

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI – SÀN ACTA

1. Các kênh tiếp nhận

- Hotline: 02838.789.123
- Email: lienhe@acta.vn
- Văn phòng: 135A Bình Quới, Phường Bình Quới, Quận Bình Thạnh, TP. HCM

2. Quy trình xử lý 5 bước

- **Bước 1 - Tiếp nhận:** Ghi nhận thông tin đơn hàng và bằng chứng hình ảnh/video từ khách hàng.
- **Bước 2 - Xác minh:** Kiểm tra lỗi vận chuyển (GHN/Viettel) hoặc lỗi kỹ thuật sản phẩm trong 01 ngày làm việc.
- **Bước 3 - Giải pháp:** Đổi mới 1-1 nếu lỗi nhà sản xuất; từ chối nếu lỗi do sử dụng sai quy cách.
- **Bước 4 - Phản hồi:** Thông báo kết quả cho khách hàng trong tối đa 03 ngày làm việc.
- **Bước 5 - Hoàn tất:** Thực hiện giao hàng đổi mới và cập nhật trạng thái trên hệ thống.