

CHÍNH SÁCH BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

1. Các hình thức tiếp nhận:

Khách hàng có thể liên hệ thông qua các kênh sau:

- Trực tiếp tại các CLB: Tại quầy Lễ tân hoặc nhân viên trong CLB.
- Tổng đài: 1900 9091 | Email: info@elitefitness.com.vn.
- Nền tảng điện tử: Fanpage (Elite Fitness), Website (elitefitness.com.vn), Zalo OA (Elite Fitness), App Elite Fitness
- Mã QR phản hồi đặt tại CLB (Khách hàng quét mã qua điện thoại cá nhân), IPAD (nếu có)
- Các số điện thoại/email chính thức của từng CLB được công bố.

2. Khái niệm Người tiêu dùng dễ bị tổn thương

Theo Điều 8, Luật số 19/2023/QH15, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm:

- Nhóm 1: Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
- Nhóm 2: Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
- Nhóm 3: Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;
- Nhóm 4: 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;
- Nhóm 5: Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
- Nhóm 6: Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
- Nhóm 7: Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

3. Nguyên tắc áp dụng:

- Elite Fitness tôn trọng, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng dễ bị tổn thương;
- Toàn bộ nhân viên tại Elite Fitness được đào tạo và hướng dẫn ưu tiên lắng nghe, giải thích dễ hiểu, chủ động đưa phương án thay thế, giảm nguy cơ ảnh hưởng tâm lý Khách hàng.
- Hỗ trợ tư vấn trực tiếp/kênh tiếp cận thuận tiện; đơn giản hóa thủ tục tiếp nhận tại chỗ hoặc trực tuyến.
- Thực hiện việc cung cấp thông tin, tiếp nhận và giải quyết yêu cầu, khiếu nại với phương thức phù hợp, thiện chí, minh bạch và không định kiến, trên cơ sở quy định pháp luật và chính sách của Elite Fitness.

4. Trình tự và thời gian xử lý

Bước	Tên bước	Nội dung ưu tiên	Thời gian xử lý
1	Tiếp nhận yêu cầu và phản hồi	Tiếp nhận và ghi nhận thuộc nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương; trường hợp cần thiết hướng dẫn bổ sung tài liệu chứng minh.	Trong vòng 15 phút sau khi tiếp nhận
2	Phân loại và chuyển xử lý	Ưu tiên phân loại và chuyển ngay đến đơn vị có thẩm quyền; đánh dấu hồ sơ ưu tiên để theo dõi.	1 – 2 giờ làm việc
3	Xác minh, đề xuất phương án và thương lượng	Ưu tiên xác minh, phối hợp các đơn vị liên quan; lựa chọn hình thức làm việc phù hợp với tình trạng của người tiêu dùng.	Trong vòng 1 – 2 ngày làm việc
4	Phản hồi kết quả hoặc cập nhật tiến độ	Ưu tiên phản hồi kết quả hoặc cập nhật tiến độ xử lý; trường hợp kéo dài phải thông báo lý do và thời gian dự kiến hoàn thành.	Trong vòng 1 – 2 ngày làm việc
5	Theo dõi và hoàn tất	Theo dõi việc thực hiện phương án đã thống nhất và lưu hồ sơ theo cơ chế ưu tiên.	1 ngày làm việc sau khi hoàn tất xử lý

a. Phương thức tiếp cận và biện pháp hỗ trợ

Nhóm người tiêu dùng	Thời gian xử lý	Biện pháp hỗ trợ phù hợp
Nhóm 1 - Người cao tuổi	Không quá 5 ngày làm việc	Giao tiếp rõ ràng, dễ hiểu; hỗ trợ trực tiếp hoặc từ xa; hạn chế thời gian chờ khi điều kiện cho phép
Nhóm 2 - Người khuyết tật	Không quá 5 ngày làm việc	Lựa chọn hình thức giao tiếp phù hợp; bố trí khu vực làm việc thuận tiện; cho phép người hỗ trợ hoặc người đại diện tham gia

Nhóm người tiêu dùng	Thời gian xử lý	Biện pháp hỗ trợ phù hợp
Nhóm 3 - Trẻ em	Không quá 5 ngày làm việc	Làm việc với cha, mẹ, người giám hộ hoặc người đại diện hợp pháp; ưu tiên bảo đảm an toàn và quyền lợi của trẻ em
Nhóm 4 - Người dân tộc thiểu số và các đối tượng thuộc nhóm 4 tại Mục 2.1	Không quá 3 ngày làm việc	Sử dụng nội dung rõ ràng, dễ hiểu; cho phép người hỗ trợ hoặc phiên dịch tham gia
Nhóm 5 - Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi	Không quá 4 ngày làm việc	Ưu tiên hình thức làm việc từ xa hoặc hạn chế thời gian chờ, di chuyển khi không cần thiết
Nhóm 6 - Người bị bệnh hiểm nghèo	Trong 5 ngày kể từ thời điểm nhận thông tin	Ưu tiên làm việc trực tuyến hoặc thông qua người đại diện hợp pháp; hạn chế yêu cầu di chuyển; linh hoạt về thời gian làm việc khi phù hợp.
Nhóm 7 - Thành viên hộ nghèo	Không quá 5 ngày làm việc	Ưu tiên các kênh liên hệ từ xa; hướng dẫn rõ ràng về hồ sơ; hạn chế yêu cầu bổ sung nhiều lần đối với cùng một thông tin.

5. Thời gian áp dụng và lưu ý khác

- **Thời gian áp dụng:** 15/1/2025
- **Cách tính thời gian:** Tất cả các mốc thời gian giải quyết đều tính theo "ngày làm việc" (không kể Chủ nhật và các ngày Lễ/Tết theo quy định).
- **Khiếu nại do sự cố bảo mật/rò rỉ dữ liệu:** Quản lý CLB phải báo cáo ngay cho đầu mối phụ trách (QC & IT) và xử lý, đảm bảo thời gian báo cáo sự cố cho cơ quan quản lý nhà nước trong vòng 24 giờ kể từ khi phát hiện.

6. Ghi chú từ viết tắt

- CLB: là câu lạc bộ mà hội viên đăng ký luyện tập
- HLV: Huấn luyện viên.
- PT (Personal Trainer / Personal Training): Huấn luyện viên cá nhân / Dịch vụ huấn luyện cá nhân.
- CS (Customer Service): Bộ phận Chăm sóc khách hàng / Nhân viên Lễ tân.
- MC (Membership Consultant): Nhân viên tư vấn thẻ hội viên.
- CM (Club Manager): Quản lý Câu lạc bộ.
- OM (Operations Manager): Quản lý vận hành.
- AOM (Assistant Operations Manager): Trợ lý Quản lý vận hành.
- QC (Quality Control): Bộ phận Kiểm soát chất lượng.
- COO (Chief Operating Officer): Giám đốc Điều hành vận hành.
- BOD (Board of Directors): Ban Giám đốc / Ban Điều hành.
- BLĐ: Ban Lãnh đạo.
- BP: Bộ phận.
- CD: Chức danh.

./.