

★
ANNAM
GOURMET

Customer Feedback Process

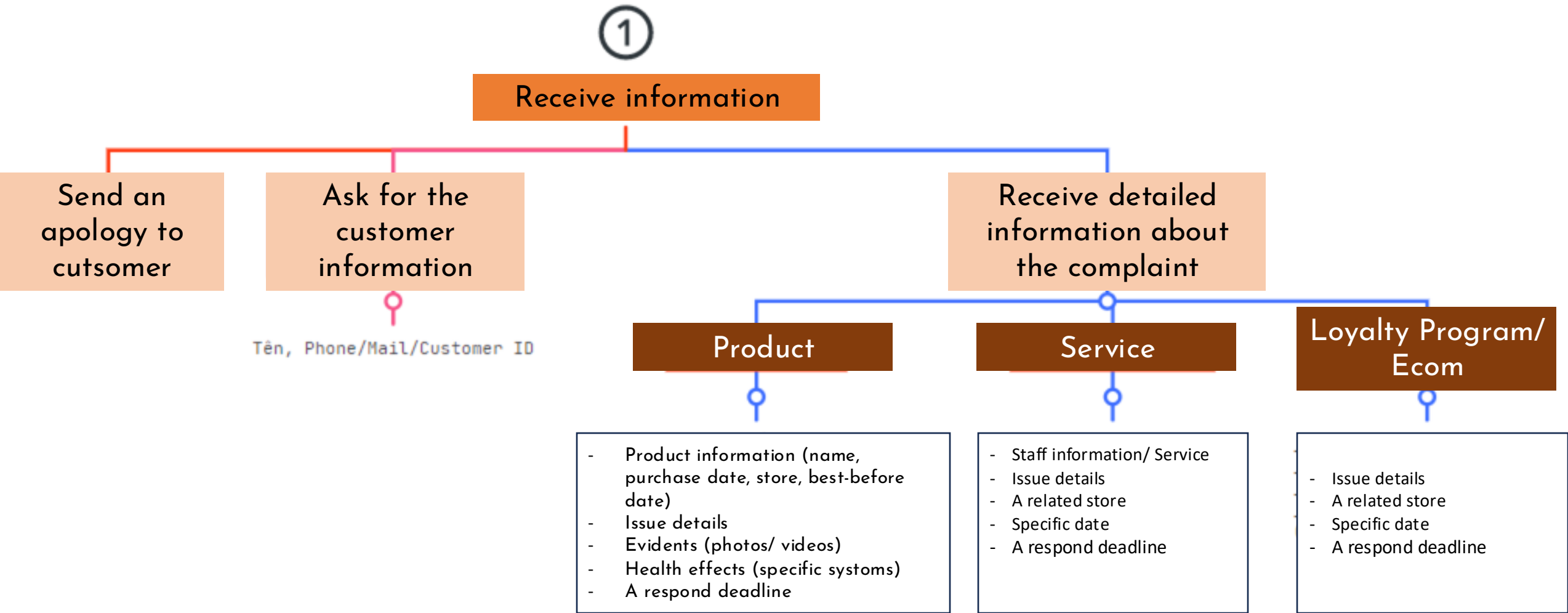
*28 September 2024
By Digital & CRM*

◆ SIMPLIFIED PROCEDURES

- A. CUSTOMER FEEDBACK PROCESS*
- B. ORDER FULFILLMENT PROCESS*
- C. FREE VOUCHERS ISSUANCE PROCESS*
- D. CUSTOMER INFORMATION UPDATE PROCESS*
- E. POINTS ADJUSTMENT PROCESS*
- F. RACLETTE & FONDUE RENTAL PROCESS*

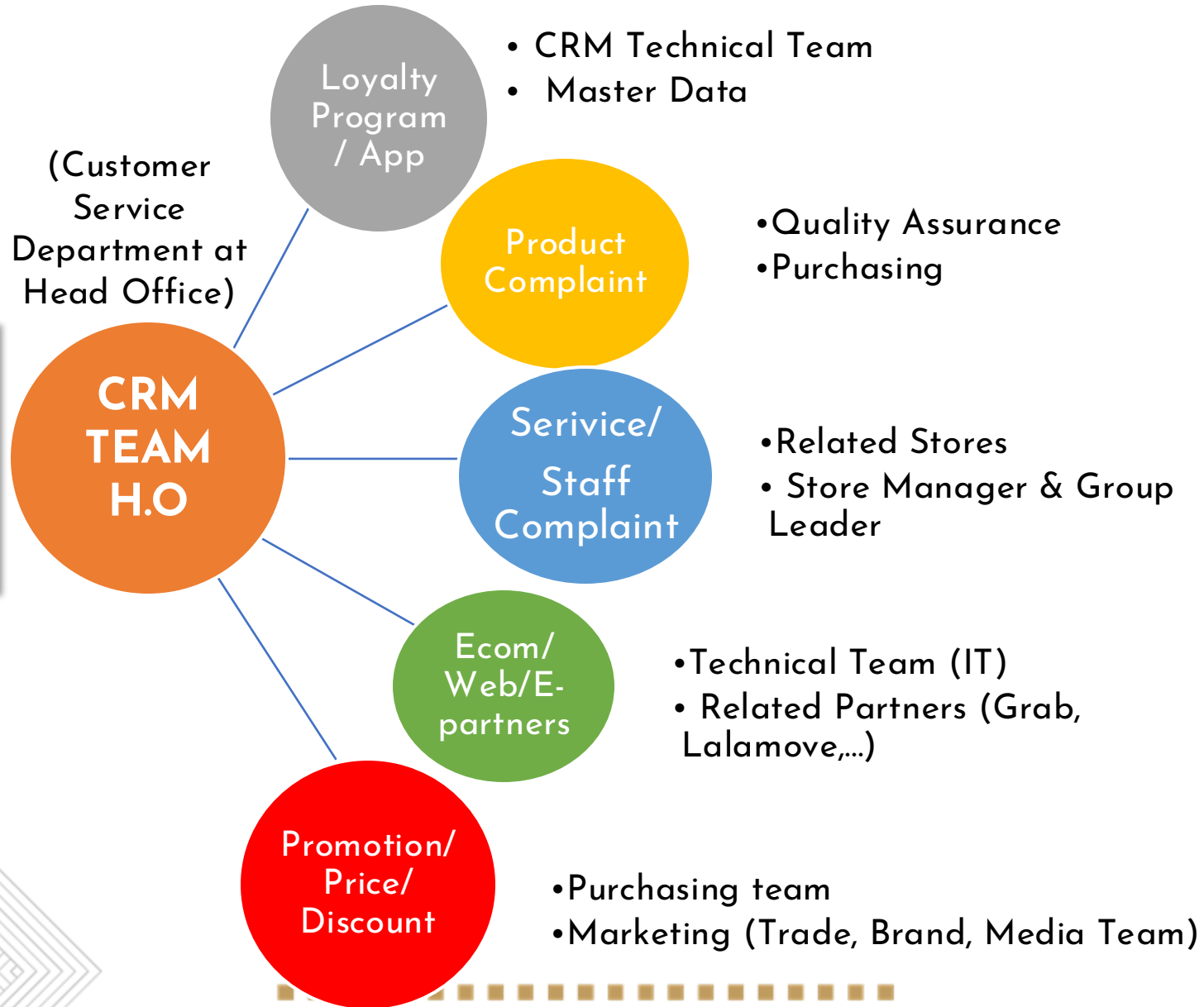


◆-A. CUSTOMER FEEDBACK PROCESS



- Afterwards, the information will be forwarded to the relevant department for collaborative resolution.
 - CRM team proactively keep track of the progress until issues meet customers' satisfaction.

◆-- THE RELEVANT DEPARTMENTS:

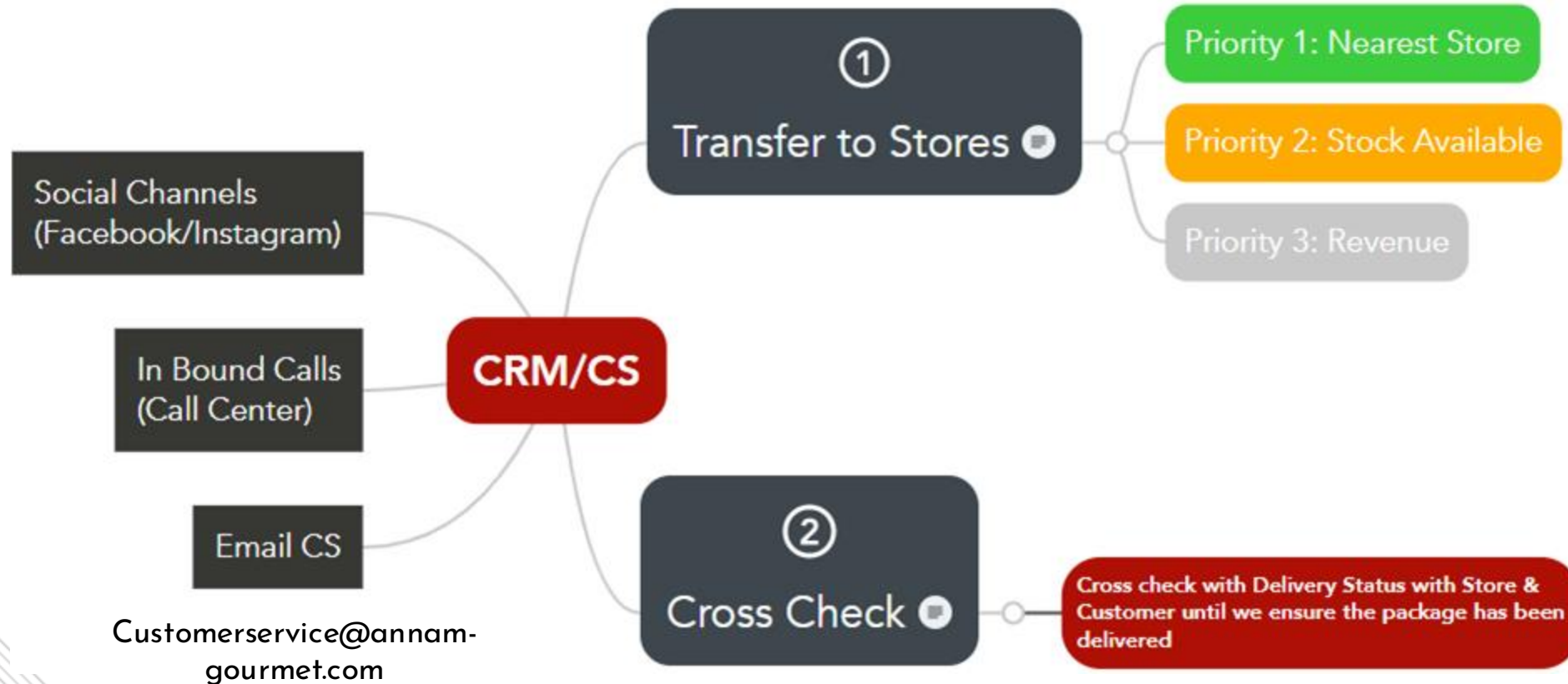


CRM HO receives information via official communication networks and forwards it to relevant departments for collaborative resolution.

Be responsible for maintaining ongoing communication with customers and keep track of the latest updates to relevant departments until the satisfactory resolution is reached and the case is closed.

Upon identification of the root cause, in cases where the issue is attributable to the Supplier/Product/Service/..., CRM team will collaborate with relevant parties to implement corrective actions, address internal issues, and introduce improvements.

◆ B. ORDER FULFILLMENT PROCESS



Throughout the order fulfillment process, there may be instances that require staff needs to actively contact customers. These instances include:

- Staff suggest alternatives to customers in case of the stockout of products
- Customers should be informed of any changes to their orders related to weight discrepancy (vegetables, fruits, cheese,...)
- Contact customers to confirm the delivery details.

(*) Note: Any changes and adjustments must be agreed upon by the customers. The staff cannot make unilaterally replace or take action without the customer's consent.



◆— Notes on prioritized customer groups:

Complaint Handling Process

Vulnerable customer groups are prioritized for service at Annam Gourmet according to the provisions of consumer protection laws:

- a) The elderly as defined by law on the elderly;
- b) Persons with disabilities as defined by law on disabilities;
- c) Children as defined by law on children;
- d) Ethnic minorities; those living in areas populated by ethnic minorities and in mountainous, island, or economically disadvantaged regions as defined by law;
- e) Pregnant women or those caring for children under 36 months;
- f) Persons with serious illnesses as defined by law;
- g) Members of poor households as defined by law.



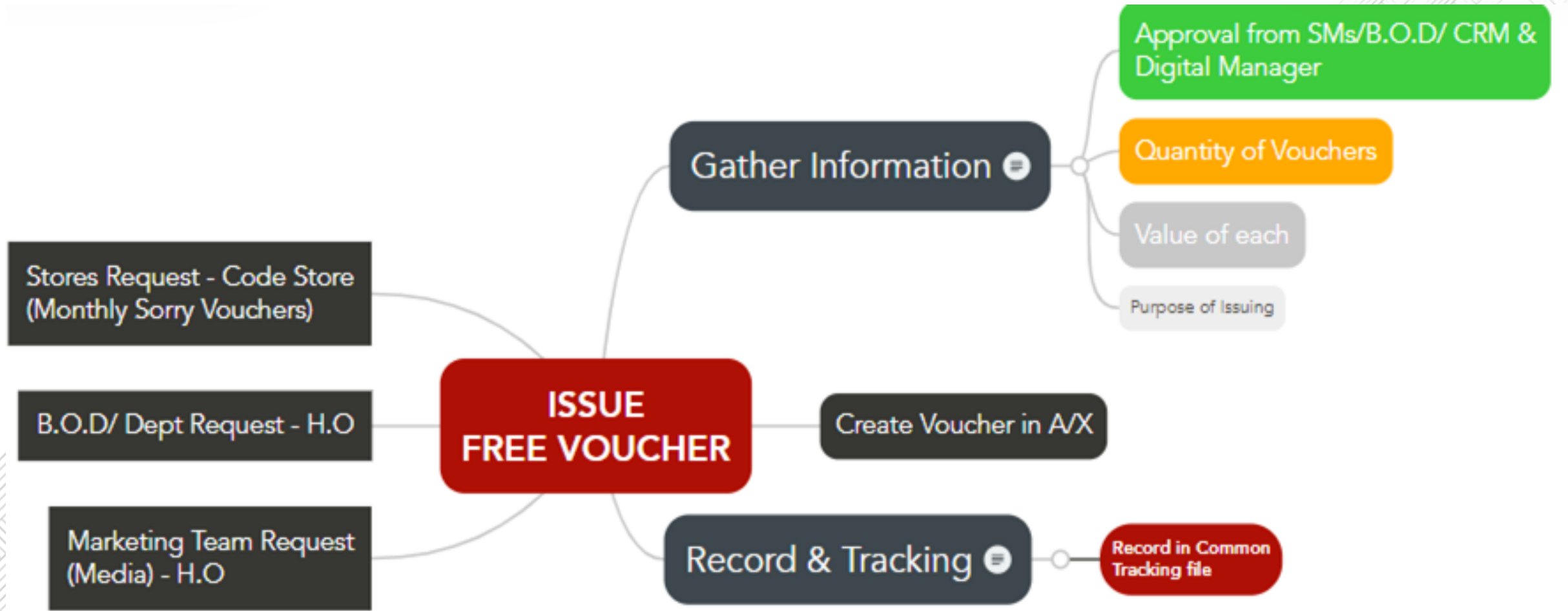
◆ Notes on prioritized customer groups:

Customer Feedback Process

- Always prioritize the reception and processing of complaints and feedback from the seven vulnerable customer groups mentioned above when sufficient information is provided by customers from at least one of these groups.
- Requests from the seven vulnerable customer groups must not be refused due to differences in language, writing, customs, practices, or any other differences.
- Staff receiving and processing complaints must not discriminate, treat unfairly, or exploit vulnerabilities to infringe upon the legal rights and interests of consumers during transactions.
- Requests from these consumers should not be referred to third parties for resolution, unless that third party has a relevant obligation. In cases where a request from a vulnerable consumer is refused, the company will respond in writing, clearly stating the legal basis and reasons for the refusal.

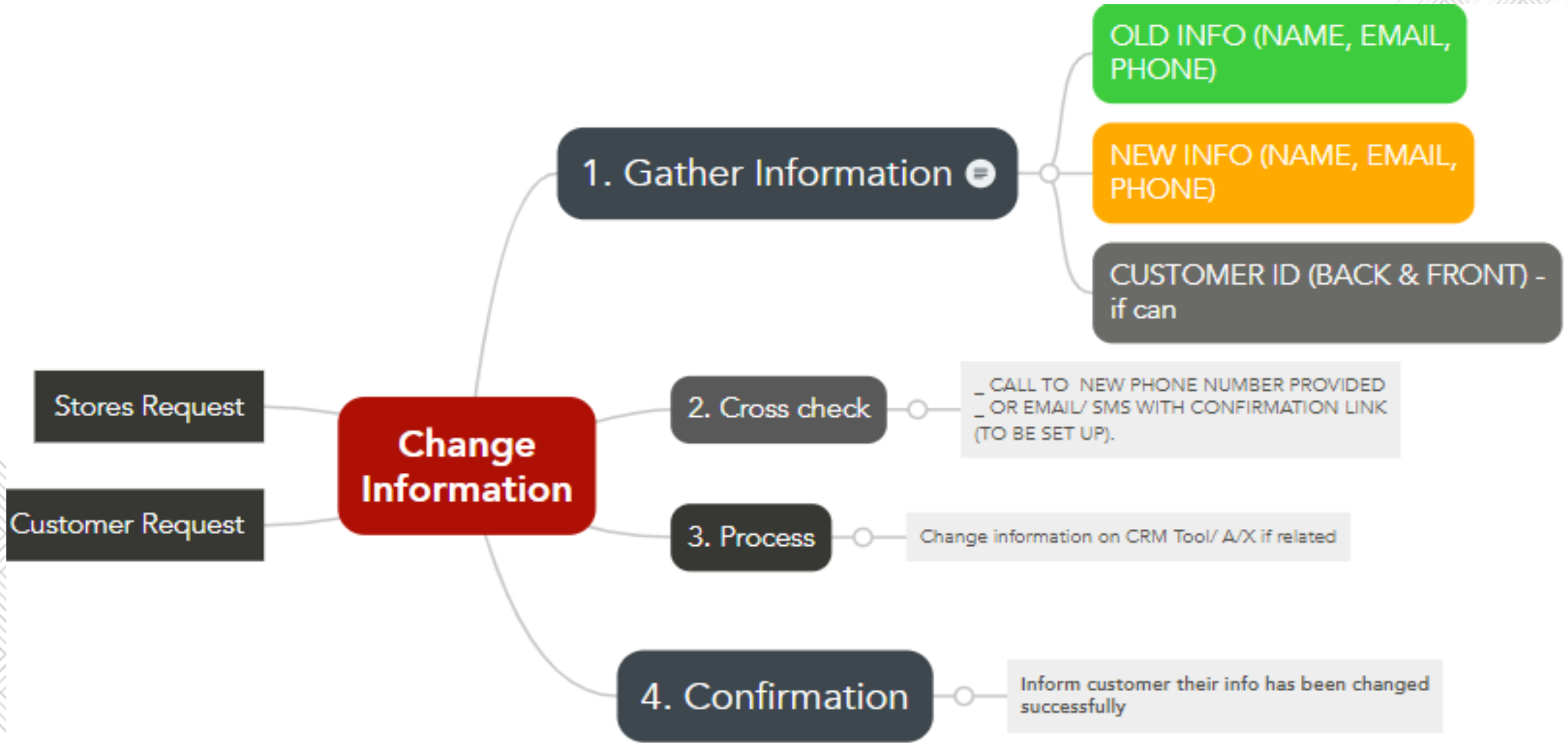


◆-C. FREE VOUCHERS ISSUANCE PROCESS



() Note: Free vouchers are for gifting purposes only and cannot be converted into cash.*

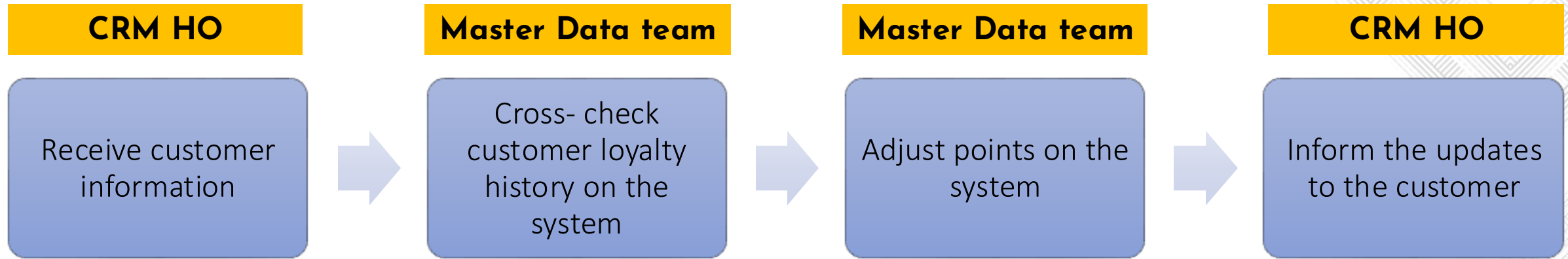
◆-D. CUSTOMER INFORMATION UPDATE PROCESS



Applicable when requests are received directly from customers or stores.



◆ E. POINTS ADJUSTMENT PROCESS

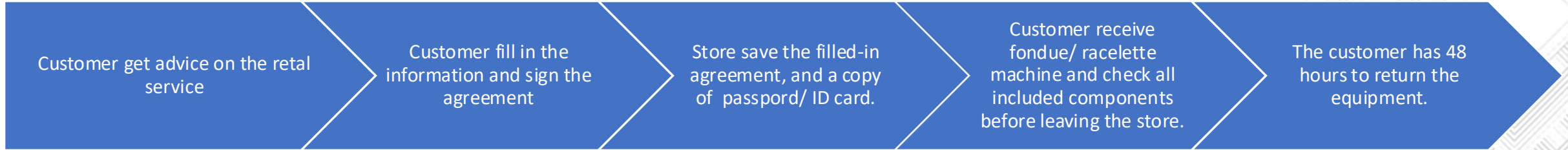


Information collection:

- Customer information
- Purchase history
- Points balance
- Send to Master Data team, cc relevant manager and department.




◆—F. RACLETTE & FONDUE RENTAL PROCESS



(*) Terms and conditions:

- *The rental service is free to Gold and Diamond members. Silver members are kindly asked to provide a deposit of 1,500,000 VND.*
- *Enjoy this service by spending 500,000 VND on cheese or a total of 1,000,000 VND at any Annam Gourmet store.*
- *The rental period begins when the equipment is at the customer's disposal and ends when the equipment is returned to the Annam Gourmet store.*
- *Once the rental period begins, the customer has 48 hours to return the equipment.*
- *Upon returning the equipment, If the customer has lost the machine or one of its components, or if the customer has damaged the machine in any way, the customer is committed to paying for the total machine price of 4,000,000 VND.*
- *If the customer fails to return the equipment to the store within that time period, an extra fee of 200,000 VND/ day will be charged.*
- *The renter agrees that the equipment provided is in good and usable condition and is committed to using the equipment properly, following instructions and safety precautions.*
- *Lending, renting, and subletting this equipment is prohibited.*



THỎA THUẬN THUÊ THIẾT BỊ PIERRADE & RACLETTE / FONDUE


Họ và tên khách hàng			
Mã số thẻ khách hàng thân thiết			
Số điện thoại			
Địa chỉ			
Hộ chiếu <input type="checkbox"/>	CCCD <input type="checkbox"/>	Giấy tờ khác <input type="checkbox"/>	
Số CCCD/Hộ chiếu			
Ngày và thời gian cấp			
Ngày và thời gian hết hạn			


• ĐIỀU KHOẢN THUÊ & GIAO THIẾT BỊ
 Chỉ áp dụng cho các khách hàng của Annam Gourmet khi:
 • Có hóa đơn mua sắm sản phẩm phù hợp với giá trị tối thiểu 500,000 VND tại các hàng Annam Gourmet.
 • Có tổng hóa đơn mua sắm trị giá tối thiểu là 1,000,000 VND.

THÀNH VIÊN BẠC Đặt cọc ít nhất 1,500,000 VND vào ngày thuê dụng cụ. Số tiền đặt cọc này sẽ được hoàn trả lại cho khách hàng khi các thiết bị được trả về với tình trạng tốt.	THÀNH VIÊN VÀNG & KIM CƯƠNG Cung cấp bản sao CCCD/hộ chiếu vào ngày thuê thiết bị. Không cần phải đặt cọc. Có thể yêu cầu giao thiết bị tận nơi.
---	--

• THỜI GIAN THUÊ THIẾT BỊ
 • Thời gian thuê được tính kể từ khi khách hàng nhận thiết bị và trả lại cửa hàng Annam Gourmet.
 • Khách hàng có 48 tiếng để hoàn trả thiết bị kể từ khi bắt đầu thời gian thuê.
 • Nếu khách hàng không thể trả lại thiết bị theo đúng thời gian quy định thì sẽ phải trả mức phí phụ thu phát sinh là 200,000 VND/ ngày.


• ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG THIẾT BỊ
 • Người thuê đồng ý rằng thiết bị nhận được vẫn còn trong tình trạng sử dụng tốt và cam kết sử dụng thiết bị đúng cách, tuân thủ các hướng dẫn an toàn.
 • Tuyệt đối ngăn cấm mọi hành động cho mượn, cho thuê và cho thuê lại, thiết bị này.
 • Trong trường hợp khách hàng làm mất máy hoặc một số bộ phận của máy, gây hư hỏng máy dưới mọi hình thức sẽ phải thanh toán số tiền là 4,000,000 VND tương đương với giá trị máy.





HỌ TÊN VÀ CHỮ KÝ CỦA NHÂN VIÊN

CHỮ KÝ CỦA KHÁCH HÀNG





THANK YOU

