

CÔNG TY TNHH SEACRET

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. CÔNG TY TNHH SEACRET TIẾP NHẬN THÔNG TIN KHIẾU NẠI CỦA NHÀ PHÂN PHỐI

1.1. Nhà Phân Phối của Công ty TNHH SEACRET (sau đây được viết tắt là “SEACRET”) có thể đến trụ sở, chi nhánh hoặc các địa điểm kinh doanh của SEACRET để trực tiếp khiếu nại hoặc gửi yêu cầu khiếu nại tới SEACRET thông qua số điện thoại, thư điện tử hoặc địa chỉ tiếp nhận của SEACRET được đề cập bên dưới.

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.

Điện thoại: (028) 73007566

Thư điện tử: gopy@seacret-vietnam.vn

Địa chỉ tiếp nhận khiếu nại: trụ sở, chi nhánh hoặc các địa điểm kinh doanh của SEACRET đã được thông báo công khai trên trang thông tin điện tử của SEACRET www.seacret-vietnam.vn trong mục “Liên hệ với chúng tôi”.

1.2. Sau khi nhân viên SEACRET nhận được yêu cầu khiếu nại của Nhà Phân Phối, nhân viên SEACRET sẽ gửi nội dung khiếu nại đến các bộ phận phụ trách để giải quyết khiếu nại cho Nhà Phân Phối.

2. CÔNG TY TNHH SEACRET XỬ LÝ YÊU CẦU KHIẾU NẠI CỦA NHÀ PHÂN PHỐI

2.1. Nhân viên SEACRET kiểm tra thông tin của người gửi yêu cầu khiếu nại xem có phải Nhà Phân Phối của SEACRET hay không.

2.2. Nhân viên SEACRET thẩm định và kiểm tra các nội dung khiếu nại cùng các tài liệu mà Nhà Phân Phối cung cấp xem nội dung khiếu nại có chính xác hay không và tài liệu gửi kèm có phục vụ cho mục đích khiếu nại hay không.

2.3. Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc sau ngày nhận được yêu cầu khiếu nại, nhân viên SEACRET sẽ trả lời về kết quả giải quyết khiếu nại bằng văn bản hoặc thư điện tử gửi cho Nhà Phân Phối.

3. Trường hợp Nhà Phân Phối muốn chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp thì SEACRET sẽ tiến hành thủ tục thanh lý Hợp đồng được quy định tại Điều 15 trong Quy Tắc Hoạt Động của SEACRET.

Mọi thắc mắc xin vui lòng liên hệ qua thư điện tử: gopy@seacret-vietnam.vn .

Xin chân thành cảm ơn!

CÔNG TY TNHH SEACRET