

CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG WINVU

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

Áp dụng cho dịch vụ bình chọn trực tuyến EliteVote

Website: <https://winvumedia.com/> Hệ thống: <https://winvumedia.com/elitevot>

Ngày hiệu lực: 19/09/2026

1. Phạm vi

Quy trình này áp dụng cho phản ánh, yêu cầu hỗ trợ và khiếu nại liên quan đến tài khoản, chương trình bình chọn, lượt bình chọn, thanh toán, trạng thái giao dịch và các vấn đề phát sinh khi sử dụng EliteVote.

2. Kênh tiếp nhận

Người dùng gửi yêu cầu qua email winvumedia.vn@gmail.com, hotline 0827256686, biểu mẫu hỗ trợ hoặc kênh liên hệ được công bố trên <https://winvumedia.com/>. Nội dung nên gồm họ tên, thông tin liên hệ, chương trình/cuộc thi, thời điểm giao dịch, mã giao dịch hoặc bằng chứng thanh toán nếu có, và nội dung cần giải quyết.

3. Tiếp nhận và xác minh

WinVu Media ghi nhận yêu cầu và kiểm tra thông tin liên quan. Với vấn đề thanh toán, WinVu Media có thể đối soát với hệ thống thanh toán và dữ liệu giao dịch. Với vấn đề lượt bình chọn, WinVu Media kiểm tra trạng thái giao dịch và dữ liệu ghi nhận trên hệ thống.

4. Xử lý

Tùy tính chất vụ việc, WinVu Media có thể yêu cầu người dùng bổ sung thông tin; thực hiện đối soát; điều chỉnh trạng thái giao dịch hoặc lượt bình chọn khi xác định có lỗi hệ thống; hoặc giải thích căn cứ xử lý theo thể lệ chương trình và chính sách công bố.

5. Thời gian phản hồi

WinVu Media ưu tiên phản hồi trong thời gian hợp lý kể từ khi nhận đủ thông tin cần thiết. Trường hợp cần xác minh với đơn vị thanh toán, đơn vị kỹ thuật hoặc bên liên quan, thời gian xử lý có thể kéo dài và WinVu Media sẽ thông báo tình trạng xử lý khi cần thiết.

6. Trường hợp không xử lý hoặc từ chối yêu cầu

WinVu Media có thể từ chối yêu cầu không đủ căn cứ xác minh, yêu cầu trái pháp luật, có dấu hiệu gian lận, giả mạo hoặc yêu cầu không thuộc phạm vi dịch vụ. Việc từ chối sẽ được giải thích trong phạm vi phù hợp.

7. Lưu trữ hồ sơ

Thông tin liên quan đến yêu cầu, khiếu nại và kết quả xử lý có thể được lưu trữ trong thời gian cần thiết cho quản trị, đối soát, giải quyết tranh chấp và thực hiện nghĩa vụ pháp lý.

8. Căn cứ xử lý

Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15, có hiệu lực từ ngày 01/07/2026.

Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30/06/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Thương mại điện tử.

Các quy định pháp luật hiện hành có liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng, giao dịch điện tử, thanh toán, thuế, bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định chuyên ngành áp dụng cho từng giao dịch.

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Email hỗ trợ: winvumedia.vn@gmail.com

Hotline: 0827256686

Website: <https://winvumedia.com/>

Hệ thống EliteVote: <https://winvumedia.com/elitevote>