**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THẮC MẮC KHIẾU NẠI**

Nhà phân phối muốn khiếu nại với công ty sẽ gửi đơn bằng văn bản có chữ ký về bộ phận dịch vụ khách hàng tại trụ sở/chi nhánh/văn phòng đại diện của Công ty TNHH My New Way bằng hình thức gửi trực tiếp hoặc gửi qua bưu điện.

- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn khiếu nại từ nhà phân phối gửi công ty sẽ liên hệ với nhà phân phối để mời đến trụ sở/chi nhánh/văn phòng đại diện để làm việc trực tiếp. Việc liên hệ này sẽ được thực hiện bằng hình thức gọi điện thoại theo số liên lạc trên đơn khiếu nại và số điện thoại trên hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, đồng thời sẽ gửi 1 công văn mời làm việc tới địa chỉ nơi cư trú mà nhà phân phối đã ghi thông tin tại hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

- Công ty và nhà phân phối sẽ làm việc để giải quyết các vấn đề khiếu nại như nội dung đơn nhà phân phối đã gửi. Buổi làm việc sẽ được ghi nhận bằng biên bản và có ký nhận của cả hai bên.

- Trong trường hợp đến ngày làm việc mà nhà phân phối không lên làm việc theo thư mời đã gửi thì công ty sẽ gửi lại thư mời và liên lạc lại với nhà phân phối. Sau ba (3) lần liên lạc mời làm việc mà nhà phân phối không phản hồi thông tin lại với công ty thì công ty sẽ tạm thời không xử lý tiếp tục đơn khiếu nại. Công ty sẽ xử lý đơn tiếp tục khi nhà phân phối trực tiếp làm việc với công ty. Trong trường hợp nhà phân phối ở xa thì sẽ tổ chức buổi làm việc qua phương tiện điện thoại (cuộc điện thoại sẽ được ghi âm thay cho biên bản làm việc).

- Tại buổi làm việc công ty sẽ giải quyết các thắc mắc và khiếu nại như đơn đã đề cập để đi phương án giải quyết thỏa đáng cho cả công ty và nhà phân phối. Việc giải quyết khiếu nại theo đơn nhà phân phối nếu tại buổi làm việc đầu tiên chưa giải quyết được thì sẽ ghi nhận ý kiến hai bên và tiếp tục sẽ hẹn buổi làm việc tiếp theo.

- Hồ sơ xử lý đơn khiếu nại sẽ được kết thúc khi có hai bên đi đến thống nhất phương án giải quyết vấn đề và có ký nhận của hai bên.

- Thời gian xử lý đơn khiếu nại sẽ không có thời hạn, phụ thuộc vào tình hình thực tế của từng trường hợp cụ thể

**Công ty TNHH My New Way**

Đại diện theo pháp luật