

HÌNH THỨC HỖ TRỢ TRỰC TUYẾN

Áp dụng cho khách hàng truy cập và giao dịch trên website <https://giangiaotphcm.vn/>

Website: <https://giangiaotphcm.vn/> | Ngày cập nhật: 12/09/2026

Thông tin	Nội dung
Đơn vị sở hữu website	Công Ty TNHH Sản Xuất Thiết Bị Xây Dựng Đăng Khoa
Tên viết tắt/thương hiệu	Giàn Giáo Đăng Khoa
Mã số thuế	0318035283
Website	https://giangiaotphcm.vn/
Trụ sở chính	29/71 Trần Thị Năm, Phường Trung Mỹ Tây, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Kho xưởng	40, Đường Số 6, Bà Điểm, TP. Hồ Chí Minh
Hotline/Zalo	0934.066.139
Email	giangiaodangkhoa@gmail.com
Fanpage	Giàn Giáo Đăng Khoa

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Chính sách này quy định các hình thức hỗ trợ trực tuyến dành cho khách hàng khi tìm hiểu, yêu cầu tư vấn, yêu cầu báo giá, đặt mua/thuê hàng hóa, sử dụng dịch vụ hoặc phản ánh vấn đề phát sinh liên quan đến Công Ty TNHH Sản Xuất Thiết Bị Xây Dựng Đăng Khoa (“Đăng Khoa”) và website <https://giangiaotphcm.vn/>.

- Phạm vi hỗ trợ:** sản phẩm giàn giáo xây dựng, phụ kiện giàn giáo, ván phủ phim, máy móc/thiết bị xây dựng, sắt thép xây dựng, dịch vụ cho thuê, vận chuyển, bốc xếp, lắp dựng/tháo dỡ, gia công và các dịch vụ liên quan do Đăng Khoa cung cấp.
- Đối tượng áp dụng:** khách hàng cá nhân, tổ chức, nhà thầu, đơn vị thi công, người truy cập website và các bên có nhu cầu liên hệ với Đăng Khoa.
- Nguyên tắc áp dụng:** nội dung tư vấn trực tuyến có giá trị hỗ trợ ban đầu; giá bán, giá thuê, phạm vi cung cấp, lịch giao nhận, điều khoản thanh toán và cam kết kỹ thuật chỉ có hiệu lực chính thức khi được xác nhận qua báo giá, hợp đồng, email, biên bản hoặc kênh giao dịch chính thức của Đăng Khoa.

2. Các kênh hỗ trợ trực tuyến và liên hệ

Kênh hỗ trợ	Thông tin liên hệ	Nội dung hỗ trợ chính	Thời gian phản hồi dự kiến
Hotline/Zalo	0934.066.139	Tư vấn sản phẩm, báo giá nhanh, xác nhận đơn hàng, hỗ trợ giao nhận, tiếp nhận phản ánh khẩn cấp.	Trong giờ làm việc: phản hồi sớm nhất theo khả năng tiếp nhận; ngoài giờ: phản hồi vào thời gian làm việc kế tiếp.
Email	giangiaodangkhoa@gmail.com	Tiếp nhận yêu cầu báo giá, hồ sơ kỹ thuật, hợp đồng, hóa đơn, khiếu nại cần lưu vết bằng văn bản.	01-02 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin cần thiết.
Form/liên hệ trên website	https://giangiaotphcm.vn/	Khách hàng gửi thông tin liên hệ, nhu cầu sản phẩm/dịch vụ, địa điểm công trình, số lượng dự kiến.	01-02 ngày làm việc; trường hợp thiếu thông tin có thể cần liên hệ bổ sung.
Fanpage/mạng xã hội	Fanpage: Giàn Giáo Đăng Khoa	Tư vấn ban đầu, tiếp nhận hình ảnh/video, chuyển yêu cầu đến bộ phận kinh doanh/kỹ thuật.	Phản hồi theo thời gian trực fanpage; giao dịch chính thức cần xác nhận lại qua báo giá, email, hợp đồng hoặc kênh được công ty xác nhận.

Kênh hỗ trợ	Thông tin liên hệ	Nội dung hỗ trợ chính	Thời gian phản hồi dự kiến
Hỗ trợ trực tiếp tại kho/văn phòng	Theo địa chỉ do Đăng Khoa xác nhận khi khách hàng hẹn trước	Xem hàng, nhận hồ sơ/chứng từ, đối soát giao nhận, kiểm tra đối trả hoặc làm việc trực tiếp.	Theo lịch hẹn đã thống nhất giữa hai bên.

Đăng Khoa có thể bổ sung, thay đổi hoặc tạm ngừng một số kênh hỗ trợ theo từng thời điểm vận hành. Khách hàng nên ưu tiên sử dụng hotline/Zalo và email khi yêu cầu cần xử lý nhanh, cần gửi chứng từ, hình ảnh, video hoặc cần lưu vết trao đổi.

3. Nội dung hỗ trợ

Nhóm yêu cầu	Thông tin khách hàng nên cung cấp	Kết quả hỗ trợ
Tư vấn/báo giá sản phẩm	Tên sản phẩm, quy cách, số lượng, địa điểm giao hàng/công trình, thời gian cần hàng, yêu cầu VAT/vận chuyển/lắp dựng nếu có.	Tư vấn phương án, báo giá tham khảo hoặc báo giá chính thức theo thông tin đã xác nhận.
Tư vấn dịch vụ/cho thuê/lắp dựng	Địa chỉ công trình, thời gian thuê/dịch vụ, mặt bằng, chiều cao/diện tích/khối lượng, yêu cầu an toàn, điều kiện ra vào công trình.	Tư vấn phương án, lịch khảo sát nếu cần, báo giá/hợp đồng/biên pháp thực hiện phù hợp.
Đơn hàng/giao nhận	Mã báo giá/hợp đồng/đơn hàng, người nhận, số điện thoại, địa chỉ, thời gian giao nhận, chứng từ liên quan.	Xác nhận tiến độ, phối hợp giao hàng, điều chỉnh lịch hoặc xử lý phát sinh nếu có.
Đối trả, hoàn tiền, khiếu nại	Hóa đơn/chứng từ, biên bản giao nhận/nghiệm thu, hình ảnh/video, nội dung phản ánh, yêu cầu xử lý cụ thể.	Tiếp nhận, xác minh, đề xuất phương án xử lý, lập biên bản hoặc phản hồi bằng kênh chính thức.

4. Thời gian hỗ trợ và nguyên tắc phản hồi

- Thời gian tiếp nhận thông thường:** trong giờ làm việc của Đăng Khoa. Các yêu cầu gửi ngoài giờ, ngày nghỉ hoặc thời điểm quá tải sẽ được phản hồi vào thời gian làm việc gần nhất.
- Yêu cầu khẩn cấp:** các vấn đề ảnh hưởng đến giao hàng, an toàn công trình, hàng hóa đang thi công/lắp dựng, thanh toán nhầm hoặc khiếu nại phát sinh nên liên hệ trực tiếp qua hotline/Zalo để được ghi nhận nhanh hơn.
- Thời gian phản hồi dự kiến:** tùy theo kênh tiếp nhận, độ đầy đủ của thông tin và mức độ phức tạp của yêu cầu. Đối với báo giá kỹ thuật, khảo sát công trình hoặc khiếu nại cần xác minh, Đăng Khoa có thể cần thêm thời gian để kiểm tra thực tế và phản hồi bằng văn bản.
- Không cam kết hỗ trợ 24/7:** trừ khi có thỏa thuận riêng bằng hợp đồng hoặc thông báo riêng của Đăng Khoa, các kênh hỗ trợ trực tuyến không được hiểu là dịch vụ trực 24/7 hoặc dịch vụ ứng cứu khẩn cấp tại công trình.

5. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu hỗ trợ trực tuyến

- Bước 1 - Khách hàng gửi yêu cầu:** Khách hàng liên hệ qua hotline/Zalo, email, biểu mẫu website, fanpage hoặc kênh chính thức khác, nêu rõ nội dung cần hỗ trợ.
- Bước 2 - Ghi nhận thông tin:** Đăng Khoa ghi nhận tên khách hàng, số điện thoại/email, địa điểm công trình/giao nhận, sản phẩm/dịch vụ quan tâm, mã báo giá/hợp đồng/đơn hàng nếu có và nội dung yêu cầu.
- Bước 3 - Phân loại yêu cầu:** Yêu cầu được chuyển đến bộ phận phù hợp như kinh doanh, kỹ thuật, kho vận, kế toán, bảo hành, đối trả/hoàn tiền hoặc bộ phận xử lý khiếu nại.

4. **Bước 4 - Phản hồi ban đầu:** Đăng Khoa phản hồi thông tin tư vấn, yêu cầu bổ sung hồ sơ, hẹn lịch khảo sát, gửi báo giá hoặc đề xuất phương án xử lý phù hợp.
5. **Bước 5 - Xác nhận chính thức:** Các nội dung có ảnh hưởng đến giá, thanh toán, giao nhận, phạm vi dịch vụ, tiến độ, đổi trả, hoàn tiền hoặc nghĩa vụ của hai bên phải được xác nhận lại qua báo giá, hợp đồng, email, biên bản, tin nhắn từ kênh chính thức hoặc chứng từ giao dịch.
6. **Bước 6 - Lưu hồ sơ:** Đăng Khoa có thể lưu thông tin trao đổi, chứng từ, hình ảnh, video, biên bản và dữ liệu liên quan để phục vụ chăm sóc khách hàng, thực hiện giao dịch, kế toán, bảo hành, giải quyết khiếu nại và tuân thủ pháp luật.

6. Thông tin khách hàng cần cung cấp để được hỗ trợ nhanh

- Họ tên/tên đơn vị, số điện thoại, email và người liên hệ phụ trách.
- Sản phẩm/dịch vụ quan tâm, quy cách, số lượng, thời gian cần hàng hoặc thời gian cần dịch vụ.
- Địa điểm giao hàng/công trình, điều kiện ra vào, thời gian làm việc, yêu cầu bốc xếp/lắp dựng hoặc thông tin an toàn nếu có.
- Mã báo giá, số hợp đồng, số đơn hàng, hóa đơn, phiếu giao hàng, biên bản giao nhận/nghiệm thu hoặc chứng từ liên quan nếu yêu cầu phát sinh sau giao dịch.
- Hình ảnh, video, bản vẽ, thông số kỹ thuật, tin nhắn/email trước đó hoặc tài liệu chứng minh nội dung cần hỗ trợ nếu có.
- Thông tin xuất hóa đơn, thông tin thanh toán hoặc tài khoản nhận hoàn tiền nếu yêu cầu liên quan đến hóa đơn/thanh toán/hoàn tiền.

7. Giới hạn trách nhiệm trong hỗ trợ trực tuyến

- Thông tin tư vấn trực tuyến dựa trên dữ liệu do khách hàng cung cấp; nếu thông tin đầu vào thiếu, sai hoặc thay đổi, phương án tư vấn/báo giá/lịch giao nhận có thể thay đổi tương ứng.
- Đối với sản phẩm/dịch vụ có yêu cầu kỹ thuật hoặc an toàn công trình, tư vấn trực tuyến không thay thế khảo sát thực tế, bản vẽ kỹ thuật, phương án thi công, biện pháp an toàn hoặc phê duyệt của đơn vị có thẩm quyền tại công trình.
- Đăng Khoa không chịu trách nhiệm đối với giao dịch, chuyển khoản, báo giá hoặc cam kết được thực hiện qua tài khoản cá nhân/kênh không được công ty xác nhận chính thức.
- Khách hàng cần kiểm tra kỹ số điện thoại, email, tài khoản thanh toán, fanpage và tên miền website trước khi cung cấp thông tin hoặc thực hiện thanh toán.
- Đăng Khoa có quyền từ chối hoặc tạm dừng hỗ trợ đối với yêu cầu có dấu hiệu gian lận, quấy rối, cung cấp thông tin sai lệch, vi phạm pháp luật hoặc vượt ngoài phạm vi hàng hóa/dịch vụ do Đăng Khoa cung cấp.

8. Bảo mật thông tin khi hỗ trợ trực tuyến

- Thông tin khách hàng cung cấp qua các kênh hỗ trợ được sử dụng để tư vấn, báo giá, thực hiện giao dịch, giao hàng, cung cấp dịch vụ, chăm sóc khách hàng, bảo hành, giải quyết khiếu nại và tuân thủ nghĩa vụ pháp luật.
- Đăng Khoa không yêu cầu khách hàng cung cấp mật khẩu, mã OTP, thông tin đăng nhập ngân hàng, mã xác thực thanh toán hoặc dữ liệu nhạy cảm không cần thiết cho giao dịch.
- Khách hàng không nên gửi công khai thông tin cá nhân, thông tin tài khoản ngân hàng hoặc chứng từ nhạy cảm trên bình luận công khai của website/fanpage; nên gửi qua tin nhắn riêng, email hoặc kênh bảo mật hơn khi cần.

- Việc thu thập, sử dụng và lưu trữ thông tin cá nhân được thực hiện theo Chính sách bảo mật thông tin đã công bố trên website và quy định pháp luật liên quan.

9. Xử lý phản ánh về lỗi kỹ thuật hoặc gián đoạn hỗ trợ

- Nếu website, biểu mẫu liên hệ, fanpage, email hoặc kênh hỗ trợ trực tuyến phát sinh lỗi, khách hàng nên chuyển sang hotline/Zalo 0934.066.139 hoặc gửi lại yêu cầu qua email giangiaodangkhoa@gmail.com.
- Đăng Khoa sẽ nỗ lực khắc phục lỗi kỹ thuật, kiểm tra yêu cầu bị thất lạc và phản hồi lại khách hàng trong thời gian hợp lý sau khi hệ thống/kênh hỗ trợ hoạt động ổn định.
- Trường hợp kênh trực tuyến bị giả mạo, khách hàng cần dừng giao dịch, không chuyển tiền/cung cấp thông tin và thông báo ngay cho Đăng Khoa qua hotline chính thức để được kiểm tra.

10. Khiếu nại liên quan đến hoạt động hỗ trợ trực tuyến

Nếu khách hàng không hài lòng với kết quả hỗ trợ trực tuyến hoặc cho rằng thông tin tư vấn, báo giá, giao nhận, thanh toán, đổi trả, hoàn tiền hoặc dịch vụ chưa được xử lý phù hợp, khách hàng có thể gửi phản ánh/khiếu nại qua:

- Hotline/Zalo: 0934.066.139
- Email: giangiaodangkhoa@gmail.com
- Website: <https://giangiaotphcm.vn/>
- Nội dung đề nghị ghi rõ: thông tin khách hàng, thời điểm liên hệ, kênh đã liên hệ, người/bộ phận hỗ trợ nếu biết, nội dung phản ánh, chứng từ/hình ảnh liên quan và yêu cầu xử lý cụ thể.

Đăng Khoa ưu tiên giải quyết trên tinh thần thiện chí, đối chiếu thông tin đã trao đổi và các chứng từ liên quan. Trường hợp phát sinh tranh chấp, hai bên thực hiện theo chính sách giải quyết khiếu nại, hợp đồng/thỏa thuận liên quan và quy định pháp luật Việt Nam.

11. Cập nhật chính sách

- Đăng Khoa có thể cập nhật hình thức hỗ trợ trực tuyến, thông tin liên hệ, thời gian phản hồi hoặc quy trình hỗ trợ để phù hợp hoạt động kinh doanh và yêu cầu pháp luật từng thời kỳ.
- Phiên bản mới được công bố trên website thietbixaydungsg.com và có hiệu lực từ thời điểm đăng tải, trừ khi có thông báo khác.
- Khách hàng nên kiểm tra chính sách mới nhất trên website trước khi gửi yêu cầu hỗ trợ hoặc thực hiện giao dịch.

12. Cơ sở pháp lý và tài liệu liên quan

- Nghị định 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn thi hành có liên quan.
- Các chính sách đã/được công bố trên website: Chính sách bảo mật thông tin, Chính sách thanh toán, Chính sách giao hàng - đổi trả - hoàn tiền, Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh/yêu cầu/khiếu nại, Điều kiện cung cấp hàng hóa/dịch vụ và các điều kiện giao dịch khác.
- Các quy định pháp luật về thương mại, dân sự, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, hóa đơn/chứng từ, thuế và an toàn lao động có liên quan đến từng giao dịch cụ thể.

Nơi đăng tải đề xuất trên website
Footer website / Hình thức hỗ trợ trực tuyến

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ SỞ HỮU WEBSITE
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu nếu sử dụng bản in)