

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 1: Cơ chế giải quyết

Mọi khiếu nại từ phía Khách hàng đều được giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra Cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết.

Trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Snapstudy.co, chúng tôi sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.

Điều 2: Phương thức gửi khiếu nại

Khách hàng có thể gửi khiếu nại để yêu cầu Snapstudy.co giải quyết bằng cách thức sau:

* Cách 1: Gọi điện thoại tới hotline của chúng tôi: 0868728123

* Cách 2: Gửi email tới địa chỉ: honglinh.education@gmail.com

* Cách 3: Trực tiếp tới địa chỉ sau đây: Số 159 ngõ Thịnh Quang, Phố Thịnh Quang, Phường Thịnh Quang, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điều 3: Trình tự thực hiện

Bước 1: Gửi khiếu nại

Khách hàng gửi khiếu nại về dịch vụ hoặc quyền lợi chưa được đảm bảo đầy đủ tới Snapstudy.co qua các cách thức đã quy định ở trên.

Bước 2: Tiếp nhận và xử lý khiếu nại

Snapstudy.co sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách hàng và tiến hành xác minh thông tin.

Bước 3: Phản hồi tới khách hàng

Snapstudy.co sẽ phản hồi kết quả xử lý khiếu nại tới khách hàng trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày việc xác minh, xử lý thông tin được hoàn thành.

Snapstudy.co sẽ cố gắng xác minh thông tin và giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng, kịp thời để đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng. Trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Snapstudy.co thì chúng tôi sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.