

## **KHIẾU NẠI**

### **Các bước thực hiện :**

#### **Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu**

Tiếp nhận khiếu nại qua các hình thức sau:

+ Số điện thoại hỗ trợ/chăm sóc khách hàng: 1900545482 - nhánh 2 (Từ 8h30 đến 22h00), 0982805870 (Từ 22h00 đến 24h và T7, CN)

+ Văn bản: Công ty Cổ phần trò chơi Vega – Tầng 3 tòa nhà Hòa Bình, số 106 đường Hoàng Quốc Việt, Nghĩa Đô, Cầu Giấy, Hà Nội

+ Email: hotrogame@vega.com.vn, www.hotro.gaba.vn

#### **Bước 2. Phân tích khiếu nại**

- Đối với các khiếu nại trực tiếp hoặc qua điện thoại mà có đủ thông tin, có thể giải quyết được ngay: trả lời khiếu nại khách hàng ngay;

- Đối với khiếu nại chưa đủ thông tin hoặc không thể giải quyết được ngay thì thực hiện:

Gửi mail hoặc gọi điện trực tiếp hỏi âm khiếu nại để xin thêm thông tin

Chuyển khiếu nại cho bộ phận/đơn vị chủ trì giải quyết khiếu nại.

#### **Thời hạn giải quyết khiếu nại:**

Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa không quá 7 ngày làm việc (không tính ngày nghỉ và ngày lễ) kể từ khi nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng.

#### **Thời hiệu khiếu nại:**

- Về thẻ nạp là không quá một (01) tháng kể từ ngày nạp thẻ vào trò chơi

- Về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ và các vi phạm khác là ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm.

