, giải quyết thắc mắc, khiếu nại, bao gồm:

- Trực tiếp hoặc gửi thư đến Phòng dịch vụ Khách hàng tại văn phòng SEACRET ở TP. Hồ Chí Minh.
- Qua tổng đài SEACRET trên toàn quốc số (028) 73007566.
- Qua email gopy@seacret-vietnam.vn
- Qua Zalo OA Seacret Việt Nam

Đối với các khiếu nại qua thư tín hoặc thư điện tử phải được thực hiện bằng văn bản, phải thể hiện rõ nội dung khiếu nại, Họ tên và mã số của Nhà Phân Phối.

Đối với các khiếu nại thực hiện trực tiếp tại văn phòng SEACRET, nhân viên SEACRET sẽ lập biên bản ghi nhận ngày khiếu nại, nội dung khiếu nại và có chữ ký xác nhận của Nhà Phân Phối.

Đối với các khiếu nại qua điện thoại, nhân viên SEACRET sẽ thực hiện ghi âm cuộc gọi để phục vụ cho công tác giải quyết khiếu nại cho Nhà Phân Phối.

17.2. Khi nhận được thông tin khiếu nại của Nhà Phân Phối, Phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ thực hiện phân loại thông tin thành "Thông tin cần giải đáp" đối với các câu hỏi đơn giản, không cần xin ý kiến của các bộ phận có liên quan, hoặc "Thông tin khiếu nại" đối với các thông tin cần xin ý kiến các bộ phận có liên quan.

- **Trường hợp 1:** Nếu thông tin được tiếp nhận là "Thông tin cần giải đáp", Phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ thực hiện trả lời Nhà Phân Phối ngay.
- **Trường hợp 2:** Nếu thông tin được tiếp nhận là "Thông tin khiếu nại", Phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ ghi nhận khiếu nại của Nhà Phân Phối, xác nhận với Nhà Phân Phối về việc tiếp nhận khiếu nại và thông báo thời gian dự kiến để giải quyết khiếu nại (thường không quá 10 ngày làm việc), sau đó chuyển "Thông tin khiếu nại" cho các phòng ban có liên quan.

17.3. SEACRET giải quyết khiếu nại:

Sau khi nhận thông tin khiếu nại từ Phòng Dịch vụ Khách hàng, các phòng ban có liên quan có trách nhiệm xem xét và đưa ra giải pháp đối các khiếu nại của Nhà Phân Phối và gửi lại Phòng Dịch vụ Khách hàng.

Thời gian giải quyết khiếu nại là 10 ngày làm việc kể từ ngày Phòng Dịch vụ Khách hàng tiếp nhận "Thông tin khiếu nại". Trong trường hợp thời gian giải quyết khiếu nại vượt quá thời gian trên, SEACRET sẽ thông báo cho Nhà Phân Phối lý do và thời gian cần thiết dự kiến để giải quyết khiếu nại.

17.4. Ngay sau khi nhận được phản hồi từ các phòng ban liên quan, Phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho Nhà Phân Phối theo một trong các phương thức phù hợp sau: điện thoại (có ghi âm), email, văn bản hoặc gặp mặt trực tiếp

(có biên bản làm việc được ký bởi đại diện của SEACRET và Nhà Phân Phối).

- 17.5. Trường hợp Nhà Phân Phối ủy quyền cho người khác gửi yêu cầu và thực hiện các công việc để giải quyết khiếu nại, Nhà Phân Phối cần thông báo qua email cho SEACRET.
- 17.6. Trường hợp Nhà Phân Phối muốn chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp thì SEACRET sẽ tiến hành thủ tục chấm dứt và thanh lý Hợp Đồng được quy định tại Điều 16 trong Quy Tắc Hoạt Động của SEACRET.