Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Quy trình tiếp nhận, xác minh và phản hồi các vấn đề về tài khoản, nội dung phân tích, thanh toán và quyền dữ liệu.

1. Kênh tiếp nhận

Người dùng gửi yêu cầu qua email hỗ trợ được công bố cuối tài liệu. Nội dung nên có họ tên, thông tin liên hệ, mã lá số hoặc mã giao dịch, mô tả sự việc, thời điểm phát sinh và tài liệu liên quan. Không gửi mật khẩu, mã OTP hoặc thông tin thẻ đầy đủ.

2. Thời hạn xử lý

TuviUni xác nhận đã nhận yêu cầu trong 03 ngày làm việc. Thời hạn phản hồi dự kiến là 07 ngày làm việc đối với yêu cầu thông thường và tối đa 30 ngày đối với vụ việc cần đối soát với bên thanh toán hoặc nhà cung cấp; nếu kéo dài, người dùng sẽ được thông báo lý do và tiến độ.

3. Trình tự giải quyết

TuviUni phân loại yêu cầu, xác minh thông tin, kiểm tra nhật ký hệ thống và giao dịch, đề xuất biện pháp khắc phục rồi thông báo kết quả bằng kênh đã tiếp nhận. Biện pháp có thể gồm sửa lỗi, cấp lại quyền truy cập, điều chỉnh dữ liệu, hoàn tiền theo chính sách hoặc giải thích căn cứ từ chối.

4. Tranh chấp

Hai bên ưu tiên thương lượng thiện chí. Nếu không đạt thỏa thuận, người dùng có thể yêu cầu cơ quan bảo vệ người tiêu dùng, hòa giải, trọng tài hoặc tòa án có thẩm quyền theo pháp luật Việt Nam. Việc khiếu nại không làm mất các quyền hợp pháp khác của người tiêu dùng.

Thông tin doanh nghiệp và kênh tiếp nhận

Đơn vị vận hành	CÔNG TY TNHH ONE LAB
Mã số thuế	0111376625
Địa chỉ	Tầng 4, số 171 Hoàng Cầu, Phường Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
Email	9study.edu@gmail.com
Điện thoại	093 639 47 09

Tài liệu áp dụng cho dịch vụ TuviUni do CÔNG TY TNHH ONE LAB vận hành.