

Khiếu Nại Dịch Vụ

KHIẾU NẠI DỊCH VỤ – CARNHA

Chúng tôi luôn nỗ lực mang đến trải nghiệm tốt nhất. Nếu bạn không hài lòng về dịch vụ, vui lòng gửi khiếu nại theo hướng dẫn dưới đây:



1. Khi nào bạn nên khiếu nại?

Bạn có thể gửi khiếu nại khi gặp các vấn đề như:

- Xe không đúng mô tả hoặc tình trạng không đảm bảo
 - Phát sinh chi phí không rõ ràng
 - Thái độ phục vụ không phù hợp
 - Lỗi trong quá trình đặt xe / thanh toán
 - Các vấn đề khác ảnh hưởng đến trải nghiệm
-

2. Cách gửi khiếu nại

Bạn có thể liên hệ qua:

-  Email: **lyduythanhhd10@gmail.com**
-  Hoặc liên hệ trực tiếp qua site CARNHA

 Nội dung khiếu nại nên bao gồm:

- Thông tin tài khoản / số điện thoại
 - Thời gian thuê xe
 - Mô tả chi tiết vấn đề
 - Hình ảnh/video (nếu có)
-

3. Thời gian xử lý

- Tiếp nhận: trong vòng **24 giờ**
 - Xử lý và phản hồi: từ **1 – 3 ngày làm việc**
-

4. Nguyên tắc xử lý

- Minh bạch, công bằng giữa các bên
 - Dựa trên hợp đồng, bằng chứng và quy định dịch vụ
 - Ưu tiên thương lượng, hỗ trợ khách hàng
-

5. Kết quả xử lý có thể bao gồm

- Giải thích và làm rõ vấn đề
 - Hoàn tiền (nếu hợp lý)
 - Hỗ trợ chi phí / bồi thường
 - Điều chỉnh hoặc cải thiện dịch vụ
-

Lưu ý

- Khiếu nại cần được gửi trong vòng **3 ngày sau khi kết thúc chuyến đi**
- Các trường hợp gian lận hoặc cung cấp thông tin sai lệch sẽ không được giải quyết