Quy trình giải quyết khiếu nại

Phiên bản 2026-10-22 · Áp dụng cho đơn đặt sách tại thacnuoc6t.vn.

1. Nơi tiếp nhận

Công ty TNHH Lori CL Group · Mã số thuế 0202314778 · Địa chỉ: Số 29, đường Vạn Thọ A, Tổ dân phố Nam Hà, phường An Dương, Thành phố Hải Phòng, Việt Nam · Hotline: 0818 911 388 · Email: thacnuoc6t@gmail.com. Anh/chị gửi phản ánh, khiếu nại qua hotline (gọi hoặc nhắn tin) hoặc email, kèm mã đơn TN6T-… và nội dung, ảnh hoặc video (nếu có).

2. Thời hạn

- Chúng tôi **phản hồi trong 1 ngày làm việc** kể từ khi nhận khiếu nại.
- Chúng tôi **giải quyết xong trong tối đa 7 ngày làm việc** và báo kết quả qua kênh anh/chị đã liên hệ.

3. Các bước giải quyết

1. **Tiếp nhận:** ghi nhận khiếu nại, mã đơn và thông tin liên hệ.
2. **Xác minh:** đối chiếu đơn hàng, hành trình giao hàng, ảnh hoặc video anh/chị gửi.
3. **Đề xuất cách xử lý:** đổi sách, hoàn tiền hoặc cách khác theo các chính sách trên website, và thống nhất với anh/chị.
4. **Thực hiện và báo kết quả.**

4. Khi chưa thống nhất được

Hai bên ưu tiên thương lượng. Nếu anh/chị chưa đồng ý với cách giải quyết, anh/chị có thể đề nghị hoà giải, gửi yêu cầu tới cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoặc khởi kiện tại toà án theo quy định của pháp luật Việt Nam.

5. Quyền của người tiêu dùng

Quy trình này không hạn chế các quyền của anh/chị theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15, trong đó có quyền nêu ở mục 6 Chính sách đổi trả.