

## **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG** (Công ty TNHH Procter & Gamble Việt Nam, áp dụng theo qui định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng, có hiệu lực từ ngày 1/7/2024)

**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, khiếu nại đến P&G thông qua các kênh liên hệ sau:

Đường dây nóng: 1800 6935; Website/email: Việt Nam (Tiếng Việt):

<https://consumersupport.pg.com/CarehubStandalone?Country=vn&Language=vi&Brand=P%26G&popup=false#brandListDiv> ; Tiếng Anh: <https://consumersupport.pg.com/>.

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 đến kênh Liên hệ, trong vòng 2 ngày làm việc, người tiêu dùng sẽ nhận được một phản hồi từ hệ thống của chúng tôi xác nhận đã nhận yêu cầu của người tiêu dùng. Ngày làm việc: từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày lễ); Buổi sáng: từ 08:00 – 12:00; Buổi chiều: từ 13:00 – 17:00.

#### Bước 2: 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 3: 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** kể từ ngày nhận được thông tin đầy đủ của Người tiêu dùng. 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.

Trong trường hợp người tiêu dùng gửi yêu cầu thương lượng, P&G sẽ tiếp nhận, tiến hành thương lượng và phản hồi người tiêu dùng bằng văn bản trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu thương lượng.

**3. Quy định dành cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương** (ví dụ: người cao tuổi; người khuyết tật; trẻ em; người dân tộc thiểu số, người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật; phụ nữ mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi; trẻ em (dưới 16 tuổi); Người

bị bệnh hiểm nghèo; thành viên hộ nghèo). Người khiếu nại cần thông báo cho Công ty biết và cung cấp thông tin, tài liệu chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam. Công ty bảo đảm việc thực hiện quyền của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình giải quyết các yêu cầu, khiếu nại theo quy định của pháp luật; hỗ trợ kịp thời, không từ chối giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán; không kỳ thị, phân biệt đối xử; áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp công bằng và minh bạch theo chính sách Công ty và phù hợp với quy định của pháp luật. Người khiếu nại lựa chọn phương thức phù hợp với mình trong các phương thức liên lạc nêu tại mục 2. Tùy theo tính chất của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, P&G sẽ linh hoạt áp dụng các phương thức tiếp cận phù hợp, ưu tiên hỗ trợ. Đối với người khuyết tật và người mắc bệnh hiểm nghèo, Công ty ưu tiên xử lý và trả lời yêu cầu, cân nhắc đưa ra phương án hỗ trợ thêm để giải quyết yêu cầu tùy từng trường hợp. Đối với người cao tuổi, trẻ em, phụ nữ mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi, người dân tộc thiểu số, thành viên hộ nghèo, Công ty giao tiếp với ngôn từ dễ hiểu, kiên nhẫn lắng nghe và xem xét thêm các giải pháp và hỗ trợ phù hợp tùy từng trường hợp. Đối với người dân tộc thiểu số, chúng tôi khuyến khích bạn sử dụng các công cụ chuyển ngôn ngữ để chuyển thông tin của bạn về tiếng Việt trước khi gửi yêu cầu tới Công ty. Trong giao tiếp với người tiêu dùng dễ bị tổn thương có khó khăn về ngôn ngữ hoặc khả năng tiếp nhận thông tin, Công ty sẽ chú trọng sử dụng tiếng Việt rõ ràng, đơn giản, dễ hiểu, hạn chế thuật ngữ kỹ thuật khó hiểu, hoặc có thể bổ sung hình ảnh minh họa, hoặc trong khả năng có thể Công ty sẽ hỗ trợ phương thức trao đổi thông tin phù hợp khác ngoài email và điện thoại, hoặc làm việc cùng với sự tham gia của người đại diện/người giám hộ hợp pháp.

Công ty sẽ nỗ lực tạo điều kiện phù hợp, 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. Cụ thể, Công ty sẽ ưu tiên thông báo kết quả giải quyết khiếu nại trong thời hạn tối đa là **12 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được Khiếu nại.

## **QUI TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG**

Việc thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng được thực hiện phù hợp với pháp luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam.

Mục đích, phạm vi thu thập, sử dụng thông tin: Tùy theo từng mục đích (ví dụ: khuyến mại, quảng cáo...), P&G sẽ nêu rõ khi thu thập thông tin và sự đồng ý của người tiêu dùng. Việc sử dụng thông tin sẽ trong phạm vi mục đích đã được người tiêu dùng đồng ý.

Thời hạn lưu trữ: P&G chỉ lưu giữ dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng trong khoảng thời gian cần thiết cho mục đích mà dữ liệu được thu thập hoặc có thể cần lưu trữ dữ liệu lâu hơn để đáp ứng yêu cầu của bạn (ví dụ tiếp tục giữ cho bạn chọn không nhận email tiếp thị) hoặc để tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý (thuế).

Các biện pháp bảo vệ, bảo đảm an toàn thông tin: Quyền riêng tư của bạn là quan trọng. Đó là lý do tại sao chúng tôi tôn trọng quyền riêng tư bằng cách thực hiện các bước nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân của bạn khỏi bị mất mát, lạm dụng hoặc bị thay đổi. Chúng tôi có các quy trình xử lý và biện pháp kiểm soát

nhằm quản lý dữ liệu cá nhân một cách chặt chẽ. Các biện pháp có thể bao gồm biện pháp kỹ thuật như tường lửa, hệ thống phát hiện và ngăn chặn xâm nhập, mật khẩu phức tạp, và mã hóa. Chúng tôi cũng sử dụng các biện pháp về tổ chức như đào tạo nhân viên, xác định các sự cố và rủi ro dữ liệu, hạn chế truy cập và đảm bảo bảo mật vật lý. Vui lòng xem chi tiết chính sách quyền riêng tư của P&G tại <https://privacypolicy.pg.com/vi-vn/>

---oOo---