

**CÔNG TY TNHH  
SIBERIAN HEALTH  
QUỐC TẾ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT  
NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 160822/CV/SHI

Hà Nội, ngày 16 tháng 08 năm 2022

Номер: 160822/CV/SHI

Ханой, 16 августа 2022 года



**THƯ PHÚC ĐÁP**

*ОТВЕТНОЕ ПИСЬМО*

Kính gửi các bạn Tư Vấn Viên, các Thủ lĩnh và Top Thủ lĩnh Siberian Wellness,

Chúng tôi xin cảm ơn các bạn đã gửi phản hồi và dành thời gian trao đổi chi tiết với bộ phận CSKH của chúng tôi. Trước hết chúng tôi xin cáo lỗi vì đã không gửi thông điệp chính thức từ công ty sớm hơn. Đây hoàn toàn là thiếu sót của công ty, chúng tôi thành thật xin lỗi các bạn, hi vọng các bạn có thể thông cảm cho chúng tôi cho thiếu sót này

*Дорогие Консультанты, Лидеры и ТОП-Лидеры Siberian Wellness,*

*Благодарим вас за отзыв и за то, что нашли время для подробного обсуждения с отделом обслуживания клиентов. Прежде всего, приносим свои извинения за то, что не отправили официальное сообщение от компании раньше. Правда в том, что мы обсудили эту информацию с Глобальным Лидером Truong Huy Cuong, но ещё не обсуждали это с вами. Этот случай - полностью недостаток компании, причиной этому было то, что на данном этапе перед нами стояли так же другие важные задачи, поэтому, возможно, отделу не хватало времени на этот случай.*

Hôm nay, chúng tôi xin gửi tới các bạn phản hồi liên quan tới các khiếu nại hàng hóa bị hư hỏng như sau:

Ngay sau buổi họp zoom với các bạn, vào ngày 19 và 20 tháng 7, công ty đã tiến hành kiểm tra toàn bộ các lô hàng theo thông tin trong link phản ánh chất lượng các bạn gửi cho chúng tôi.

Chúng tôi cũng nhận thấy ngoài một số sản phẩm không có dấu hiệu gì, vẫn có một số lượng sản phẩm thực sự có dấu hiệu lạ. Chúng tôi cũng đã điều tra và nhận thấy việc này có thể bị xảy ra do ảnh hưởng của nhiệt độ trong kho hoặc trong quá trình vận chuyển.

Chúng tôi xin được gửi bảng kết quả trong file này để các bạn có thể thấy được chi tiết hơn: [kết quả kiểm tra](#)

*Сегодня мы хотели бы отправить вам следующий отзыв:*

*Сразу после встречи с вами в зуме 19 и 20 июля компания проверила все данные, которые были предоставлены в ссылке, отражающей качество продукции, которое вы нам прислали.*

*Мы также заметили, что некоторые продукты на самом деле демонстрировали изменения. Это может быть вызвано воздействием температуры на складе или при транспортировке. Мы хотели бы отправить таблицу результатов в этом файле, чтобы вы могли увидеть более подробную информацию: kết quả kiểm tra*

Tuy nhiên, để đảm bảo chất lượng sản phẩm đến tay người tiêu dùng, chúng tôi đã niêm phong toàn bộ các lô hàng có dấu hiệu bất thường, không tiếp tục bán ra ngoài.

Nhằm giúp KH yên tâm trong trường hợp đã sử dụng sản phẩm, chúng tôi đã mang toàn bộ các mẫu sp có dấu hiệu bất thường đi kiểm định.

Khi có kết quả giám định từ cơ quan nhà nước, quá trình này sẽ kéo dài trong vòng 1 – 1.5 tháng. Khi có kết quả, chúng tôi sẽ gửi thông tin cho các bạn.

*Однако, чтобы все другие клиенты не столкнулись больше с такой ситуацией, мы заблокировали все поставки с поврежденной продукцией, и больше не продаём их.*

*Чтобы дать клиентам душевное спокойствие в случае, если они использовали продукт, мы отправили все образцы поврежденной продукции на проверку.*

*Когда будут результаты от государственных органов, этот процесс будет длиться 1-1.5 месяца, мы обязательно вышлем вам информацию.*

Bất cứ lúc nào, với các trường hợp hàng hóa có dấu hiệu thay đổi chất lượng, các bạn hoàn toàn có quyền được đổi trả miễn phí. Công ty không có bất cứ yêu cầu nào về việc vỏ hộp phải còn nguyên seal. (Đây là yêu cầu cho một loại đổi trả khác, có thể trong quá trình trao đổi đã có sự hiểu lầm giữa nhân viên công ty và khách hàng nên dẫn tới điều này, rất mong các bạn thông cảm).

Tuy nhiên, nhằm giúp chúng tôi xử lý dễ dàng việc đổi trả hàng cho các bạn, chúng tôi rất mong các bạn gửi yêu cầu đổi trả qua quy trình sau:

- Gửi email về phòng CSKH của công ty theo địa chỉ: [hanoi@sibval.com](mailto:hanoi@sibval.com) hoặc [saigon@sibval.com](mailto:saigon@sibval.com). Lưu ý: sử dụng email các bạn đã dùng để đăng ký mã TVV.

- Vui lòng nêu rõ mã đơn hàng có số hàng hỏng này, mã TVV.

- Vui lòng đính kèm video quá trình khai/mở hộp/gói của sản phẩm.

- Bao bì sản phẩm sau khi mở có thể bị rách, hỏng, nhưng cần giữ nguyên phần thông tin về số LOT, hạn sử dụng. Việc này nhằm giúp chúng tôi định vị lô hàng hỏng và xử lý hủy bỏ hàng hóa một cách hợp lệ theo quy chuẩn Quốc Tế.

Конечно, в любой момент, когда качество товара с признаками изменений, вы имеете полное право на бесплатный возврат. У компании нет никаких требований, что коробка должна быть не распакована. (Это запрос на другой вид возврата, возможно при обмене произошло недопонимание между сотрудниками компании и заказчиком, которое привело к этому, надеемся на ваше понимание)

Однако, чтобы нам было проще обработать ваш возврат, мы настоятельно рекомендуем вам отправить запрос на возврат, выполнив следующую процедуру:

- Отправьте электронное письмо в отдел обслуживания клиентов компании по адресу: [hanoi@sibval.com](mailto:hanoi@sibval.com) или [saigon@sibval.com](mailto:saigon@sibval.com). Примечание: используйте адрес электронной почты, который вы использовали для регистрации Консультанта.

- Пожалуйста, укажите номер заказа поврежденной продукции, номер Консультанта.

- Пожалуйста, прикрепите видео процесса распаковки товара.

- Упаковка товара после вскрытия может быть порвана или повреждена, но необходимо сохранить информацию о номере партии, сроке годности. Это поможет нам определить местонахождение поврежденной продукции и надлежащим образом обработать отмену в соответствии с международными стандартами.

Đối với hàng hóa có dị vật, chúng tôi xin được cảm ơn các bạn đã phản hồi, nhờ vậy, chúng tôi được biết và có cơ hội kiểm tra & sửa chữa các lỗi trong dây chuyền sản xuất để tránh trường hợp đáng tiếc tiếp tục xảy ra.

Từ phía công ty, chúng tôi cũng đã liên hệ với TVV Vũ Như Hoa, để trao đổi nhằm nắm rõ sự vụ. Đồng thời chúng tôi cũng đã gửi tới TVV Vũ Như Hoa thông tin về các việc mà chúng tôi đã và sẽ làm để đảm bảo quyền lợi của khách hàng.

Для товаров с посторонними предметами мы хотели бы поблагодарить вас за ваш отзыв, мы будем проверять и исправлять ошибки в производственной линии, чтобы избежать дальнейших досадных случаев.

Со стороны компании мы также связались с Консультантом Ви Нху Hoa, чтобы обсудить ситуацию. В то же время мы также отправили Консультанту Ви Нху Hoa информацию о том, что у нас есть и что мы будем изменять для обеспечения интересов клиентов.

Thông tin thêm tới các bạn về lô hàng cụ thể có dị vật, đó là hàng Immuno box, có hạn sử dụng ngày 1/3/2024. Chúng tôi đã cho ngưng bán mã hàng có hạn sử dụng này từ cuối tháng 7, sau khi công ty nhận được phản ánh về chất lượng viên thuốc qua cuộc họp zoom (ngày 18/7).

Để đảm bảo quyền lợi của khách hàng, chúng tôi đã ra thông báo thu hồi toàn bộ số hàng này.

*Более подробная информация для вас о конкретной продукции с посторонними предметами - это товары Imtino box, со сроком годности 1 марта 2024 года. Мы прекратили продажу этого продукта с истекшим сроком годности с конца июля, после того как компания получила отзыв о качестве капсулы на встрече в зуме (18 июля).*

*Для обеспечения интересов наших клиентов мы выпустили уведомление об удалении всех этих товаров.*

**Một lần nữa xin chân thành cảm ơn các bạn. Và rất mong được phục vụ các bạn tốt hơn trong tương lai.**

**Trân trọng!**

**Leonid Bozhko**

**Country Manager**

**Siberian Health International - Vietnam**



*Еще раз большое спасибо. Надеемся на дальнейшее сотрудничество!*

*С наилучшими пожеланиями!*

*Леонид Божко*

*Country Manager*

*Siberian Health International - Vietnam*

