

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

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.

Phương thức gửi khiếu nại:

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

* Cách 1: Gọi điện thoại tới hotline của chúng tôi: (+84) 987 232 540

* Cách 2: Gửi email tới địa chỉ: biz@edutek.io

* Cách 3: Trực tiếp tới địa chỉ sau đây: Tầng 3, 163 Nguyễn Văn Trỗi, Phường 11, Quận Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh.

Trình tự tiếp nhận và giải quyết khiếu nại:

Bước 1: Gửi khiếu nại

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

Bước 2: Tiếp nhận và xử lý khiếu nại

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

Bước 3: Phản hồi tới khách hàng

Edutek 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.

Edutek 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 Edutek 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.