

CƠ SỞ ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU

Thương hiệu: ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU

MST / Số ĐKKD: 035095010337

Địa chỉ: Thôn Nhân Khang, Xã Vĩnh Trụ, Tỉnh Ninh Bình
(địa danh cũ: thôn 4, xã Nhân Khang, huyện Lý Nhân, tỉnh Hà Nam)

Hotline: 0988 488 361 | Email: dogotronghieu@icloud.com

Website: dogotronghieu.com

TIÊU CHUẨN BỘ CÔNG THƯƠNG

(Tuân thủ Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15 & Nghị định số 248/2026/NĐ-CP của Chính phủ)

Số hiệu: Tài liệu 2 BCT

Ngày cập nhật: 17/09/2026

PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(Ban hành công khai tại website dogotronghieu.com - Quy chế tiếp nhận, xác minh kỹ thuật Video Call HD và giải quyết tranh chấp 3 cấp theo Điều 7 Nghị định số 248/2026/NĐ-CP và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15)

Căn cứ pháp lý áp dụng:

- Căn cứ Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15 ngày 25/11/2025 của Quốc hội;
- Căn cứ Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 14/01/2026 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Thương mại điện tử (Điều 7 về hình thức hỗ trợ trực tuyến và giải quyết khiếu nại);
- Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

1. NGUYÊN TẮC & MỤC ĐÍCH TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI

Nhằm bảo vệ tối đa quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, CƠ SỞ ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU thiết lập cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại minh bạch, công bằng, cầu thị và hoàn toàn miễn phí.

- Tôn trọng và cầu thị:** Mọi phản ánh của khách hàng về chất lượng mộc, độ co ngót gỗ, đường nét đục chạm hoặc tiến độ đều được lắng nghe và xử lý nghiêm túc.
- Khách quan và trung thực:** Dựa trên căn cứ hồ sơ đơn hàng, ảnh chụp nghiệm thu mộc thô ban đầu và đối chiếu kỹ thuật mộng thất thực tế.
- Bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng:** Cam kết đặt sự an tâm và hài lòng của khách hàng lên hàng đầu.

2. CÁC KÊNH TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI CHÍNH THỨC

1. Kênh Hotline / Zalo Tiếp Nhận Nhanh (24/7): Số điện thoại: 0988 488 361. Tiếp nhận cuộc gọi và tin nhắn phản ánh liên tục mọi ngày trong tuần.

2. Kênh Thư Điện Tử (Email Chính Thức): Địa chỉ: dogotronghieu@icloud.com. Tiếp nhận văn bản khiếu nại kèm hình ảnh/video mô tả thực trạng sản phẩm và hồ sơ biên lai thanh toán.

3. Công Cụ Video Call HD Xác Minh Kỹ Thuật (Khoản 4 Điều 7): Kết nối Zalo Video Call: 0988 488 361. Thợ cả của xưởng trực tiếp kết nối video độ phân giải cao để soi cận cảnh từng thớ gỗ, đường nứt hoặc mộng lệch nhằm xác định nguyên nhân ngay lập tức mà không cần chờ đợi.

4. Tiếp Đón Trực Tiếp Tại Xưởng: Địa chỉ: Thôn Nhân Khang, Xã Vĩnh Trụ, Tỉnh Ninh Bình (địa danh cũ: thôn 4, xã Nhân Khang, huyện Lý Nhân, tỉnh Hà Nam). Giờ đón tiếp: 08:00 – 18:00 hàng ngày.

3. QUY TRÌNH 5 BƯỚC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CHUẨN HÓA

Bước 1: Tiếp nhận & Thiết lập hồ sơ khiếu nại

Ghi nhận đầy đủ thông tin khách hàng, số điện thoại, ngày nhận bàn giao, tên sản phẩm và hình ảnh/video phản ánh thực trạng để cấp mã tiếp nhận hồ sơ.

Bước 2: Phân loại thông tin & Kiểm tra hồ sơ đơn hàng

Rà soát hợp đồng mua bán, hình ảnh nghiệm thu mộc thô ban đầu và biên bản giao hàng để phân định nguyên nhân (do gỗ co ngót tự nhiên, do lỗi gia công mộc, lỗi vận chuyển hay do bảo quản).

Bước 3: Xác minh thực tế qua Video Call HD hoặc kiểm tra tận nơi

Nghệ nhân xưởng mộc kết nối trực tiếp qua Video Call HD để hướng dẫn khách hàng soi cận cảnh chi tiết cần thẩm định; hoặc cử thợ mộc lành nghề đến kiểm tra thực tế tận nhà khách hàng đối với các trường hợp lỗi kết cấu phức tạp.

Bước 4: Đề xuất phương án xử lý thỏa đáng

Đề xuất giải pháp có lợi nhất cho khách hàng: Sửa chữa, làm nguội, cạo nạo vecni tận nhà miễn phí; đổi sản phẩm mới 100% tương đương theo *Chính sách Đổi trả & Hoàn tiền (Tài liệu 6B BCT)*; thỏa thuận giảm giá đền bù; hoặc nhận lại hàng và hoàn trả 100% tiền mua hàng.

Bước 5: Thi hành dứt điểm & Lưu trữ hồ sơ

Thực thi phương án đã thống nhất, kiểm tra sự hài lòng của khách hàng và lưu trữ hồ sơ để rà soát quy trình tuyển chọn gỗ tại xưởng nhằm không tái diễn lỗi tương tự.

4. THỜI HẠN PHẢN HỒI & CAM KẾT THỜI GIAN XỬ LÝ

- **Thời hạn phản hồi thông tin ban đầu:** Trong vòng **15 – 30 phút** qua Hotline/Zalo; trong vòng tối đa **24 giờ làm việc** qua Email.
- **Thời hạn xử lý dứt điểm khiếu nại:**
 - Trong vòng **24 – 48 giờ làm việc** đối với lỗi nhẹ (chỉnh màu sơn, sửa bản lề, dặm sập vecni).
 - Trong vòng **03 – 05 ngày làm việc** đối với trường hợp đổi sản phẩm mới sẵn có trong kho.
 - Không quá **07 – 10 ngày làm việc** đối với trường hợp cần sản xuất mộc lại theo quy cách đặt riêng của khách hàng.

5. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP 3 CẤP BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

- **Cấp 1 - Thương lượng và hòa giải trực tiếp:** Đồ Gỗ Trọng Hiếu ưu tiên cao nhất việc đối thoại trực tiếp, bình đẳng và cầu thị giữa khách hàng và xưởng để tìm giải pháp hòa giải thỏa đáng nhất.
- **Cấp 2 - Hòa giải qua cơ quan quản lý TMDT / Hội bảo vệ người tiêu dùng:** Nếu hai bên không đạt được thỏa thuận qua Cấp 1, khách hàng có quyền gửi hồ sơ đề nghị hỗ trợ hòa giải đến *Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng* hoặc *Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số - Bộ Công Thương* (qua Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử: **online.gov.vn**). Đồ Gỗ Trọng Hiếu cam kết phối hợp nghiêm túc và chấp hành kết luận hòa giải.
- **Cấp 3 - Khởi kiện tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền:** Trường hợp không thể giải quyết qua 2 cấp hòa giải trên, một trong hai bên có quyền nộp đơn khởi kiện yêu cầu Tòa án nhân dân có thẩm quyền thụ lý và giải quyết theo đúng quy định của Bộ luật Tố tụng Dân sự Việt Nam. Phán quyết có hiệu lực pháp luật của Tòa án là phán quyết cuối cùng có giá trị thi hành bắt buộc đối với cả hai bên.

ĐƠN VỊ CUNG CẤP HÀNG HÓA VÀ QUẢN LÝ GIAO DỊCH:

CƠ SỞ ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU (ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU)

Mã số thuế / Số ĐKKD: 035095010337

Địa chỉ: Thôn Nhân Khang, Xã Vĩnh Trụ, Tỉnh Ninh Bình (địa danh cũ: thôn 4, xã Nhân Khang, huyện Lý Nhân, tỉnh Hà Nam)

Hotline / Zalo: 0988 488 361 | **Email:** dogotronghieus@icloud.com | **Website:** dogotronghieus.com

Nơi nhận:

- Cổng TT Quản lý TMDT - Bộ Công Thương;
- Lưu trữ hồ sơ pháp lý cơ sở;
- Niêm yết công khai tại dogotronghieu.com.

ĐẠI DIỆN CƠ SỞ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nguyễn Tiến Lực