

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Bước 1: Tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại

Khi có thắc mắc hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ, các vấn đề ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình, Tư vấn viên liên hệ với Công ty qua các hình thức sau:

- Trực tiếp tại trụ sở Công ty, Chi nhánh hoặc Văn phòng đại diện gần nhất.
- Gọi điện thoại đến Công ty theo số: + 84. 24. 3783 2008 – Ext: 2382
- Gửi email đến địa chỉ: tiepnhan.thacmackhieunai@vn.morinda.com

Bước 2: Giải quyết

1. Quy trình giải quyết thắc mắc:

a. Đối tượng giải quyết:

Bất kỳ Tư vấn viên nếu có thắc mắc nào liên quan đến Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Chương trình đào tạo cơ bản, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp hoặc những vấn đề khác liên quan đến hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp của Công ty đều có quyền liên hệ trực tiếp hoặc gọi điện thoại hoặc gửi email đến Công ty nội dung Tư vấn viên cần giải đáp.

b. Trình tự thủ tục giải quyết thắc mắc:

Trong thời hạn 48h kể từ khi nhận được nội dung thắc mắc của Tư vấn viên, Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ phản hồi nội dung bằng hình thức gửi email hoặc liên hệ qua điện thoại để giải đáp nội dung thắc mắc của Tư vấn viên.

2. Quy trình giải quyết khiếu nại:

a. Các trường hợp khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp:

Bất kỳ trường hợp nào Tư vấn viên nhận thấy quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm trong quá trình tham gia hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty đều có quyền khiếu nại đến Công ty.

b. Trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại:

- Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày quyền và lợi ích hợp pháp bị xâm phạm, Tư vấn viên phản ánh về vấn đề khiếu nại phải cung cấp những giấy tờ cho Công ty như sau:

- Đơn khiếu nại;
- Tài liệu chứng cứ kèm theo đơn khiếu nại;
- 01 bản photo chứng minh nhân dân/ căn cước công dân hoặc các giấy tờ khác chứng minh về nhân thân của người khiếu nại;
- 02 bản photo thẻ thành viên của người khiếu nại.

- Người khiếu nại có thể gửi đơn đến email Công ty hoặc gửi trực tiếp đến chi nhánh ở Công ty hoặc địa chỉ trụ sở chính của Công ty nơi hoạt động gần nhất của Tư vấn viên. Nếu Tư vấn viên liên hệ trực tiếp, Công ty sẽ lập phiếu tiếp nhận – ghi nhận nội dung sự việc, ý kiến và yêu cầu của Tư vấn viên. Nếu Tư vấn viên gửi đơn khiếu nại qua email, Công ty sẽ tiến hành xác minh, kiểm tra nội dung phản ánh và trong vòng 48h, Công ty sẽ có thông tin phản hồi qua email.

- Trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn khiếu nại, bộ phận pháp lý của Công ty sẽ tiến hành xem xét đơn và các tài liệu chứng cứ kèm theo, sau đó sẽ trình báo với Ban giám đốc Công ty về trường hợp khiếu nại của Tư vấn viên và ra văn bản thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại.
- Trong thời gian 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Bộ phận pháp lý sẽ tiến hành xác minh chứng cứ mà người khiếu nại gửi hoặc thu thập thêm chứng cứ (nếu cần), gửi giấy mời để làm việc, tổ chức các cuộc họp, các buổi hòa giải giữa Công ty với người khiếu nại và người bị khiếu nại.
- Căn cứ vào các chứng cứ thu thập và các buổi làm việc, hòa giải giữa Công ty và người tham gia bán hàng đa cấp. Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận giữa các bên (nếu các bên hòa giải thành). Quyết định công nhận sự thỏa thuận của các bên có hiệu lực thi hành ngay và Quyết định giải quyết khiếu nại là quyết định cuối cùng của Công ty. Trong trường hợp Tư vấn viên không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của Công ty thì có quyền sử dụng các biện pháp pháp lý khác nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.