

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

I. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng giải quyết khiếu nại cho các Khách hàng là tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ Vietnamobile

II. HÌNH THỨC KHIẾU NẠI

Quy trình này áp dụng đối với các khiếu nại trực tiếp, qua điện thoại, văn bản hoặc thư điện tử của Khách hàng gửi đến

- Trung tâm chăm sóc Khách hàng Vietnamobile
- Trung tâm giải đáp Khách hàng Vietnamobile
- Hòm thư điện tử Chăm sóc Khách hàng Vietnamobile

Quy trình cũng đồng thời áp dụng cho các Khách hàng gửi khiếu nại bằng văn bản đến Vietnamobile qua fax hoặc thư tín.

III. THỜI HIỆU KHIẾU NẠI

- **Thời hiệu khiếu nại về cước:** là 01 tháng kể từ ngày nhận được thông báo cước hoặc hóa đơn thanh toán cước phí đầu tiên hoặc từ ngày thanh toán cước dịch vụ;
- **Khiếu nại về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ và các vi phạm khác:** là 03 tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm.

IV. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Văn bản hồi âm được gửi đến Khách hàng trong vòng 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại

