



Chính sách giải quyết khiếu nại

Cập nhật ngày 21/10/2026

Website **hocvienaothuat.vn** (sau đây gọi là "Website") do **Công ty TNHH Ảo thuật Việt Nam** (sau đây gọi là "Học viện" hoặc "chúng tôi") sở hữu và vận hành. Mã số doanh nghiệp/Mã số thuế: 0109615146. Giấy chứng nhận ĐKKD do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp ngày 29/04/2021. Người đại diện theo pháp luật: Nguyễn Vũ Thế Trường. Địa chỉ: Số 26 ngõ 280/3 Lê Trọng Tấn, Phương Liệt, Hà Nội. Điện thoại: 083.9988.966. Email: hocvienaothuat@gmail.com.

Học viện tôn trọng quyền khiếu nại của khách hàng theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cam kết giải quyết khiếu nại khách quan, minh bạch.

1. Kênh tiếp nhận

- Điện thoại/Zalo: 083.9988.966 (Thứ Hai – Thứ Bảy, 09:00 – 18:00).
- Email: hocvienaothuat@gmail.com.
- Trực tiếp tại văn phòng: Số 26 ngõ 280/3 Lê Trọng Tấn, Phương Liệt, Hà Nội.

Khi gửi khiếu nại, khách hàng vui lòng cung cấp họ tên, số điện thoại, khóa học hoặc đơn hàng liên quan, nội dung khiếu nại và tài liệu kèm theo (nếu có).

2. Quy trình giải quyết

- Tiếp nhận:** Học viện ghi nhận khiếu nại và xác nhận đã tiếp nhận trong vòng 01 ngày làm việc.
- Xác minh:** Học viện kiểm tra thông tin, làm việc với giáo viên, nhân viên hoặc đơn vị liên quan.
- Phản hồi:** Học viện thông báo kết quả và phương án giải quyết cho khách hàng trong vòng 07 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin. Trường hợp phức tạp cần thêm thời gian, Học viện thông báo lý do và thời hạn dự kiến.
- Thực hiện:** Sau khi khách hàng đồng ý phương án, Học viện thực hiện đúng cam kết (học bù, đổi lớp, đổi hàng, hoàn tiền...).

3. Thương lượng, hòa giải và giải quyết tranh chấp



- Tranh chấp được ưu tiên giải quyết bằng thương lượng, hòa giải trên tinh thần thiện chí.
- Nếu không đạt được thỏa thuận, khách hàng có quyền gửi yêu cầu đến cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức hòa giải thương mại, trọng tài hoặc khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam.

4. Cam kết

- Không cản trở, gây khó khăn cho khách hàng khi khiếu nại.
- Bảo mật thông tin của khách hàng trong quá trình giải quyết.
- Khi có lỗi của Học viện, Học viện chịu trách nhiệm khắc phục và bồi thường theo quy định của pháp luật.