



I. Quy định chung

1. Đối tượng khiếu nại

- Là các tổ chức, cá nhân đứng tên trong hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc là người đại diện hợp pháp của người sử dụng dịch vụ do Công ty TNHH MTV Thông tin điện tử hàng hải Việt Nam (VISHIPEL) cung cấp.

2. Hình thức khiếu nại

- Khách hàng khi có khiếu nại về dịch vụ do Công ty VISHIPEL cung cấp có thể khiếu nại trực tiếp tại các điểm dịch vụ khách hàng của công ty hoặc khiếu nại gián tiếp qua số điện thoại: 0225 3746464, gửi email về: customercare@vishipel.com.vn, trên tần số liên lạc MF/HF, gửi văn bản hoặc các hình thức khác...

3. Thời hạn khiếu nại

- Là thời hạn khách hàng được quyền khiếu nại theo quy định của pháp luật.

+ *Thời hạn khiếu nại về giá cước*: Là 1 tháng kể từ ngày nhận được thông báo cước hoặc hóa đơn thanh toán đầu tiên hoặc từ ngày thanh toán cước dịch vụ của tháng khiếu nại.

+ *Thời hạn khiếu nại về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ và các vi phạm khác*: Là 03 tháng kể từ ngày sử dụng hoặc xảy ra vi phạm.

- Với các khiếu nại sau thời hiệu kể trên, Công ty VISHIPEL có quyền từ chối giải quyết khiếu nại.

II. Các bước thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

- Tất cả các điểm dịch vụ khách hàng của Công ty VISHIPEL đều có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại của khách hàng và trong vòng 48 tiếng các điểm dịch vụ kiểm tra và hồi âm khiếu nại cho khách hàng.

Bước 2: Xác minh, xử lý

- Sau khi tiếp nhận khiếu nại của khách hàng, các điểm dịch vụ khách hàng tiếp nhận trực tiếp sẽ chủ động kiểm tra và giải quyết trong phạm vi, quyền hạn của mình.

- Các khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết sẽ phối hợp và chuyển đến Phòng chuyên môn, Đơn vị có thẩm quyền để giải quyết cho khách hàng.

Bước 3: Xem xét giải quyết khiếu nại

- Các bộ phận có chức năng theo thẩm quyền quyết định tiến hành kiểm tra, xác minh thông tin khiếu nại của khách hàng và đưa ra kết luận cuối cùng.

Bước 4: Trả lời khách hàng

- Khi có kết quả kiểm tra, xác minh, điểm dịch vụ khách hàng sẽ trả lời cho khách hàng bằng nhiều hình thức: Gọi điện thoại, gặp trực tiếp, gửi văn bản, gửi email,...

- Nếu khách hàng chưa thỏa mãn kết quả khiếu nại, các bộ phận chức năng có trách nhiệm kiểm tra lại từ đầu thông tin khiếu nại và phúc đáp khách hàng.

Bước 5: Kết thúc khiếu nại

- Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại.

III. Thời hạn giải quyết khiếu nại

- Thời hạn giải quyết khiếu nại căn cứ theo từng nội dung khiếu nại của khách hàng tính từ ngày nhận được khiếu nại:

Chỉ tiêu về chăm sóc khách hàng	Thời hạn giải quyết khiếu nại
Thời gian tiếp nhận và giải quyết khiếu nại tối đa	Tối đa 20 ngày đối với các khiếu nại thông thường. Tối đa 03 tháng đối với các khiếu nại, tranh chấp phức tạp.