

HỆ THỐNG THÔNG TIN LIÊN LẠC ĐỂ TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT THẮC MẮC, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Để phục vụ tốt nhất và đảm bảo quyền lợi của NPP, cũng như để cập nhật cho mọi người biết về các hoạt động và chính sách của ATC, ATC đã xây dựng một hệ thống thông tin liên lạc để giải quyết khiếu nại cho NPP.

2. Trình tự, thủ tục giải quyết

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Khi có khiếu nại về chất lượng hàng hóa kinh doanh hoặc bất kỳ khiếu nại, thắc mắc nào trong quá trình hoạt động, NPP liên hệ với Công ty qua các hình thức sau:

- Gửi văn bản khiếu nại qua bưu điện hoặc trực tiếp gặp Bộ phận chăm sóc khách hàng tại trụ sở công ty hoặc các Chi nhánh gần nhất theo địa chỉ được hiển thị tại mục “Liên hệ” trên trang thông tin điện tử chính thức của Công ty: <http://www.flpvietnam.com.vn>.
- Gọi điện thoại đến Công ty trong giờ hành chính theo số điện thoại: (028) 3948 5119.
- Gửi email đến địa chỉ: atclohoi@flpvietnam.com
- Hồ sơ khiếu nại bao gồm:
 - Đơn khiếu nại;
 - Tài liệu chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có);
 - Bản sao Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu của người khiếu nại (kèm bản gốc để đối chiếu);
 - Bản sao Thẻ thành viên của người khiếu nại (kèm bản gốc để đối chiếu).

Bước 2: Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, Công ty sẽ kiểm tra, xem xét, xác nhận thông tin khiếu nại và thông báo cho các phòng ban có liên quan. Công ty tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, đề nghị NPP khiếu nại cung cấp các bằng chứng liên quan tới nội dung khiếu nại. Trong vòng 15 ngày làm việc, nếu người khiếu nại không cung cấp tài liệu chứng cứ theo yêu cầu của Công ty thì vụ việc khiếu nại sẽ tự động hết hiệu lực.

Bước 3: Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi kết thúc Bước 2, nghĩa là NPP cung cấp đủ các tài liệu chứng cứ. Công ty sẽ liên hệ với NPP và các bên liên quan (nếu có) để làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại đến NPP theo một trong các hình thức: Gặp trực tiếp, điện thoại, email hoặc gửi văn bản.

Thời gian giải quyết khiếu nại có thể được gia hạn tùy theo tính chất phức tạp của vụ việc, thời gian gia hạn cần thiết sẽ được Công ty thông báo cụ thể đến NPP.

Bước 4: Kết thúc khiếu nại, lưu hồ sơ.