M.S.D.N:0311580554-C.T.T.N.H.H
CÔNG TY TNHH TOTAL SWISS VIỆT NAM
Q.TÂN BÌNH-T.P HỒ CHÍ MINH

TOTAL SWISS VIỆT NAM

CHÍNH SÁCH BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

I.Mục đích

- Bảo đảm việc thực hiện quyền của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình mua bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ, giải quyết thắc mắc, khiếu nại theo quy định của pháp luật;

- Nội dung Đào tạo, tập huấn nhân viên bán hàng, chăm sóc khách hàng và bộ phận giải quyết khiếu nại, nhằm nâng cao kỹ năng nhận biết những dấu hiệu đặc thù của nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương, từ đó có phản ứng ứng xử, biện pháp giải quyết phù hợp. Đây không chỉ là yêu cầu về tuân thủ mà còn là một biểu hiện cụ thể về trách nhiệm của Công ty Total Swiss Việt nam đối với người tiêu dùng, qua đó góp phần củng cố thêm niềm tin của người tiêu dùng với Công ty.

II. Hình thức công khai

Bản Chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương này sẽ được niêm yết công khai tại

- Trụ sở chính: 89 Xuân Hồng, Phường Bảy Hiền, TP. Hồ Chí Minh

  Điện thoại: 028 39481628 - 028 39483282 Fax: (028) 38119826

- Văn phòng đại diện của Công ty tại Thành phố Hồ Chí Minh: Lầu 9, Số 146- 148 Cộng Hòa, Phường Bảy Hiền, TPHCM.

  Điện thoại: 028 62993322 - 0909656258

- Chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công ty tại các tỉnh thành.

- Trang thông tin điện tử chính thức của Công ty TNHH Total Swiss Việt Nam. https://totalswiss.vn

III. Nhận diện và phân loại người tiêu dùng dễ bị tổn thương

Căn cứ khoản 1 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 có quy định về người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm:

- Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi (người trên 60 tuổi)

- Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật; (Người khuyết tật là người bị khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc bị suy giảm chức năng được biểu hiện dưới dạng tật, khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn)

- Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em (người dưới 16 tuổi);

- Người dân tộc thiểu số, Người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
- Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
- Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;(Bệnh nhân mắc bệnh hiểm nghèo là bệnh nhân bị mắc bệnh thuộc danh mục bệnh hiểm nghèo do Bộ Y tế quy định)
- Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật. (Được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền công nhận thuộc diện hộ nghèo.)

IV. Trách nhiệm của Công ty Total Swiss Việt nam (Công ty) trong giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương

Khi giao dịch với người tiêu dùng dễ bị tổn thương, Công ty có trách nhiệm sau đây:

1.Bảo đảm việc thực hiện quyền của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình mua bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật;

2.Cung cấp thông tin minh bạch, dễ tiếp cận : Thông tin về sản phẩm, hợp đồng, điều kiện giao dịch chung phải rõ ràng, dễ hiểu, tránh thuật ngữ pháp lý phức tạp. Với một số nhóm, có thể cần bổ sung hình ảnh minh họa, chữ lớn, phụ đề hoặc hỗ trợ hình ảnh, âm thanh.

3.Nguyên tắc không gây nhầm lẫn: Tránh hành vi quảng cáo phóng đại, sử dụng thông tin dễ gây hiểu sai đối với nhóm yếu thế.

4.Chống kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện giao dịch;

5.Áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương;

6.Khi người tiêu dùng dễ bị tổn thương có yêu cầu được bảo vệ kèm theo chứng cứ, tài liệu chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương và về việc quyền lợi của mình bị xâm phạm, Công ty phải ưu tiên tiếp nhận, xử lý và không chuyển yêu cầu của người tiêu dùng cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan.

7.Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, Công ty sẽ trả lời bằng văn bản, trong đó nêu rõ căn cứ pháp lý và sự không phù hợp với nội dung chính sách đã công bố theo quy định của pháp luật.

8.Công ty phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

9.Bảo mật thông tin và quyền riêng tư: Đảm bảo mọi thông tin cá nhân và tình trạng thực tại của người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo mật tuyệt đối. Không được phép chia sẻ, tiết lộ các thông tin này cho bất kỳ ai trong suốt thời gian giải quyết khiếu nại và chưa có sự đồng ý của họ.

V. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định đối với người tiêu dùng dễ bị tổn thương

Ngoài những quy định đã nêu tại Quy tắc hoạt động Phần 9. Quy trình, thủ tục giải quyết thắc mắc, khiếu nại của khách hàng và nhà phân phối, Nhân viên phục vụ khi tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại của khách hàng và nhà phân phối thuộc diện người tiêu dùng dễ bị tổn thương cần thực hiện theo nguyên tắc dưới đây:

1.Nguyên tắc chung :

- Ưu tiên tiếp nhận khiếu nại và thiết lập thời gian xử lý nhanh chóng hơn so với quy trình thông thường.
- Trong quá trình tiếp xúc và xử lý cần có thái độ ôn hòa, mềm mỏng, kiên nhẫn. Sử dụng từ ngữ đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu, giải thích căn kẽ các vấn đề có liên quan.
- Trong quá trình nhận diện không yêu cầu người tiêu dùng dễ bị tổn thương phải cung cấp giấy tờ xác nhận phù hợp (Giấy xác nhận y tế, chứng nhận hộ nghèo...) có thể thông qua quan sát, thảo luận về kinh nghiệm cá nhân của người tiêu dùng về điểm yếu của họ, khuyến khích Người tiêu dùng dễ bị tổn thương tự nguyện chia sẻ, chủ động cung cấp thông tin hoặc tài liệu có liên quan.
- Không được từ chối giải quyết hoặc chuyển yêu cầu được bảo vệ của người tiêu dùng dễ bị tổn thương cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan.
- Bảo mật thông tin và quyền riêng tư: Đảm bảo mọi thông tin cá nhân và tình trạng thực tại của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo mật tuyệt đối. Không được phép chia sẻ, tiết lộ các thông tin này cho bất kỳ ai trong suốt thời gian giải quyết khiếu nại và chưa có sự đồng ý của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

2.Cơ chế giải quyết cụ thể đối với từng đối tượng

2.1.Đối với Người cao tuổi

- Nhân viên phục vụ khi tiếp xúc với người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người cao tuổi cần có thái độ tôn trọng, hướng dẫn tận tình.
- Kiên nhẫn lắng nghe phản ánh của người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người cao tuổi, hỗ trợ giải thích cặn kẽ, rõ ràng các vấn đề có liên quan.
- Hộ trợ tra cứu các tư liệu có liên quan: Thông tin cá nhân, bằng chứng xác thực nội dung phản ánh, khiếu nại.
- Hỗ trợ điền, ghi chép các thông tin, nội dung phản ánh.
- Tiếp nhận sự ủy quyền hợp pháp : xác thực người đại diện hợp pháp (người thân, con cháu), người được ủy quyền thay mặt thực hiện các thủ tục giải quyết tranh chấp.
- Rút ngắn thời gian xác minh và giải quyết, ưu tiên sử dụng phương thức thương lượng, hòa giải để giảm thiểu gánh nặng thời gian và chi phí đi lại nhiều lần hoặc theo đuổi vụ việc dài ngày.
- Xác nhận đối tượng liên lạc khi phản hồi thông tin: trực tiếp với người tiêu dùng dễ bị tổn thương hay người đại diện hợp pháp.

2.2.Đối với người khuyết tật

- Nhân viên phục vụ khi tiếp xúc với người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người khuyết tật cần có thái độ tôn trọng, hướng dẫn tận tình.
- Hộ trợ tra cứu các tư liệu có liên quan: Thông tin các nhân, chứng từ xác thực nội dung phản ánh, khiếu nại.
- Hỗ trợ điền, ghi chép các thông tin, nội dung phản ánh.
- Tùy theo tình hình thực tế để sử dụng các tài liệu in ấn phóng to, rõ ràng; Hỗ trợ sử dụng hình ảnh, ghi âm của các thông tin trên trang thông tin điện tử của Công ty.
- Tiếp nhận sự ủy quyền hợp pháp : xác thực người đại diện hợp pháp (người thân, con cháu), người được ủy quyền thay mặt thực hiện các thủ tục giải quyết tranh chấp.
- Rút ngắn thời gian xác minh và giải quyết, ưu tiên sử dụng phương thức thương lượng, hòa giải để giảm thiểu gánh nặng thời gian và chi phí đi lại nhiều lần hoặc theo đuổi vụ việc dài ngày.
- Xác nhận đối tượng liên lạc khi phản hồi thông tin: trực tiếp với người tiêu dùng dễ bị tổn thương hay người đại diện hợp pháp.

2.3.Đối với trẻ em (người dưới 16 tuổi);

- Nhân viên phục vụ khi tiếp xúc với trẻ em cần có thái độ thân thiện, khuyến khích, sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu.
- Trường hợp người tiêu dùng là trẻ em thì bắt buộc phải có sự đại diện, hỗ trợ hoặc đồng ý của cha mẹ, người giám hộ hợp pháp trong suốt quá trình tiếp nhận và giải quyết vụ việc.
- Ưu tiên thời gian giải quyết: nhanh chóng tiếp nhận, xác minh thông tin và đưa ra phương án giải quyết nhằm tránh gây ảnh hưởng tâm lý cho trẻ.
- Đảm bảo quyền bảo mật tuyệt đối thông tin cá nhân trong quá trình giải quyết tranh chấp.

2.4.Đối với Người dân tộc thiểu số, Người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;

- Sử dụng tiếng Việt rõ ràng, đơn giản, kèm từ ngữ phổ thông.
- Hạn chế sử dụng các thuật ngữ chuyên sâu hoặc kỹ thuật khó hiển.
- Sử dụng các tài liệu in ấn phóng to, rõ ràng; Hỗ trợ sử dụng hình ảnh, ghi âm của các thông tin trên trang thông tin điện tử của Công ty.
- Không được phép từ chối giao dịch, hạn chế quyền khiếu nại hoặc trì hoãn xử lý yêu cầu chỉ vì sự khác biệt về ngôn ngữ, phong tục tập quán.
- Không lợi dụng sự thiếu hiểu biết của người tiêu dùng dễ bị tổn thương để trục lợi hoặc có những hành vi ép buộc trái với mong muốn của người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
- Rút ngắn thời gian xác minh và giải quyết, ưu tiên sử dụng phương thức thương lượng, hòa giải để giảm thiểu gánh nặng thời gian và chi phí đi lại nhiều lần hoặc theo đuổi vụ việc dài ngày.
- Đảm bảo quyền bảo mật tuyệt đối thông tin cá nhân trong quá trình giải quyết tranh chấp.

2.5. Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi

- Ưu tiên thời gian giải quyết: nhanh chóng tiếp nhận, xác minh thông tin và đưa ra phương án giải quyết nhằm tránh gây ảnh hưởng đến thời gian nghỉ ngơi và thời gian chăm sóc con cái.
- Ưu tiên sử dụng phương thức thương lượng, hòa giải để giảm thiểu gánh nặng thời gian và chi phí đi lại nhiều lần hoặc theo đuổi vụ việc dài ngày.
- Thể hiện sự tôn trọng đời tư, tạo điều khiện để người tiêu dùng dễ bị tổn thương tự nguyện chia sẻ nếu thấy cần thiết.
- Đảm bảo quyền bảo mật tuyệt đối thông tin cá nhân trong quá trình giải quyết tranh chấp.

2.6. Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

- Nhân viên phục vụ cần có thái độ hòa nhã, tôn trọng đối với người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
- Không được có thái độ kỳ thị, phân biệt đối xử hoặc những hành vi vô tình gây bất lợi, ảnh hưởng đến tâm lý cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
- Ưu tiên sử dụng phương thức thương lượng, hòa giải để giảm thiểu gánh nặng thời gian và chi phí đi lại nhiều lần hoặc theo đuổi vụ việc dài ngày.
- Đảm bảo quyền bảo mật tuyệt đối thông tin cá nhân trong quá trình giải quyết tranh chấp.

Nhân viên phục vụ trong quá trình giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định đối với người tiêu dùng dễ bị tổn thương mà gây ra thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật sẽ bị xử lý kỷ luật lao động và phải có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại do mình gây ra theo qui định của pháp luật.

CÔNG TY TOTAL SWISS VIỆT NAM