

HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

MỤC ĐÍCH

Tài liệu này làm rõ các kênh, thời gian và phạm vi hỗ trợ để Quý khách hiểu rõ có thể mong đợi gì từ đội ngũ hỗ trợ của Base Cloud và cách Base Cloud phục vụ Quý khách.

1. Các kênh hỗ trợ

- **Chat trực tiếp trên website (kênh ưu tiên):** phù hợp để hỏi nhanh và được xử lý sớm nhất. Base Cloud ưu tiên kênh này để tối ưu thời gian hỗ trợ.
- **Ticket trên Portal:** dùng cho các vấn đề kỹ thuật cần theo dõi sát và lưu vết; cập nhật được gửi qua email của Quý khách.
- **Email:** info@basecloud.vn.
- **Fanpage, Zalo OA:** tiếp nhận thông tin chung và tư vấn.

Lưu ý: với vấn đề kỹ thuật phức tạp, Base Cloud ưu tiên trao đổi qua chat trực tiếp hoặc ticket để bảo mật thông tin dịch vụ và xử lý chính xác; hỗ trợ qua điện thoại phù hợp cho trao đổi chung, không dùng cho xử lý kỹ thuật chuyên sâu.

2. Thời gian hỗ trợ

- **Bộ phận kỹ thuật:** trực 24/7, kể cả ngoài giờ hành chính; riêng các ngày Lễ, Tết được trực hạn chế và ưu tiên xử lý các sự cố khẩn cấp.
- **Bộ phận kinh doanh & kế toán:** Thứ Hai - Thứ Sáu, 8h30 - 17h30; không bao gồm ngày Lễ, Tết.
- **Thời gian phản hồi ticket:** trong vòng 30 phút đến 4 giờ kể từ khi Quý khách gửi ticket. Tuy nhiên Base Cloud ưu tiên xử lý trực tiếp trên kênh website, vì vậy trong các trường hợp cần thiết hoặc chờ đợi lâu, Quý khách vui lòng vào web và chat trực tiếp để được Base Cloud hỗ trợ sớm nhất.
- Yêu cầu gửi ngoài giờ làm việc sẽ được xử lý vào giờ làm việc kế tiếp. Các yêu cầu về thanh toán/kinh doanh có thể cần thêm thời gian do Base Cloud ưu tiên xử lý sự cố kỹ thuật trước.

3. Phạm vi hỗ trợ

- Base Cloud hỗ trợ tối đa các lỗi phát sinh từ hệ thống, dịch vụ hoặc cấu hình kỹ thuật do đội ngũ Base Cloud thực hiện.
- Các lỗi liên quan đến ứng dụng, mã nguồn do Quý khách tự cài đặt trên máy chủ không thuộc phạm vi hỗ trợ.
- Giới hạn hỗ trợ bao gồm các cam kết hỗ trợ trong chính sách sử dụng của từng dịch vụ.

4. Lưu ý

- *Các vấn đề được xử lý bởi đội ngũ được phân công; Quý khách không yêu cầu xử lý bởi một nhân sự cụ thể để tránh chậm trễ (theo Quy định sử dụng, Mục XIV).*
- *Quý khách có thể tham khảo trước mục Câu hỏi thường gặp tại <https://basecloud.vn>.*

CÔNG TY TNHH BASE TECH

Mã số thuế: 0402334281

Địa chỉ: 16 An Nhơn 9, Phường An Hải, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

Email: info@basecloud.vn - Website: <https://basecloud.vn>