

Phương Pháp Khiếu Nại

Nếu quý vị gặp phải một thỏa thuận không công bằng, và cảm thấy buồn phiền bởi các hoạt động thương mại không công bằng có thể liên quan đến các điều sau đây, v.d.:

Khi người tiêu dùng gặp các hoạt động thương mại không công bằng, vd .

- hàng hóa hoặc dịch vụ không tương ứng với mô tả; hoặc
- chậm trễ giao hàng; hoặc
- không hài lòng về dịch vụ,

Quý vị có thể tiếp cận và đàm phán trực tiếp với cửa hàng và nếu thất bại, quý vị nên khiếu nại với Hội Đồng Người Tiêu Dùng. Nhân viên của chúng tôi sẵn sàng giải quyết trường hợp của quý vị (với các căn cứ có thể theo đuổi) và thay mặt quý vị thương lượng bằng cách hòa giải. Có thể liên lạc với chúng tôi qua:



Điện Thoại

(852) 2929 2222

Giờ hành chính: Thứ Hai đến Thứ Sáu

09:00- 17:30



Mẫu đơn điện tử

Do bảo trì hệ thống, việc gửi mẫu đơn điện tử có thể bị ảnh hưởng đôi chút. Nếu người tiêu dùng gặp phải bất kỳ vấn đề nào trong việc sử dụng mẫu đơn điện tử để khiếu nại hoặc tra vấn, họ có thể xem xét gọi đến đường dây nóng 2929 2222 của chúng tôi để lại một thư thoại, hoặc gửi email đến cad@consumer.org.hk. Nhân viên của chúng tôi sẽ hồi đáp quý vị trong thời gian sớm nhất.

- Khiếu nại
- Tra vấn



Thư

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



Trung Tâm Tư Vấn Tiêu Dùng

Giờ hành chính: Thứ Hai đến Thứ Sáu

09:00- 13:00

14:00 -18:00

North Point Trung Tâm Tư Vấn Tiêu Dùng

Mẫu Đơn Khiếu Nại Của Người Tiêu Dùng

Thông Báo cho Người Khiếu Nại:

1. Nếu quý vị có tranh chấp với thương nhân về sản phẩm hoặc dịch vụ quý vị đã mua, quý vị nên liên hệ và đàm phán với thương nhân trực tiếp để có cách giải quyết nhanh chóng và hiệu quả. Nếu đàm phán với thương nhân là vô ích, quý vị có thể khiếu nại với Hội Đồng Người Tiêu Dùng. Chúng tôi sẽ giúp hòa giải với một thỏa thuận giữa quý vị và thương nhân.
2. Vui lòng điền vào mẫu đơn với các chi tiết về khiếu nại của quý vị, bao gồm tên, địa chỉ thư / email, số điện thoại liên hệ, thông tin của thương nhân, chi tiết về giao dịch và các tài liệu hỗ trợ (như biên lai bán hàng, hợp đồng, chứng từ thanh toán, phiếu thanh toán thẻ tín dụng hoặc sao kê hàng tháng, v.v.). Nếu thông tin được cung cấp không đủ để tiến hành hòa giải, trường hợp của quý vị sẽ được lưu lại dưới dạng hồ sơ để tham khảo.
3. Hội Đồng giúp giải quyết khiếu nại bằng cách hòa giải. Hội Đồng không phải là một cơ quan thực thi pháp luật và không được trao quyền điều tra hoặc xét xử. Giải quyết tranh chấp phụ thuộc nhiều vào sự hợp tác tự nguyện của thương nhân liên quan và hòa giải giữa các bên liên quan. Do đó, kết quả của hòa giải có thể không giống như mong đợi của quý vị. Nếu tranh chấp vẫn chưa được giải quyết sau khi hòa giải, quý vị có thể xem xét thực hiện các hành động pháp lý khác đối với thương nhân liên quan (ví dụ: tố tụng dân sự).
4. Trong quá trình hòa giải và sau khi hòa giải thành công, quý vị được yêu cầu theo dõi trực tiếp với các thương nhân có liên quan về việc trả lại, giao hàng, thu tiền và / hoặc trao đổi bất kỳ sản phẩm nào và hoàn trả và / hoặc thanh toán bất kỳ khoản tiền nào. Xin vui lòng không cung cấp bất kỳ hàng hóa hoặc tiền cho nhân viên của chúng tôi.

Tuyên Bố Thu Thập Thông Tin Cá Nhân

5. Dữ liệu cá nhân được cung cấp trong mẫu đơn khiếu nại sẽ được Hội Đồng sử dụng cho một hoặc nhiều mục đích được chỉ định dưới đây:
 - i) Xem xét, phản hồi và theo dõi hành động đối với khiếu nại của quý vị;
 - ii) Để tiến hành nghiên cứu thị trường vào các vấn đề liên quan đến lợi ích của người tiêu dùng ở Hong Kong và / hoặc cho các mục đích nghiên cứu và thống kê khác.

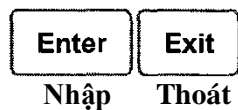
** Vui lòng viết rõ trong mẫu đơn khiếu nại về sự đồng ý của quý vị với mục đích thu thập và tiết lộ dữ liệu cá nhân*

6. Hội Đồng có thể chuyển thông tin và dữ liệu cá nhân do quý vị cung cấp cho các bên sẽ tham gia xử lý khiếu nại, bao gồm cả thương nhân bị khiếu nại, các cơ quan chính phủ có liên quan, các cơ quan có liên quan và các tổ chức, cũng như các cơ quan khác được phép nhận thông tin liên quan đến thực thi pháp luật, truy tố và xem xét các quyết định

7. Quý vị có quyền yêu cầu quyền truy cập và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của quý vị đã gửi lên Hội Đồng. Nếu quý vị muốn làm như vậy, vui lòng gửi yêu cầu bằng văn bản cho Nhân Viên Cao Cấp tại địa chỉ của Hội Đồng, với số trường hợp khiếu nại được trích dẫn (nếu có). Một khoản phí có thể được tính nếu quý vị yêu cầu Hội Đồng cung cấp các bản sao của dữ liệu cá nhân đó. Bản gốc của mẫu đơn khiếu nại này và bất kỳ tài liệu nào được cung cấp sẽ không được trả lại cho quý vị.

Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý với thông báo trên. *

Để biết thêm thông tin về các quy trình xử lý khiếu nại, vui lòng truy cập FAQ.



Mẫu Đơn Khiếu Nại Của Người Tiêu Dùng

Người tiêu dùng nên thương lượng với thương nhân để giải quyết tranh chấp. Nếu thương nhân không giải quyết vấn đề của quý vị, quý vị có thể khiếu nại với Hội Đồng Người Tiêu Dùng. Hội Đồng giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân bằng cách hòa giải.

Bạn đã gửi khiếu nại với thương nhân? *

Có Không

Thông Tin Khiếu Nại

Tiêu đề •

Vui lòng chọn

Tên •

Tên

Quý vị có phải là khách du lịch không? *

Không

Quốc gia / Thành phố cư trú *

Hong Kong

Địa Chỉ Thư *

Địa chỉ Hong Kong



Địa chỉ nước ngoài / Hộp thư

Hong Kong

Kowloon

Tân Giới

Đảo

Căn Hộ •

Căn Hộ

Tầng •

Tầng

Tòa Nhà•

Tòa Nhà

Tên Tòa Nhà | Khu Nhà

Tên Tòa Nhà | Khu Nhà

Số và Tên Đường Phố*

Số.

Tên Đường Phố

Điện Thoại Ban Ngày *

Điện Thoại (Khác)

Điện Thoại Ban Ngày

Điện Thoại (Khác)

Địa Chỉ Email *

Địa Chỉ Email

Tuổi#

Thu nhập hàng tháng (HKD) #

Vui lòng chọn

Vui lòng chọn

Chỉ dành cho Hội đồng sử dụng

Thông Tin Thương Nhân

Tên thương nhân *

Tên thương nhân

Địa Chỉ của Thương Nhân *

Hong Kong Kowloon Tân Giới Đảo

Căn Hộ

Tầng

Căn Hộ

Tầng

Tên Tòa Nhà

Tên Tòa Nhà

Số và Tên Đường Phố *

Số.

Tên Đường Phố

Điện Thoại Của Thương Nhân 1

Điện Thoại Của Thương Nhân 2

Điện Thoại Của Thương Nhân

Điện Thoại Của Thương Nhân (Khác)

Email Của Thương Nhân

Fax Của Thương Nhân

Email Của Thương Nhân!

Fax Của Thương Nhân

Chi Tiết Trường Hợp Khiếu Nại

Hàng Hóa Hoặc Dịch Vụ Bị Khiếu Nại

* Hàng Hóa Dịch Vụ

Tính Chất Của Khiếu Nại *

Vui lòng chọn

Số Tiền Giao Dịch

Ngày Giao Dịch (dd-mm-yyyy)

HK\$ Số Tiền Giao Dịch Vui lòng chọn - Vui lòng chọn - Vui lòng chọn

Để hỗ trợ Hội Đồng giải quyết các vụ việc một cách hiệu quả, vui lòng cung cấp các thông tin sau

Đính Kèm Tài Liệu Hỗ Trợ (như hóa đơn, hợp đồng, bảng kê hóa đơn, v.v..)

Tệp Đính Kèm

Duyệt...

X +

Số Hóa Đơn / Tài Liệu (Nếu có)

Số Hóa Đơn / Tài Liệu.

P.S. vui lòng cung cấp rõ ràng và đầy đủ bản sao của các tài liệu hỗ trợ, nếu không, trường hợp này có thể được lưu giữ dưới dạng hồ sơ của Hội Đồng chỉ để tham khảo.

Tóm Tắt Khiếu Nại * (không quá 1000 chữ)

Kết quả hòa giải mong muốn *

Vui lòng chọn

Tuyên Bố Thu Thập Thông Tin Cá Nhân

Hội Đồng thu thập và giữ Thông Tin Cá Nhân cho một hoặc nhiều mục đích sau:

- i) Xem xét, phản hồi và thực hiện hành động tiếp theo đối với khiếu nại của quý vị;
 - ii) Để tiến hành nghiên cứu thị trường về các vấn đề liên quan đến lợi ích của người tiêu dùng ở Hong Kong và / hoặc cho các mục đích nghiên cứu và thống kê khác
- * Tôi xác nhận và đồng ý với cả hai mục đích được liệt kê ở trên về dữ liệu cá nhân của tôi sẽ được sử dụng
- * Tôi chỉ đồng ý với dữ liệu cá nhân của tôi được sử dụng cho mục đích:
- i) xử lý khiếu nại
 - ii) nghiên cứu thị trường, nghiên cứu & thống kê

Đồng Ý Tiết Lộ Dữ Liệu Và Tài Liệu Cá Nhân

Thông tin và dữ liệu cá nhân do quý vị cung cấp có thể được chuyển cho các bên sẽ tham gia xử lý khiếu nại, bao gồm cả thương nhân bị khiếu nại, các cơ quan chính phủ có liên quan, các cơ quan và tổ chức có liên quan, cũng như các bên khác các cơ quan được ủy quyền nhận thông tin liên quan đến thực thi pháp luật, truy tố và xem xét các quyết định. Vui lòng cho biết bên dưới liệu quý vị có đồng ý tiết lộ dữ liệu và tài liệu cá nhân của mình cho các bên liên quan hay không. *

Vui Lòng Chọn

Yêu cầu trả lời trực tiếp từ thương nhân? *

- Tôi đồng ý rằng Hội Đồng Người Tiêu Dùng yêu cầu thương nhân trả lời trực tiếp cho tôi qua hình thức bằng lời nói hoặc
- bằng văn bản để xử lý vụ việc hiệu quả. Tôi không đồng ý rằng Hội Đồng Người Tiêu Dùng yêu cầu thương nhân trả lời trực tiếp cho tôi.

Các lĩnh vực bắt buộc là *

guGr

Nội dung trong hình là gì? *

Nhập nội dung trong hình

Preview	Cancel
Xem Trước	Hủy Bỏ

Mẫu Đơn Tra Vấn Của Người Tiêu Dùng

Chúng tôi rất sẵn lòng trả lời câu hỏi của quý vị. Vui lòng sử dụng mẫu đơn này để thực hiện tra vấn chung và nhận xét về bất kỳ vấn đề nào của người tiêu dùng, thử nghiệm sản phẩm, hoạt động thương mại, v.v. Chúng tôi sẽ hồi đáp quý vị trong thời gian sớm nhất.

Nếu quý vị muốn khiếu nại về tranh chấp của người tiêu dùng, vui lòng điền vào Mẫu Đơn Khiếu Nại Của Người Tiêu Dùng để chúng tôi theo dõi thích hợp.

Xin lưu ý rằng tất cả thông tin và dữ liệu cá nhân quý vị cung cấp trong mẫu đơn này sẽ chỉ được sử dụng cho các mục đích liên quan trực tiếp đến việc xử lý tra vấn của quý vị. Điều tương tự có thể được chuyển cho các bên sẽ tham gia trả lời quý vị. Vui lòng tham khảo Tuyên Bố Chính Sách Bảo Mật Của Hội Đồng để biết chi tiết..

Thông Tin Cá Nhân

Tiêu đề • **Tên •**

Vui lòng chọn... Tên

Điện Thoại Ban Ngày.*

Điện Thoại Ban Ngày.

Số Fax. **E-mail***

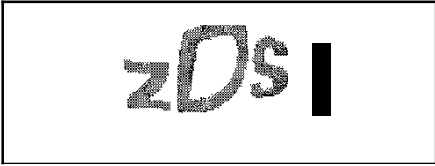
Số Fax. E-mail

Chi Tiết về Khiếu Nại * (không quá 1000 chữ)

r Chi Tiết về Khiếu Nại

Ngày Tra Vấn 13/05/2020

* Các mục phải được điền, nếu không khiếu nại của quý vị không thể được truyền đi.



Nội dung trong hình là gì? *

Nhập nội dung trong hình

Xem Trước

Hủy Bỏ