**4.h. Giải quyết khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp**

**XX. CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

1. **Đối tượng áp dụng:** Áp dụng cho tất cả các trường hợp khiếu nại về sản phẩm và khiếu nại liên quan đến hoạt động kinh doanh của Sunrider Việt Nam tại Việt Nam.
2. **Đối tượng khiếu nại:** Là NPP/ Khách hàng liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại.
3. **Hình thức khiếu nại:**

NPP/ Khách hàng khi có khiếu nại có thể lựa chọn một trong các hình thức sau để phản ánh khiếu nại:

* Gửi bưu điện hoặc Khiếu nại trực tiếp tại công ty, các Chi nhánh Sunrider Việt Nam;
* Gọi về tổng đài: HCM: (+84) 28 3837 5969; HN: (+84) 24 3217 1510;
* Gửi thư điện tử về địa chỉ: hotro.kinhdoanh@sunrider.vn;
1. **Quy trình giải quyết khiếu nại**

Bước 1: NPP /Khách Hàng khi có khiếu nại cần cung cấp cho Sunrider Việt Nam:

1. Thẻ Thành Viên còn hiệu lực hoặc bản sao chứng minh nhân dân/ thẻ căn cước công dân;
2. Hàng hóa khiếu nại và Hóa đơn mua hàng (nếu là khiếu nại sản phẩm), hoặc các giấy tờ có liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có);
3. Điền phiếu Thông Tin Khiếu Nại Khách Hàng và/hoặc Đơn Yêu Cầu Đổi Hàng hóa.

Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại

* Trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại: Bộ phận hỗ trợ khách hàng có trách nhiệm gửi thông tin xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại (đối với khiếu nại bằng thư điện tử, qua tổng đài, bưu điện…) hoặc xác nhận bằng văn bản đối với khiếu nại trực tiếp tại trụ sở Công ty, các Chi nhánh Sunrider Việt Nam.
* NPP/ Khách hàng có trách nhiệm cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan theo yêu cầu của Bộ phận hỗ trợ khách hàng.

Bước 3: Phân tích, đánh giá sơ bộ

* Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại của NPP/ Khách hàng, bộ phận tiếp nhận sẽ chủ động kiểm tra, giải quyết trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình và liên hệ NPP/ Khách Hàng cập nhật thông tin giải quyết khiếu nại.
* Các khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, cần nghiên cứu hồ sơ, kiểm định Hàng hóa sẽ được chuyển đến các bộ phận có liên quan để giải quyết theo thẩm quyền.

Bước 4: Giải Quyết Khiếu Nại

* Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc Bước 3, Nhân viên thuộc bộ phận có liên quan của Sunrider Việt Nam tiến hành kiểm tra, xác minh thông tin khiếu nại của NPP/ Khách hàng để đưa ra kết luận cuối cùng.
* Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận cuối cùng, Sunrider Việt Nam sẽ thông báo kết quả đến NPP/ Khách hàng theo nhiều hình thức: Gọi điện thoại, gặp trực tiếp, gửi văn bản phúc đáp, gửi thư điện tử ……tùy theo hình thức khiếu nại ban đầu.

Bước 5: Kết thúc khiếu nại

* Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại