

# Paano Magreklamo

**Kung ikaw ay nakatagpo ng hindi patas na pagtitinda, at ramdam mong naagrabyado ka sa hindi patas na gawain sa kalakalan na maaaring kinsasangkutan ng mga sumusunod hal.:**

Kapag nakatagpo ang mga mamimili ng hindi patas na gawain sa kalakalan, hal.

- mga kalakal o serbisyo na hindi naaayon sa paglalarawan; o
- pagkaantala sa paghahatid; o
- hindi kasiyahan sa serbisyo,

Maaari kang direktang lumapit at makipag-usap sa tindahan at kapag nabigo ito, ikaw ay pinapayuhang ihain ang iyong reklamo sa Konseho ng Mamimili. Ang aming mga kawani ay handang lutasin ang iyong kaso (na may mga karapat-dapat na batayan) at tumulong na makipag-usap sa ngalan mo – sa pamamagitan ng pakikipagkasundo. Maaaring makipag-ugnay sa amin sa:



## Telepono

(852) 2929 2222

Oras ng opisina: Lunes hanggang Biyernes

09:00- 17:30



## E-Form

Dahil sa pag-aayos ng sistema, ang pagsusumite ng mga electronic form ay maaaring bahagyang maapektuhan. Kung ang mamimili ay nakatagpo ng anumang problema sa paggamit ng electronic form upang maghain ng reklamo o katanungan, maaari nilang pag-isipang tumawag sa aming hotline 2929 2222 upang mag-iwan ng voice mail o magpadala ng email sa [cad@consumer.org.hk](mailto:cad@consumer.org.hk). Ang aming kawani ay tutugon sa iyo sa lalong madaling panahon.

- Reklamo
- Katanungan



## Koreo

North Point Consumer Advice Centre,  
Room 1410, 14/F Kodak House II,  
39 Healthy Street East,  
North Point, Hong Kong



## Mga Sentro ng Pagpapayo sa Mamimili

Oras ng opisina: Lunes hanggang Biyernes

09:00- 13:00

14:00 -18:00

Sentro ng Pagpapayo sa Mamimili ng North Point

# Form para sa Reklamo ng Mamimili

## Paunawa sa Mga Nagrereklamo:

1. Kung mayroon kang hindi pagkakaunawaan sa isang mangangalakal tungkol sa isang produkto o serbisyong iyong binili, ikaw ay hinihikayat na makipag-ugnay at makipag-usap direkta sa mangangalakal para sa isang mabilis at mabisang paraan ng pag-areglo. Kung walang kabuluhan ang pakikipag-usap sa mangangalakal, ikaw ay malugod na tinatanggap na maghain ng reklamo sa Konseho ng Mamimili. Tutulungan ka naming mag-ayos ng kasunduan sa pagitan mo at ng mangangalakal.
2. Mangyaring punan ang form ng mga detalye ng iyong reklamo, kabilang ang iyong pangalan, address ng pakikipag-ugnayan/email address, telepono, impormasyon ng mangangalakal, mga detalye ng transaksyon at mga kaugnay na dokumento (tulad ng mga resibo, kontrata, payment voucher, slip sa pagbabayad ng credit card o buwanang statement, atbp.). Kung ang impormasyong ibinigay ay napag-alamang hindi sapat upang magsagawa ng pag-aayos, ang iyong kaso ay ilalagay sa mga file bilang sanggunian.
3. Ang Konseho ay tumutulong sa paglutas ng mga reklamo sa pamamagitan ng pakikipagkasundo. Ang Konseho ay hindi isang ahensyang nagpapatupad ng batas at hindi ginawaran ng kapangyarihang gumawa ng imbestigasyon o paghuhukom. Ang pag-aayos ng mga hindi pagkakaunawaan ay lubhang nakasalalay sa kusang-loob na pakikipagtulungan ng kaugnay na mangangalakal at pagkakaunawaan ng mga kasangkot na partido. Samakatuwid, ang kalalabasan ng pakikipagkasundo ay maaaring hindi katulad ng iyong inaasahan. Kapag ang hindi pagkakaunawaan ay mananatiling hindi nalutas pagkatapos ng pakikipagkasundo, maaari mong pag-isipang gumawa ng ibang legal na hakbang laban sa kaugnay na mangangalakal (halimbawa, mga civil claim).
4. Sa panahon ng pakikipagkasundo at sa matagumpay na pakikipagkasundo, ikaw ay hinihiling na direktang umasikaso sa mga kaugnay na mangangalakal hinggil sa pagbabalik, paghahatid, pagkolekta at/o pagpapalit ng anumang mga produkto at ang pagsasauli ng bayad at / o pagbabayad ng anumang halaga. Mangyaring huwag magbigay ng anumang kalakal o pera sa aming mga kawani.

## Salaysay sa Pagkuha ng Personal na Impormasyon

5. Ang ibinigay na personal na data sa form ng reklamo ay gagamitin ng Konseho para sa isa o higit pang layunin sa nakasaad sa ibaba:
  - i) Pag-isipan, tumugon, at gumawa ng hakbang sa pag-aasikaso kaugnay ng iyong reklamo;
  - ii) Gumawa ng mga pag-aaral sa merkado sa mga bagay na may kinalaman sa mga interes ng mamimili sa Hong Kong at/o para sa mga layunin ng pagsisiyasat at estadistika.

*\*Mangyaring isaad sa form ng reklamo kung ikaw ay sumasang-ayon sa mga layunin ng pagkuha at pagsisiwalat ng personal na data*

6. Maaaring ipasa ng Konseho ang impormasyon at personal na data na iyong ibinigay sa mga partidong kasangkot sa paghawak para sa reklamo, kabilang ang inireklamang mangangalakal, mga kaunay na Kagawaran ng Pamahalaan, mga kaugnay na awtoridad at organisasyon, pati na rin ang ibang mga ahensya na may awtoridad sa pagtanggap ng impormasyon kaugnay sa pagpapatupad ng batas, pag-uusig at pagsusuri ng mga desisyon

7. May karapatan kang humiling na buksan at baguhin ang iyong isinuniteng personal na data sa Konseho. Kung nais mong gawin, mangyaring gawin ang iyong kahilingan sa pagsulat sa Senior Compliance Officer at adres ng Konseho, kalakip ang ibinigay na bilang ng kaso ng reklamo (kung naaangkop). Maaaring may kabayaranang sisingilin kapag hiniling mo sa Konseho na magbigay ng mga kopya ng naturang personal na data. Ang orihinal na kopya ng form para sa reklamo at anumang ibinigay na kasangkapan ay hindi ibabalik sa iyo.

Nabasa ko, at sa pamamagitan nito nauunawaan ko at sumasang-ayon sa paunawa sa itaas. \*

Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa mga pamamaraan ng paghawak ng reklamo, mangyaring puntahan ang FAQ.



# Form para sa Reklamo ng Mamimili

Pinapayuhan ang mga mamimili na makipag-usap sa mangangalakal upang lutasin ang hindi pagkakaunawaan. Kung nabigo ang mangangalakal ang iyong alintana, ikaw ay malugod na tinatanggap na maghain ng reklamo sa Konseho ng Mamimili. Nilulutas ng Konseho ang mga hindi pagkakaunawaan sa pagitan ng mga mamimili at mangangalakal sa pamamagitan ng pakikipagkasundo.

## Naghain ka ba ng reklamo sa mangangalakal? \*

Oo'  Hindi

## Impormasyon ng Nagrereklamo

### Pamagat •

Mangyaring Pumili

### Pangalan •

Pangalan

### Ikaw ba ay turista? \*

Hindi

### Bansa / Lungsod ng paninirahan \*

Hong Kong

### Adres sa Koreo \*

Adres sa Hong Kong



Adres sa Ibang Bansa/ Mail Box

Hong Kong

Kowloon

New Territories

Island

### Yunit-

Yunit

### Palapag-

Palapag

### Bloke-

Bloke

### Pangalan ng Building / Estate

Pangalan ng Building / Estate

### Pangalan at Bilang ng Kalye •

Kalye Blg.

Pangalan ng Kalye

### Telepono \*

Telepono (lba)

Telepono

Telepono (Iba)

**Email Address \***

Email Address

**Edad#**

Buwanang Kita ( HKD) #

Mangyaring Pumili

Mangyaring Pumili

# Para lamang sa panloob na paggamit ng Konseho

## Impormasyon ng Mangangalakal

**Pangalan ng Mangangalakal \***

Pangalan ng Mangangalakal

**Adres ng Mangangalakal \***

Hong Kong  Kowloon  New Territories  Island

**Yunit**

Yunit

**Palapag**

Palapag

**Pangalan ng Gusali**

Pangalan ng Gusali

**Pangalan at Bilang ng Kalye \***

Kalye Blg.

Pangalan ng Kalye

**Telepono ng Mangangalakal 1**

Telepono ng Mangangalakal

Telepono ng Mangangalakal 2

Telepono ng Mangangalakal (Iba)

Email ng Mangangalakal

Email ng Mangangalakal

Fax ng Mangangalakal

Fax ng Mangangalakal

## Mga Detalye sa Kaso ng Reklamo

### Mga Kalakal o Serbisyong Inirereklamo \*

Mga Kalakal       Serbisyo

### Katangian ng Reklamo \*

Mangyaring Pumili

### Halaga ng Transaksyon

### Petsa ng Transaksyon (dd-mm-yyyy)

HK\$    Halaga ng Transaksyon    Mangyaring Pumili - Mangyaring Pumili - Mangyaring Pumili

Upang matulungan ang konseho sa mabisang paghawak ng mga kaso, mangyaring ibigay ang mga sumusunod na impormasyon

Ilakip ang Mga Kaugnay na Dokumento (tulad ng, invoice, kontrata, mga bill statement, atbp.)

### Mga Kalakip

I-browse...

X +

### Blg. ng Invoice/Mga Dokumento (Kung Mayroon)

Blg. ng Invoice/Mga Dokumento.

P.S. Mangyaring magbigay ng malinaw at nakumpletong kopya ng mga kaugnay na dokumento, kung hindi, ang kaso ay mananatili sa talaa ng Konseho bilang sanggunian lamang.

### Buod ng Reklamo \* (hindi hihigit sa 1000 mga salita)

### Nais na Kalalabasan ng

### Pakikipagkasundo\*

Mangyaring Pumili

## Salaysay sa Pagkuha ng Personal na Impormasyon

Kinokolekta at pinanghahawakan ng Konseho ang Personal na Impormasyon para sa isa o higit pa sa mga sumusunod na layunin:

- i) Pag-isipan, tumugon, at gumawa ng hakbang sa pag-aasikaso kaugnay ng iyong reklamo;
  - ii) Gumawa ng mga pag-aaral sa merkado sa mga bagay na may kinalaman sa mga interes ng mamimili sa Hong Kong at/o para sa mga layunin ng pagsisiyasat at estadistika
- \* Kinilala ko at sumasang-ayon ako sa parehong mga layuning nakasaad sa itaas kung saan ang aking personal na data ay gagamitin
- \* Ako ay pumapayag lamang sa paggamit ng aking personal na data para sa layuning:
- i) paghawak ng reklamo
  - ii) mga pag-aaral sa merkado, pagsisiyasat & estadistika

## Pahintulot para sa Pagsisiwalat ng Mga Personal na Data at Dokumento

Ang ibinigay mong impormasyon at personal na data ay maaaring ipasa sa mga partido na kasangkot sa paghawak ng reklamo, kabilang ang inireklamong mangangalakal, mga kaugnay na Kagawaran ng Pamahalaan, mga kaugnay na awtoridad at organisasyon, pati na rin ang ibang mga ahensya na may awtoridad sa pagtanggap ng impormasyon kaugnay sa pagpapatupad ng batas, pag-uusig at pagsusuri ng mga desisyon. Mangyaring isaad sa ibaba kung ikaw ay pumapayag sa pagsisiwalat ng iyong personal na data at mga dokumento sa mga kaugnay na partido. \*

Mangyaring Pumili

**Humiling ng Direktang Sagot mula sa mangangalakal? \***

- Ako ay sumasang-ayon na kausapin ng Konseho ng Mamimili ang mangangalakal na direktang tumugon sa akin sa salita o nakasulat para sa mabisang paghawak ng kaso.
- Ako ay hindi sumasang-ayon na kausapin ng Konseho ng Mamimili ang mangangalakal na direktang tumugon sa akin.

Ang mga bahaging kailangang punan ay minarkahan ng \*

gUGr



**Ano ang titik na nasa larawan? \***

Ilagay ang titik na nasa larawan

# Form para sa Katanungan ng Mamimili

Kami ay natutuwang sumagot sa iyong mga katanungan. Mangyaring gamitin ang form na ito para gumawa ng pangkalahatang katanungan at komento sa anumang mga isyu ng mamimili, pagsusubok ng produkto, mga gawin sa pangangalakal atbp. Tutugon kami sa iyo sa lalong madaling panahon.

Kung nais mong maghain ng reklamo sa hindi pagkakaunawaan ng mamimili, mangyaring punan ang Form para sa Reklamo ng Mamimili para sa aming angkop na pag-aasikaso.

Mangyaring tandaan na ang lahat ng ibinigay mong impormasyon at personal na data sa form na ito ay gagamitin lamang sa mga layuning direktang nakaugnay sa paghawak ng iyong katanungan. Ito rin ay maaaring ipasa sa mga partidong kasangkot sa paggawa ng tugon sa iyo. Mangyaring sumangguni sa Salaysay sa Patakaran ng Pribasiya ng Konseho para sa mga detalye.

## Personal na Impormasyon

**Paggalang • Pangalan •**

Mangyaring Pumili .. Pangalan

**Telepono \***

Telepono.

**Fax E-mail\***

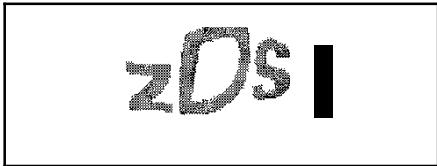
Fax E-mail

**Mga Detalye ng Katanungan \* (hindi hihigit sa 1000 mga salita)**

r Mga Detalye ng Katanungan

**Petsa ng Pagtatanong 13/05/2020**

\* Dapat punan ang mga hanay, kung hindi ang iyong reklamo ay hindi maipapadala.



**Ano ang mga titik sa larawan? \***

Ilagay ang mga titik na nasa larawan

**Preview**

**Cancel**