



Số: 279/IFS/2024

Ngày 30 tháng 10 năm 2024

CÔNG TY CỔ PHẦN THỰC PHẨM QUỐC TẾ

VP HCM: Lầu 16 – Tháp B, Tòa nhà Viettel, 285 CMT8, P 12, Q 10, HCM

Tel: 028 22 189 189

THÔNG BÁO

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Kính gửi: Quý Khách Hàng

*Căn cứ Luật bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (“**Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng**”) và các văn bản hướng dẫn thi hành,*

Công ty Cổ phần Thực phẩm Quốc Tế (gọi tắt là “**Interfood**”) xin thông báo về **Quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại** của người tiêu dùng như sau:

A. Đối tượng và phạm vi áp dụng:

1. Đối tượng áp dụng:

Người tiêu dùng là người đã mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa của Interfood cho mục đích tiêu dùng, sử dụng của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại.

2. Phạm vi áp dụng:

- Tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, hàng hóa của Interfood mà người tiêu dùng đó đã mua và sử dụng.
- Tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin bị thu thập trái phép, sử dụng sai mục đích, phạm vi đã thông báo cho người tiêu dùng.

B. Các bước tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại:

1. Bước 1: Tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

- Người tiêu dùng có thể gửi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại tới Interfood thông qua các phương thức liên hệ sau đây:
 - Đường dây nóng chăm sóc khách hàng: **028 3815 5855**
 - Thư điện tử: contact@wonderfarmonline.com
- Nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và các thông tin người tiêu dùng cần cung cấp cho Interfood gồm cơ bản như sau:
 - Thông tin cá nhân của người tiêu dùng: bao gồm họ, tên, số điện thoại liên lạc;
 - Thông tin về sản phẩm, hàng hóa mà người tiêu dùng có phản ánh, yêu cầu, khiếu nại;

- Thông tin về quá trình mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa của người tiêu dùng; hóa đơn chứng từ mua hàng và thông tin khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có);
 - Nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại cụ thể;
 - Các tài liệu, hình ảnh kèm theo (nếu có).
- Trong thời hạn 03 ngày làm việc (không bao gồm thứ Bảy, Chủ nhật, ngày lễ, tết) kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, Bộ phận giải quyết khiếu nại của Interfood thông báo cho người tiêu dùng về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng. Trường hợp không tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thì Interfood sẽ nêu rõ lý do cho người tiêu dùng.

2. Bước 2: Xác minh nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

- Sau khi nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, bộ phận giải quyết khiếu nại sẽ liên hệ với người tiêu dùng để xác minh và yêu cầu cung cấp thêm thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ những nội dung liên quan đến phản ánh, yêu cầu, khiếu nại. Interfood có thể hẹn gặp và làm việc trực tiếp với người tiêu dùng cho mục đích xác minh nêu trên.
- Người tiêu dùng cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu của Interfood.
- Trường hợp người tiêu dùng ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác làm việc với Interfood thì tổ chức, cá nhân được ủy quyền phải cung cấp văn bản ủy quyền hợp pháp: Văn bản ủy quyền của cá nhân cần được công chứng, chứng thực chữ ký. Văn bản ủy quyền của tổ chức phải có đóng dấu của tổ chức.

3. Bước 3: Thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

- Bộ phận giải quyết khiếu nại của Interfood sẽ liên hệ, yêu cầu và phối hợp với (các) nhà cung cấp, (các) tổ chức, đơn vị, phòng ban, cá nhân liên quan để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại.
- Việc thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng được thực hiện trong thời hạn 15 ngày làm việc (không bao gồm thứ Bảy, Chủ nhật, ngày lễ, Tết) kể từ ngày thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan được người tiêu dùng cung cấp đầy đủ cho Interfood theo đề nghị của Bộ phận giải quyết khiếu nại của Interfood nêu tại Bước 2 ở trên.

4. Bước 4: Thông báo kết quả giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

- Interfood thông báo kết quả giải quyết tới người tiêu dùng trong thời hạn 45 ngày làm việc (không bao gồm thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ, tết) kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại.

C. Quy định dành riêng cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

1. Trong trường hợp Người tiêu dùng có yêu cầu, phản ánh, khiếu nại là người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng, người tiêu dùng cần cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan, bao gồm các đối tượng sau:
 - a. Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
 - b. Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
 - c. Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;
 - d. 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;
 - đ. Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
 - e. Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
 - g. Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.
2. Khi người tiêu dùng cung cấp đầy đủ tài liệu, chứng cứ chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của pháp luật, Interfood trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình sẽ ưu tiên trong việc tiếp nhận, xử lý yêu cầu của người tiêu dùng so với quy trình giải quyết thông thường mà Interfood đang áp dụng tại thời điểm nhận được khiếu nại của người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

Trân trọng thông báo.

CÔNG TY CỔ PHẦN THỰC PHẨM QUỐC TẾ

(Đã ký và đóng dấu)

SHINYA OMORI

Giám đốc bán hàng kiêm Giám đốc tiếp thị



INTERFOOD SHAREHOLDING COMPANY

HCM office: 16th Floor, Tower B – Viettel Complex, 285 CMT 8, W12, D10, HCM
Tel: 028 22 189 189

No:279/ IFS /2024
Date: 30 Oct ,2024

NOTICE

PROCEDURE FOR RECEIVING AND RESOLVING FEEDBACK, REQUESTS, AND COMPLAINTS FROM CONSUMERS

To: Our Valued Customers

Pursuant to the Law on Consumer Rights Protection No. 19/2023/QH15 (“Consumer Rights Protection Law”) and related guidelines,

Interfood Shareholding Company (referred to as “**Interfood**”) hereby announces the procedure for receiving and resolving feedback, requests, and complaints from consumers as follows:

A. Subjects and Scope of Application:

1. Subjects of Application:

Consumers who have purchased and used Interfood products for personal, family, agency, or organizational use, not for commercial purposes.

2. Scope of Application:

- Receiving and resolving feedback, requests, and complaints from consumers regarding Interfood products that have been purchased and used.
- Receiving and resolving complaints regarding the unauthorized collection, misuse, or improper use of consumer information beyond the notified scope.

B. Steps for Receiving and Resolving Feedback, Requests, and Complaints:

1. Step 1: Receiving Feedback, Requests, and Complaints

- Consumers may send their feedback, requests, or complaints to Interfood through the following contact methods:
 - Customer service hotline: **028 3815 5855**
 - Email: contact@wonderfarmonline.com
- The content of the feedback, requests, or complaints and the information consumers need to provide include:
 - Consumer’s personal information: full name, contact phone number;
 - Information about the product or goods in question;
 - Details about the purchase and usage of the product; receipts or purchase documents, and other transaction-related information;

- Specific details of the feedback, request, or complaint;
 - Supporting documents or photos, if any.
- Within 3 working days (excluding Saturdays, Sundays, and public and tet holidays) from the date of receipt, Interfood’s complaint resolution department will notify the consumer of the receipt. If the feedback, request, or complaint is not accepted, Interfood will explain the reasons to the consumer.

2. Step 2: Verification of the Feedback, Request, or Complaint

- Upon receiving feedback, request, or complaint, the complaint resolution department will contact the consumer to verify details and request additional information or evidence. Interfood may arrange a direct meeting with the consumer for verification purposes.
- Consumers should provide the requested information, documents, or evidence within 7 working days from receipt of Interfood’s request.
- If a consumer authorizes another person or organization to act on his/her behalf, a legal authorization document is required: individual authorizations must be notarized, signature-notarized, and organizational authorizations must have the organization’s stamp.

3. Step 3: Collecting Information, Documents, and Evidence Related to the Feedback, Request, or Complaint

- The complaint resolution department will contact, request, and collaborate with supplier(s), organizations, departments, or individuals to collect relevant information and evidence relevant to the received feedback, request, or complaint.
- The collection process must be completed within 15 working days (excluding Saturdays, Sundays, and public and Tet holidays) from the date the consumer fully provides the requested information, documents and evidence to Interfood as per the request of Interfood’s complaint resolution department as mentioned in Step 2 above.

4. Step 4: Notification of the Resolution Result

- Interfood will notify the consumer of the resolution result within 45 working days (excluding Saturdays, Sundays, and public and tet holidays) from the date of receipt of feedback, request, or complaint.

C. Special Provisions for Vulnerable Consumers as per the Consumer Rights Protection Law:

1. For feedback, requests, or complaints from vulnerable consumers as per the Consumer Rights Protection Law, documents proving their status according to the relevant laws must be provided by the consumer, including:
 - a. Elderly people, as defined by the law on the elderly;
 - b. Persons with disabilities, as defined by the law on persons with disabilities;

- c. Children, as defined by the law on children;
 - d. Ethnic minorities; people living in areas of ethnic minorities, mountainous regions, islands, economically disadvantaged areas, or areas with special socio-economic difficulties, as defined by law;
 - e. Women who are pregnant or raising a child under 36 months of age;
 - f. People with serious illnesses, as defined by law;
 - g. Members of households classified as poor, as defined by law.
2. When consumers provide sufficient documents and evidence proving that they are vulnerable consumers as defined by law, Interfood, within the scope of its responsibilities and authority, will prioritize receiving and resolving the consumer's request over the standard resolution procedure that is being applied at the time the complaint from the vulnerable consumer is received.

Sincerely,

INTERFOOD SHAREHOLDING COMPANY

(signed and sealed)

SHINYA OMORI
Sales cum Marketing General Manager