

CHÍNH SÁCH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại này được áp dụng cho tất cả các đơn hàng được khách hàng đặt thông qua website samsung.com.vn hoặc shop.samsung.com hoặc ứng dụng “Samsung Shop” (“**Nền Tảng TMĐT Samsung**”) của Công Ty TNHH Điện Tử Samsung Vina, một công ty được thành lập và hoạt động tại Việt Nam, có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0300741922 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh (nay là Sở Tài chính) cấp lần đầu vào ngày 28/08/2007, đăng ký điều chỉnh tại từng thời điểm, có địa chỉ trụ sở chính tại 02 Hải Triều, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam do nhà đầu tư Hàn Quốc là Công ty Samsung Electronics Co.,Ltd (“**Samsung**” hoặc “**Samsung Electronics**”) làm chủ sở hữu duy nhất (“**SAVINA**”).

2. Phương thức tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Trong trường hợp khách hàng có bất kỳ phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại nào liên quan đến hàng hóa hoặc dịch vụ do SAVINA cung cấp thông qua **Nền Tảng TMĐT Samsung**, khách hàng có thể gửi phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại của mình thông qua một trong các phương thức sau:

- (i) Liên hệ thông qua chức năng liên hệ/hỗ trợ trực tuyến trên website thông qua <http://www.samsung.com/vn/support/contact/>
- (ii) Tư vấn trực tuyến qua ZaloOA hoặc Whatsapp được công bố tại website;
- (iii) Liên hệ theo các phương thức liên hệ khác được SAVINA công bố từng thời kỳ.

3. Trình tự, thủ tục và cơ chế giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Khi phát sinh tranh chấp, SAVINA khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của người dùng vào chất lượng dịch vụ của **Nền Tảng TMĐT Samsung** và thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Người dùng phản ánh khiếu nại đến Bộ Phận Chăm Sóc Khách hàng của **Nền Tảng TMĐT Samsung** thông qua các phương thức được quy định tại Điều 2 của Chính sách này.
- **Bước 2:** Tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại, SAVINA sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người dùng để giải quyết tranh chấp đó. Bộ phận Chăm Sóc Khách hàng phải chủ động giải quyết nhanh chóng và phản hồi ngay kết quả giải quyết khiếu nại trên cơ sở các Chính sách mà Công Ty đã công bố trong thời hạn bảy (7) ngày làm việc.
- **Bước 3:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền giải quyết trên **Nền Tảng TMĐT Samsung**, SAVINA và khách hàng sẽ cùng khách hàng thỏa thuận, giải quyết tranh chấp trên cơ sở thương lượng và bình đẳng. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh

từ giao dịch giữa các bên, mỗi bên sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của mình. SAVINA sẽ chỉ định, công bố công khai đầu mối liên hệ, người đại diện được ủy quyền phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và giải quyết tranh chấp giữa SAVINA và người dùng.

4. Thời hạn dự kiến giải quyết cho từng loại vấn đề phổ biến

STT	Loại vấn đề	Thời hạn dự kiến xử lý
1	Phản ánh, yêu cầu liên quan đến thông tin sản phẩm, dịch vụ	7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận
2	Vấn đề liên quan đến tài khoản người dùng, đăng nhập hoặc thông tin tài khoản	7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận
3	Khiếu nại liên quan đến đặt hàng, giao nhận, đổi trả, hoàn hàng hoặc hủy đơn hàng	3 – 15 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận
4	Khiếu nại liên quan đến quy trình thanh toán, hoàn tiền	7 – 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận
5	Các vấn đề khác	7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận

5. Các biện pháp, công cụ mà nền tảng áp dụng để hỗ trợ giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Để hỗ trợ việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người dùng, Nền Tảng TMĐT Samsung áp dụng các biện pháp và công cụ như sau:

- (i) Các kênh liên hệ trực tuyến để người dùng gửi phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại, theo quy định tại Điều 2 của Chính sách này;
- (ii) Hệ thống nội bộ phục vụ cho việc quản lý và theo dõi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại nhằm ghi nhận, phân loại và theo dõi tình trạng xử lý của từng vụ việc;
- (iii) Việc phối hợp với các bộ phận liên quan và, khi cần thiết, với các tổ chức, cá nhân có liên quan để xác minh, xử lý vụ việc và giải quyết tranh chấp;
- (iv) Các biện pháp hỗ trợ khác phù hợp với tính chất của phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại và quy định pháp luật áp dụng.

Mọi thắc mắc hoặc yêu cầu hỗ trợ liên quan đến phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ bộ phận CSKH của SAVINA qua các kênh sau:

- **Hotline:** 1800 588 889
- **Email:** compliance.vn@samsung.com
- **Liên hệ trực tiếp tại trụ sở Công Ty:** Lầu 25, Tòa nhà tài chính Bitexco, 02 Hải Triều, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- **Thời gian làm việc của bộ phận CSKH:** 9:00 - 18:00 từ Thứ 2 đến Thứ 6 (Nghỉ Thứ 7, Chủ Nhật và các ngày lễ theo quy định của Nhà nước.)