

## **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

### **Điều 1: Cơ chế giải quyết**

Mọi khiếu nại từ phía Khách hàng đều được giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra Cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết.

Trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi Công ty cổ phần Dap Friends, chúng tôi sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.

### **Điều 2: Phương thức gửi khiếu nại**

Khách hàng có thể gửi khiếu nại để yêu cầu Công ty cổ phần Dap Friends giải quyết bằng cách thức sau:

\* Cách 1: Gọi điện thoại tới hotline của chúng tôi: 024 3783 1673;

\* Cách 2: Trực tiếp tới địa chỉ trụ sở Công ty cổ phần Dap Friends: Lô A2 CN3 Cụm Công nghiệp Từ Liêm, Phường Xuân Phương, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

### **Điều 3: Trình tự thực hiện**

*Bước 1:* Gửi khiếu nại

Khách hàng gửi khiếu nại về dịch vụ hoặc quyền lợi chưa được đảm bảo đầy đủ tới Công ty cổ phần Dap Friends qua các cách thức đã quy định ở trên.

*Bước 2:* Tiếp nhận và xử lý khiếu nại

Công ty cổ phần Dap Friends sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách hàng và tiến hành xác minh thông tin.

*Bước 3:* Phản hồi tới khách hàng

Công ty cổ phần Dap Friends sẽ phản hồi kết quả xử lý khiếu nại tới khách hàng trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày việc xác minh, xử lý thông tin được hoàn thành.

Công ty cổ phần Dap Friends sẽ cố gắng xác minh thông tin và giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng, kịp thời để đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng. Trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền Công ty cổ phần Dap Friends thì chúng tôi sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.