Cơ quan: CÔNG TY TNHH XUẤT KHẨU VÀ NHẬP KHẨU CHU LAI (CHULAEXIM)
Thời gian ký: 08.10.2026 11:15:42 +07:00

CÔNG TY TNHH XUẤT KHẨU VÀ NHẬP KHẨU CHU LAI (CHULAEXIM)

Mã số thuế: 0318966885

Địa chỉ: Tầng Trệt, Tầng Lửng Và Tầng 2, Số 12 Nguyễn Thị Nhung, KĐT Vạn Phúc City, P. Hiệp Bình, TP. Hồ Chí Minh

PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

Mã: CX-TMDT-02 | Website: chulaexim.vn

Phiên bản: 01 | Ngày hiệu lực: [08/10/2026]

1. Kênh tiếp nhận

- Trực tuyến trên website chulaexim.vn: biểu mẫu/ liên hệ/ hỗ trợ trực tuyến.
- Email: support@chulaexim.vn.
- Điện thoại/ Zalo: 098 794 5051.
- Trực tiếp: Tầng Trệt, Tầng Lửng Và Tầng 2, Số 12 Nguyễn Thị Nhung, KĐT Vạn Phúc City, P. Hiệp Bình, TP. Hồ Chí Minh

2. 2. Thông tin tối thiểu

Họ tên, thông tin liên hệ, mã đơn hàng (nếu có), nội dung vụ việc, yêu cầu của khách hàng và tài liệu/ hình ảnh/ chứng cứ liên quan.

3. Quy trình xử lý

- Tiếp nhận và ghi nhận phản ánh/ yêu cầu/ khiếu nại.
- Kiểm tra thông tin đơn hàng, giao dịch, sản phẩm và tài liệu liên quan.
- Phân loại vụ việc: đơn hàng – thanh toán – giao hàng – sản phẩm – dữ liệu cá nhân – nội dung khác.
- Phối hợp bộ phận liên quan và/ hoặc đối tác vận chuyển, thanh toán, nhà cung cấp để xác minh.
- Đề xuất phương án xử lý: bổ sung hàng, đổi trả, hoàn tiền, điều chỉnh thông tin, xin lỗi/giải thích hoặc biện pháp phù hợp.
- Thông báo kết quả và lưu hồ sơ xử lý.

4. Thời hạn phản hồi

Mục tiêu xác nhận tiếp nhận trong 24 giờ làm việc. Vụ việc thông thường được phản hồi hướng xử lý trong 03 ngày làm việc. Vụ việc phức tạp cần xác minh với bên thứ ba có thể kéo dài hơn; Chulaexim thông báo lý do và tiến độ.

5. Biện pháp hỗ trợ

- Tra cứu lịch sử đơn hàng và trao đổi.
- Yêu cầu hình ảnh/video khi cần xác định sai hàng, thiếu hàng hoặc hư hỏng.

- Phối hợp đối tác vận chuyển/ thanh toán.
- Escalate cho người phụ trách khiếu nại hoặc Ban Giám đốc đối với vụ việc nghiêm trọng.

6. Tranh chấp

Ưu tiên giải quyết bằng thương lượng và hòa giải. Trường hợp không giải quyết được, các bên có quyền sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp theo pháp luật Việt Nam.