QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Đối tượng áp dụng:

Người tiêu dùng mua và sử dụng sản phẩm chính hãng do P&G sản xuất, nhập khẩu và phân phối tại Việt Nam.

2. Các bước tiếp nhận và giải quyết khiếu nại:

Bước 1 – Tiếp nhận yêu cầu:

Người tiêu dùng có thể gửi phản hồi, yêu cầu và khiếu nại đến P&G thông qua các phương thức liên hệ sau:

- Đường dây nóng: 1800 6935
- Website:
    - Toàn cầu (Tiếng Anh): https://consumersupport.pg.com/
    - Việt Nam (Tiếng Việt): https://consumersupport.pg.com/CarehubStandalone?Country=vn&Language=vi&Brand=P%26G&popup=false#brandListDiv

Công ty có thể yêu cầu Người tiêu dùng cung cấp các thông tin cần thiết cho việc giải quyết, bao gồm: thông tin cá nhân của người tiêu dùng, thông tin về quá trình mua và sử dụng sản phẩm, hóa đơn, chứng từ mua hàng và các thông tin khác liên quan đến giao dịch mua sản phẩm. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác làm việc với Công ty thì tổ chức, cá nhân được ủy quyền phải cung cấp giấy tờ, tài liệu chứng minh việc ủy quyền là hợp pháp.

Khi người tiêu dùng gửi một yêu cầu trên Trang Liên hệ, trong vòng 1 ngày làm việc, người tiêu dùng sẽ nhận được một phản hồi tự động từ hệ thống của chúng tôi xác nhận đã nhận yêu cầu của người tiêu dùng.

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày thông báo về việc tiếp nhận khiếu nại, Bộ phận giải quyết khiếu nại của Công ty sẽ thông báo cho Người khiếu nại về việc thụ lý giải quyết Khiếu nại. Trường hợp từ chối thụ lý thì nêu rõ lý do trong thông báo cho Người khiếu nại.

Bước 3: Xác minh nội dung Khiếu nại

Công ty sẽ liên hệ với Người khiếu nại để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ để làm rõ các nội dung liên quan đến khiếu nại.

Để xác minh, Công ty có thể cần liên hệ và yêu cầu nhà sản xuất, các đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại.

Bước 4: Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại

Tùy thuộc vào mức độ phản hồi và độ phức tạp của từng trường hợp, Công ty sẽ nỗ lực tốt nhất để giải quyết từng trường hợp với người tiêu dùng trong vòng 14 ngày làm việc. Trong những trường hợp cần gia hạn thời gian xử lý, người tiêu dùng sẽ được thông báo về việc gia hạn và lý do của việc gia hạn này.

3. Quy định dành cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương (ví dụ: người lớn tuổi, mang thai, trẻ em, người thiểu số, v.v.)

Trường hợp người khiếu nại là người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam thì người khiếu nại cần cung cấp thông tin, tài liệu chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương;

Công ty sẽ nỗ lực tạo điều kiện ưu tiên hướng dẫn, xử lý, giải quyết các yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương sớm nhất có thể so với quy trình giải quyết thông thường mà Công ty đang áp dụng tại thời điểm nhận được khiếu nại.