



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

1. Phạm vi áp dụng

Vương Kim Bảo tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu và khiếu nại liên quan đến:

- Đặt hàng và thanh toán.
- Giao nhận hàng hóa.
- Chất lượng hoặc tình trạng sản phẩm.
- Sim và sản phẩm liên quan.
- Dịch vụ luận giải.
- Sản phẩm/dịch vụ số.
- Tài khoản khách hàng.
- Bảo mật thông tin.
- Chương trình khuyến mại.
- Các vấn đề khác phát sinh khi sử dụng vuongkimbao.com.

2. Kênh tiếp nhận

Khách hàng có thể liên hệ:

Hotline: 099 328 9393

Email: vuongnam@vuongkimbao.com

Website: vuongkimbao.com

3. Thông tin cần cung cấp

Để việc kiểm tra được nhanh chóng, khách hàng nên cung cấp:

- Họ tên.
- Số điện thoại/email sử dụng khi đặt hàng.
- Mã đơn hàng hoặc thông tin giao dịch.
- Nội dung cần phản ánh.
- Hình ảnh, chứng từ hoặc tài liệu liên quan nếu có.



4. Quy trình xử lý

Bước 1 – Tiếp nhận

Vương Kim Bảo ghi nhận phản ánh/yêu cầu/ khiếu nại của khách hàng qua các kênh chính thức.

Bước 2 – Xác minh

Bộ phận phụ trách kiểm tra đơn hàng, giao dịch, dữ liệu hệ thống và các chứng từ liên quan.

Trường hợp cần thêm thông tin, Vương Kim Bảo sẽ liên hệ khách hàng để bổ sung.

Bước 3 – Đề xuất phương án

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

- Hướng dẫn sử dụng.
- Điều chỉnh thông tin.
- Giao bổ sung.
- Đổi sản phẩm.
- Thực hiện lại dịch vụ.
- Hoàn tiền nếu đáp ứng điều kiện.
- Phương án khác được hai bên thống nhất.

Bước 4 – Thông báo kết quả

Vương Kim Bảo thông báo kết quả xử lý qua điện thoại, email hoặc kênh liên hệ đã được hai bên sử dụng.

Bước 5 – Hoàn tất

Khi phương án được thực hiện, yêu cầu/ khiếu nại được ghi nhận hoàn tất.

5. Thời gian xử lý

- Xác nhận tiếp nhận: [CẦN VKB CHỐT SLA]
- Phản hồi/xử lý thông thường: [CẦN VKB CHỐT SLA]
- Trường hợp phức tạp cần xác minh với bên thứ ba: Vương Kim Bảo sẽ thông báo tiến độ cho khách hàng.



6. Giải quyết tranh chấp

Vương Kim Bảo ưu tiên giải quyết tranh chấp thông qua trao đổi, thương lượng và hòa giải.

Nếu không đạt được thỏa thuận, các bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật Việt Nam.