

PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

Ban hành bởi: CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ ĐẦU TƯ TÀO THỊ
Mã số thuế: 0109743878 · Địa chỉ: 61 Lê Trọng Tấn, Phường Dương Nội, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
Ngày hiệu lực: 06/08/2026 · Phiên bản: 1.0

1. Kênh tiếp nhận

Khách hàng gửi yêu cầu qua chức năng Khiếu nại trong tài khoản, email, số điện thoại hoặc các kênh hỗ trợ chính thức được công bố trên website. Thiên Hà Express không chịu trách nhiệm đối với thông tin gửi đến tài khoản hoặc cá nhân không được công bố là kênh chính thức.

2. Thông tin cần cung cấp

- Mã khách hàng, mã đơn hàng hoặc mã vận đơn liên quan.
- Mô tả sự việc, yêu cầu xử lý và thời điểm phát hiện.
- Ảnh, video mở kiện, chứng từ thanh toán, biên bản giao nhận hoặc tài liệu chứng minh khác nếu có.

3. Quy trình xử lý

- Bước 1 — Tiếp nhận và ghi nhận yêu cầu trên hệ thống.
- Bước 2 — Kiểm tra tính đầy đủ của thông tin; yêu cầu bổ sung khi cần.
- Bước 3 — Đối chiếu dữ liệu kho, vận chuyển, nhà cung cấp và các bên liên quan.
- Bước 4 — Thông báo phương án xử lý và kết quả cho khách hàng.

4. Thời hạn

Thông báo tiếp nhận hoặc yêu cầu bổ sung thông tin được thực hiện trong khoảng 01–03 ngày làm việc. Thời gian giải quyết dự kiến không quá 15 ngày kể từ khi nhận đủ hồ sơ hợp lệ, trừ trường hợp cần xác minh với bên thứ ba hoặc có sự kiện bất khả kháng.

5. Nguyên tắc giải quyết

Khiếu nại được xử lý dựa trên dữ liệu hệ thống, chứng từ, tình trạng niêm phong, biên bản giao nhận và thỏa thuận dịch vụ. Các bên ưu tiên thương lượng thiện chí; trường hợp không thống nhất, tranh chấp được xử lý theo thỏa thuận và pháp luật Việt Nam.

Tài liệu này được công bố trên nền tảng THIÊN HÀ EXPRESS và có hiệu lực kể từ ngày nêu trên. Phiên bản cập nhật mới nhất được công bố trên website chính thức sẽ được ưu tiên áp dụng.