

CHÍNH SÁCH & QUY ĐỊNH CHUNG

A. Quyền và nghĩa vụ của các bên

1. Quyền và nghĩa vụ của Nhật Phát Auto:

- Nhật Phát Auto có quyền cung cấp thông tin dịch vụ/sản phẩm, thiết lập mức giá, từ chối hoặc hủy các đơn hàng không đáp ứng điều kiện giao dịch hoặc có dấu hiệu gian lận. Chúng tôi có quyền giám sát, ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật, phối hợp và cung cấp dữ liệu theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
- Nhật Phát Auto đảm bảo nghĩa vụ phục vụ khi Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các bước đăng ký theo quy trình. Chúng tôi đảm bảo công khai các thông tin về giá, tiêu chuẩn dịch vụ, quy trình hoạt động, chương trình khuyến mại (nếu có) với Khách hàng trước khi thực hiện dịch vụ hoặc bán sản phẩm. Chúng tôi cam kết cung cấp thông tin chính xác, minh bạch, đồng thời bảo mật thông tin Khách hàng, chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại phát sinh.

2. Quyền và nghĩa vụ của người mua:

- Khách hàng có quyền được tiếp cận thông tin, nhận tư vấn và tự do lựa chọn dịch vụ/sản phẩm theo nhu cầu, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng. Khách hàng được lựa chọn thời gian, địa điểm sử dụng dịch vụ/mua hàng hóa, được bảo vệ dữ liệu cá nhân, được tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, khiếu nại theo quy định
- Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp thông tin chính xác, thanh toán đầy đủ và đúng hạn sau khi sử dụng dịch vụ/ mua hàng hóa. Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ pháp luật, không tìm cách lợi dụng, phá hoại website của Nhật Phát Auto. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ các quy định về an toàn tại các địa điểm cung cấp dịch vụ của Nhật Phát Auto.

B. Phương thức tiếp nhận & Giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại:

Nhật Phát Auto sẽ tiếp nhận mọi khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng các dịch vụ, sản phẩm của công ty nhanh nhất:

- Bước 1: Khách hàng có thể gửi phản ánh, khiếu nại về dịch vụ, hàng hóa thông qua hotline, email hoặc trực tiếp tại các địa điểm kinh doanh của Nhật Phát Auto
- Bước 2: Ban quản trị website, nhân viên tiếp nhận KH sẽ kiểm chứng lại thông tin trong vòng 24 giờ làm việc kết từ khi nhận được phản ánh, khiếu nại
- Bước 3: Tùy theo mức độ nghiêm trọng hoặc lỗi từ phía nào, hai bên sẽ cùng đề xuất giải pháp xử lý, có thể là bảo hành, đổi, trả, hoàn tiền
- Bước 4: Sau khi hai bên thống nhất phương án xử lý, Nhật Phát Auto sẽ tiến hành thực hiện và hoàn tất quy trình

C. Chính sách về giá

Nhật Phát Auto không sử dụng website **nhatphatauto.vn** để báo giá cho khách hàng. Chi tiết về chi phí đối với dịch vụ, hàng hóa (nếu có) sẽ được Nhân viên phụ trách của Nhật Phát Auto thông tin trực tiếp sau khi có đầy đủ thông tin và yêu cầu từ Khách hàng gồm:

- Loại dịch vụ/ sản phẩm
- Loại xe, cấu hình xe, tình trạng xe
- Số lượng dịch vụ/ sản phẩm
- Vật tư, nhân công và các tình huống đặc biệt (nếu có)

D. Các điều kiện hoặc hạn chế trong việc cung cấp dịch vụ/hàng hóa

Nhật Phát Auto đảm bảo cung cấp dịch vụ/hàng hóa đối với mọi khách hàng đã thực hiện đăng ký lịch và được Nhân viên phụ trách của Nhật Phát Auto liên hệ xác nhận.

Nhật Phát Auto có quyền từ chối cung cấp dịch vụ/hàng hóa đối với các yêu cầu tiếp nhận từ kênh website khi có một trong các yếu tố sau:

- Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác
- Khách hàng đã đặt lịch, nhưng Nhân viên phụ trách của Nhật Phát Auto không thể liên hệ được để xác nhận lịch này
- Yêu cầu của Khách hàng nằm ngoài phạm vi phục vụ/sản phẩm sẵn có của Nhật Phát Auto
- Khách hàng có biểu hiện gây rối, không hợp tác, không tuân thủ các quy định an toàn tại địa điểm cung cấp dịch vụ của Nhật Phát Auto

E. Chính sách thanh toán

Trên website **nhatphatauto.vn** không có tích hợp hệ thống thanh toán. Nhật Phát Auto chỉ tiếp nhận các yêu cầu sử dụng dịch vụ thông qua website. Khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ sẽ thanh toán trực tiếp tại địa điểm sử dụng dịch vụ. Nhân viên thu ngân sẽ hướng dẫn Khách hàng sử dụng kênh thanh toán phù hợp và thuận tiện.

F. Chính sách về ưu tiên hiển thị

Trên website **nhatphatauto.vn** không sử dụng thuật toán hoặc biện pháp để hạn chế hoặc ưu tiên hiển thị hàng hóa/dịch vụ đối với người dùng.

G. Hoạt động livestream bán hàng

Trên website **nhatphatauto.vn** không sử dụng tính năng livestream bán hàng.

H. Chính sách giao hàng

Nhật Phát Auto không thực hiện giao hàng, chỉ cung cấp hàng hóa tại chỗ cho Khách hàng

I. Chính sách bảo hành, đổi trả, hoàn tiền

Đối với hàng hóa do Nhật Phát Auto cung cấp, chính sách đổi trả sẽ tuân theo quy định chung, chính sách bảo hành của Hãng/Nhà cung cấp. Các thông tin này sẽ được Nhân viên của Nhật Phát Auto phổ biến, thống nhất với Khách hàng trước khi thực hiện mua hàng

Việc hoàn tiền đối với các sản phẩm do Nhật Phát Auto cung cấp sẽ tuân theo quy định chung của Hãng/Nhà cung cấp. Các thông tin này sẽ được Nhân viên của Nhật Phát Auto phổ biến, thống nhất với Khách hàng trước khi thực hiện mua hàng

K. Phương thức cung cấp dịch vụ

Các dịch vụ do Nhật Phát Auto trực tiếp cung cấp cho Khách hàng tại các địa điểm kinh doanh (là các trung tâm dịch vụ ô tô).

L. Chính sách chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền

Các dịch vụ Nhật Phát Auto cung cấp thuộc loại hình dịch vụ trọn gói 1 lần, có thời hạn và khuyến nghị lắp lại theo chu kỳ. Sau khi sử dụng dịch vụ, Khách hàng có toàn quyền quyết định việc tiếp tục sử dụng tại Nhật Phát Auto ở lần tiếp theo.

Việc hoàn tiền đối với các dịch vụ do Nhật Phát Auto cung cấp sẽ được hai bên bàn bạc, thống nhất thông qua quy trình phản ánh, khiếu nại (ở mục A)

M. Hình thức hỗ trợ trực tuyến

Trên website **nhatphatauto.vn** có các kênh liên lạc khác nhau, Khách hàng có thể lựa chọn kênh thuận tiện nhất để gửi yêu cầu và nhận hỗ trợ từ Nhật Phát Auto. Các kênh bao gồm:

- Hotline
- Email
- Chat
- Chức năng Liên hệ

*Cảm ơn Quý khách đã truy cập và tìm hiểu thông tin trên website **nhatphatauto.vn**, Nhật Phát Auto cam kết sẽ luôn hỗ trợ và đồng hành cùng Quý khách, chúng tôi cam kết mang đến cho khách hàng những sản phẩm và dịch vụ tốt nhất, đáp ứng các nhu cầu về lớp xe ô tô và dịch vụ liên quan.*