

PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

Căn cứ Điều 7 Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15 (hiệu lực từ 01/7/2026)

Chính sách này áp dụng cho toàn bộ người dùng sử dụng dịch vụ trên website clex.vn ("Nền tảng"), bao gồm tính năng trò chuyện với trợ lý AI pháp lý và các tính năng khác thuộc các gói dịch vụ trả phí. Chính sách được công khai trên trang chủ để bảo đảm người dùng dễ dàng tiếp cận theo quy định pháp luật.

1. Các phương thức tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Người dùng có thể gửi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại qua một trong các kênh sau, trong đó kênh hỗ trợ trực tuyến trên website là kênh bắt buộc theo quy định pháp luật:

Kênh tiếp nhận	Hình thức / Địa chỉ liên hệ	Thời gian hoạt động
Trợ lý hỗ trợ trực tuyến trên website	Mục "Hỗ trợ / Phản ánh" trên website clex.vn	24/7
Email hỗ trợ	support@clex.vn	Thứ Hai – Thứ Sáu, 8:30 – 17:30
Hotline / Tổng đài	024.3795 8668	Thứ Hai – Thứ Sáu, 8:30 – 17:30
Văn bản / Bưu điện	CMC Tower, Số 11 phố Duy Tân, Phường Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội	Áp dụng cho khiếu nại chính thức, phức tạp

Ghi chú: mọi phản ánh gửi qua các kênh trên đều được tổng hợp, xử lý thống nhất, tránh trùng lặp hoặc thất lạc.

2. Trình tự, thủ tục tiếp nhận và xử lý

Quy trình xử lý được thực hiện theo 6 bước sau:

Bước	Nội dung	Mô tả chi tiết
Bước 1	Tiếp nhận	Ghi nhận thông tin người dùng và nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại qua kênh liên hệ đã sử dụng.
Bước 2	Phản hồi xác nhận ban đầu	Thông báo cho người dùng biết đã tiếp nhận và thời hạn dự kiến xử lý.
Bước 3	Phân loại & chuyển bộ phận xử lý	Phân loại theo nhóm vấn đề (kỹ thuật, thanh toán, chất lượng nội dung AI, bảo mật dữ liệu...) và chuyển đến bộ phận phù hợp để xử lý.
Bước 4	Xác minh & xử lý	Bộ phận phụ trách xác minh thông tin liên quan và đề xuất phương án xử lý. Đối với các vấn đề liên quan đến nội dung do AI cung cấp, kết quả xử lý phải có sự xem xét của nhân sự phụ trách, không phụ thuộc hoàn toàn vào hệ thống tự động.
Bước 5	Phản hồi kết quả	Thông báo kết quả xử lý, phương án khắc phục hoặc bồi hoàn (nếu có) đến người dùng.

Bước	Nội dung	Mô tả chi tiết
Bước 6	Lưu trữ & khiếu nại lần hai	Hồ sơ được lưu trữ để phục vụ tra cứu khi cần. Nếu không đồng ý với kết quả, người dùng có quyền yêu cầu xem xét lại hoặc đề nghị thương lượng, hòa giải, trọng tài thương mại hoặc khởi kiện tại Tòa án theo quy định pháp luật.

3. Thời hạn phản hồi và giải quyết theo từng loại vấn đề

Thời hạn dưới đây là thời hạn mục tiêu áp dụng cho các nhóm vấn đề phổ biến. Trường hợp phát sinh tình tiết phức tạp cần xác minh thêm, Nền tảng sẽ thông báo cho người dùng biết lý do và thời hạn xử lý mới trước khi thời hạn ban đầu kết thúc.

Loại vấn đề phổ biến	Phản hồi ban đầu	Thời hạn giải quyết dự kiến	Ghi chú
Lỗi kỹ thuật, gián đoạn dịch vụ (chat AI, đăng nhập, hệ thống...)	≤ 04 giờ làm việc	≤ 03 ngày làm việc	Ưu tiên cao
Thắc mắc/khiếu nại về thanh toán, hóa đơn, gói dịch vụ	≤ 24 giờ	≤ 05 ngày làm việc	Trung bình
Khiếu nại về chất lượng, độ chính xác của nội dung do AI pháp lý cung cấp	≤ 24 giờ	≤ 07 ngày làm việc	Có xem xét của chuyên viên/luật sư
Yêu cầu liên quan đến dữ liệu cá nhân (xem, chỉnh sửa, xóa, hạn chế xử lý)	≤ 24 giờ	≤ 10 ngày làm việc	Theo pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân
Khiếu nại phức tạp, tranh chấp hợp đồng dịch vụ	≤ 03 ngày làm việc	15 – 30 ngày làm việc	Có thể cần xác minh nhiều bên

4. Biện pháp, công cụ hỗ trợ giải quyết

Nền tảng áp dụng các biện pháp, công cụ sau nhằm bảo đảm việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, khiếu nại được nhanh chóng, minh bạch:

- Đội ngũ nhân sự và luật sư trực tiếp xem xét, phê duyệt kết quả xử lý đối với các khiếu nại liên quan đến nội dung do trợ lý AI cung cấp, bảo đảm không phụ thuộc hoàn toàn vào hệ thống tự động.
- Cơ chế hoàn phí/bồi hoàn cho các gói dịch vụ khi khiếu nại được xác định có căn cứ (ví dụ: lỗi hệ thống kéo dài, sai sót nghiêm trọng trong nội dung trả lời).
- Lưu trữ nhật ký trao đổi, dữ liệu giao dịch làm căn cứ xác minh và giải quyết tranh chấp.
- Báo cáo định kỳ nội bộ về số lượng, loại và tỷ lệ xử lý khiếu nại để cải thiện chất lượng dịch vụ.
- Phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc áp dụng thương lượng, hòa giải, trọng tài thương mại, Tòa án khi khiếu nại không thể giải quyết ở cấp Nền tảng.

Chính sách này được công bố công khai trên trang chủ của Nền tảng, có thể được cập nhật để phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.