



QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI MỸ LỢI

Áp dụng từ ngày/...../.....

Sửa đổi lần thứ, tháng năm 2025



I. ĐĂNG KÝ LÀM NHÀ PHÂN PHỐI.....	4
1. Điều kiện trở thành Nhà phân phối	4
2. Quy trình, thủ tục ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.....	5
3. Chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp.....	6
3.1. Thông tin chung.....	6
3.2. Quy trình đào tạo trực tiếp.....	7
3.3. Quy trình đào tạo từ xa (Đào tạo trực tuyến).....	7
4. Cấp xác nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản và cấp thẻ thành viên.....	9
5. Quy định về nhà phân phối là vợ chồng (mã số kép).....	10
5.1. Nguyên tắc.....	10
5.2. Tuân thủ đối với Mã số kép.....	10
5.3. Bổ sung thông tin vợ/chồng Nhà phân phối	10
5.4. Gộp thành một mã số kép.....	10
5.5. Tách mã số kép.....	11
II. ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, GIAO NHẬN HÀNG	11
1. Thông tin chung	11
2. Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng.....	11
III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH, BẢO TRÌ, SỬA CHỮA HÀNG HÓA	13
1. Phương thức bảo hành, bảo trì, sửa chữa hàng hóa.....	13
2. Quy trình bảo hành, bảo trì, sửa chữa.....	14
3. Những điều cần lưu ý.....	15
IV. QUY TRÌNH ĐỔI, TRẢ, MUA LẠI HÀNG HÓA VÀ TRẢ LẠI TIỀN	15
1. Đổi, trả hàng hóa.....	15
1.1. Nguyên tắc đổi, trả hàng hóa	16
1.2. Quy trình đổi hàng hóa	16
2. Trả lại, mua lại hàng hóa	16
2.1. Nguyên tắc trả lại, mua lại hàng hóa	16
2.2. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa	17
V. QUY TẮC TRẢ HOA HỒNG, TIỀN THƯỞNG VÀ CHẾ ĐỘ THĂNG CẤP	18
VI. TẠM NGỪNG QUYỀN KINH DOANH VÀ KHÔI PHỤC QUYỀN KINH DOANH	18
1. Tạm ngưng quyền kinh doanh (“Tạm ngưng hoạt động”)	18
2. Khôi phục quyền kinh doanh.....	18
2.1. Khôi phục quyền kinh doanh đối với trường hợp nêu tại điểm a khoản 1.1 mục 1 phần VI.....	18
2.2. Khôi phục quyền kinh doanh đối với trường hợp nêu tại điểm b khoản 1.1 mục 1 phần VI.....	19
VII. HIỆU LỰC HỢP ĐỒNG, CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP 19	
1. Hiệu lực Hợp đồng.....	19
2. Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng.....	20
3. Quy trình chấm dứt và thanh lý Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.....	20
3.1. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng đối với trường hợp nêu tại khoản 2.1 mục 2 phần VII	20
3.2. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng đối với trường hợp nêu tại khoản 2.2 mục 2 phần VII	21
3.3. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng đối với trường hợp nêu tại khoản 2.3, 2.4 mục 2 phần VII	21
VIII. THAY ĐỔI QUYỀN KINH DOANH	22
1. Thừa kế quyền kinh doanh	22
2. Chuyển giao Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (chuyển giao Hợp đồng).....	22

IX. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP	23
1. Liên hệ giải quyết thắc mắc khiếu nại	23
2. Các trường hợp khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp	23
3. Quy trình giải quyết khiếu nại	23
X. XỬ LÝ VI PHẠM	24
1. Nguyên tắc xử lý vi phạm	24
2. Các hình thức xử lý vi phạm	24
3. Các hình thức xử lý vi phạm đối với các hành vi vi phạm	24
3.1. Vi phạm các quy định của pháp luật về bán hàng đa cấp	24
3.2. Vi phạm quy định về bán phá giá	26
3.3. Thực hiện hành vi làm ảnh hưởng đến quyền bảo trợ của Nhà phân phối khác	26
3.4. Vi phạm quy tắc bán lẻ	26
3.5. Vi phạm quy định về thông tin, quảng cáo, truyền thông với bên thứ ba	26
3.6. Tham gia doanh nghiệp bán hàng đa cấp khác	28
3.7. Thao túng Kế hoạch trả thưởng	28
3.8. Vi phạm chuẩn mực đạo đức kinh doanh	28
XI. PHẠM VI SỬ DỤNG TÀI LIỆU	29
XII. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ, TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ PHÂN PHỐI	29
1. Quyền của Nhà phân phối	29
2. Nghĩa vụ, trách nhiệm của Nhà phân phối	29
3. Các quy định khác mà Nhà phân phối cần tuân thủ	31
XIII. TRÁCH NHIỆM CỦA DOANH NGHIỆP	32
XIV. KHÁCH HÀNG CỦA NHÀ PHÂN PHỐI	33
1. Định nghĩa	33
2. Khách hàng mua lẻ từ Nhà phân phối	34
3. Khách hàng tiêu dùng	34
3.1. Đăng ký trở thành Khách hàng tiêu dùng	34
3.2. Vai trò của Khách hàng tiêu dùng	34
3.3. Mua hàng, thanh toán, giao nhận hàng và gửi hàng của Khách hàng tiêu dùng	34
3.4. Chính sách bảo hành, bảo trì, sửa chữa của Khách hàng tiêu dùng	35
3.5. Quy tắc đổi, trả, mua lại hàng hóa của Khách hàng tiêu dùng	35
3.6. Khách hàng tiêu dùng chuyển sang làm Nhà phân phối	35
3.7. Thông tin bổ sung khác	36
XV. CAM KẾT TUÂN THỦ	36

36986

3 TY T

HÀNH

SÔNG

IỖ L

MH PH

Quy tắc hoạt động là bộ quy tắc của Công ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Mỹ Lợi (“Công ty”) được đưa ra nhằm điều chỉnh hành vi, bảo vệ quyền lợi của người tham gia bán hàng đa cấp; quy trình và thủ tục thực hiện các hoạt động bán hàng đa cấp. Vì thế, hãy cùng hiểu rõ và tuân thủ những quy tắc dưới đây để trở thành một người tham gia bán hàng đa cấp có trách nhiệm, có đạo đức, cạnh tranh lành mạnh và công bằng.

I. ĐĂNG KÝ LÀM NHÀ PHÂN PHỐI

1. Điều kiện trở thành Nhà phân phối

- 1.1. Là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật và cư trú tại Việt Nam.
- 1.2. Không phải là người đang chấp hành hình phạt tù hoặc có tiền án về các tội sản xuất, buôn bán hàng giả, sản xuất, buôn bán hàng cấm, quảng cáo gian dối, lừa dối khách hàng, lừa đảo chiếm đoạt tài sản, lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản, chiếm giữ trái phép tài sản, tội vi phạm quy định về kinh doanh theo phương thức đa cấp.
- 1.3. Không phải là cán bộ công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.
- 1.4. Không phải là người đã từng bị xử phạt do vi phạm các quy định sau mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính:
 - a. Yêu cầu người khác phải đặt cọc hoặc nộp một khoản tiền nhất định để được ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.
 - b. Cung cấp thông tin gian dối hoặc gây nhầm lẫn về lợi ích của việc tham gia bán hàng đa cấp, tính năng, công dụng của hàng hóa, hoạt động của doanh nghiệp bán hàng đa cấp.
 - c. Tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được Công ty ủy quyền bằng văn bản.
 - d. Lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp khác tham gia vào mạng lưới của công ty mà mình đang tham gia.
 - e. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, địa vị xã hội, nghề nghiệp để khuyến khích, yêu cầu, lôi kéo, dụ dỗ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc mua hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.
 - f. Thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương nơi doanh nghiệp chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương.
 - g. Kinh doanh theo phương thức đa cấp, tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo, giới thiệu về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp của mình hoặc của tổ chức, cá nhân khác khi chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
 - h. Tham gia vào hoạt động của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo phương thức đa cấp chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- 1.5. Không phải là Thành viên đối với công ty hợp danh, chủ sở hữu đối với doanh nghiệp tư nhân hoặc công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên, thành viên đối với công ty trách nhiệm hữu

Handwritten mark

· C.
NH
· VIÊN
MAI
JI
5 HỒ

hạn có từ hai thành viên trở lên, cổ đông đối với công ty cổ phần, người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp đã bị thu hồi giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp theo quy định của Nghị định số 42/2014/NĐ-CP và Nghị định số 40/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 18/2023/NĐ-CP (sau đây gọi là Nghị định số 40/2018/NĐ-CP) trong thời gian doanh nghiệp đó đang hoạt động bán hàng đa cấp.

- 1.6. Trường hợp là người nước ngoài, phải có Giấy phép lao động còn hiệu lực tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền cấp gắn với doanh nghiệp mà người đó tham gia bán hàng đa cấp, trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật.
- 1.7. Đối với trường hợp là vợ chồng tham gia bán hàng đa cấp: Mỗi cặp vợ chồng sẽ được đăng ký một quyền trở thành Nhà phân phối (tương ứng với một mã số Nhà phân phối, còn gọi là “mã số kép”), vợ chồng tự thỏa thuận và quyết định chọn ra một người (vợ hoặc chồng) để đại diện ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp. Người có vợ hoặc chồng đang là Nhà phân phối của Công ty sẽ không được đăng ký mã số Nhà phân phối khác.
- 1.8. Cá nhân phải tự chịu trách nhiệm đối với việc tuân thủ điều kiện và quy trình trở thành Nhà phân phối, Công ty không có nghĩa vụ khắc phục bất kỳ thiệt hại nào (nếu có) từ việc cá nhân không đảm bảo điều kiện trên gây ra

2. Quy trình, thủ tục ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

Bước 1: Người dự định tham gia bán hàng đa cấp cần chuẩn bị bộ hồ sơ đăng ký trở thành Nhà phân phối, nộp hồ sơ tại Công ty, chi nhánh Công ty hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính tới Công ty, bộ hồ sơ gồm:

- 02 bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (“Hợp đồng”) theo mẫu của Công ty, có đầy đủ thông tin, chữ ký;
- 01 bản sao Căn cước công dân/ Căn cước/ Hộ chiếu còn hiệu lực, và 01 bản sao Giấy phép lao động gắn với doanh nghiệp mà người đó tham gia bán hàng đa cấp tại Việt Nam còn hiệu lực đối với người nước ngoài;
- 02 tấm hình thẻ 3x4cm rõ nét và chụp không quá 06 tháng;
- Thông tin tài khoản ngân hàng (gồm tên chủ tài khoản, số tài khoản, ngân hàng, chi nhánh);
- Đối với vợ/ chồng cùng đăng ký tham gia (mã số kép), ngoài các hồ sơ trên cần cung cấp thêm:
 - 01 bản sao Giấy chứng nhận đăng ký kết hôn;
 - 01 bản sao Căn cước công dân/ Căn cước/ Hộ chiếu của người hôn phối, và 01 bản sao Giấy phép lao động gắn với doanh nghiệp mà người đó tham gia bán hàng đa cấp tại Việt Nam còn hiệu lực đối với người nước ngoài;
 - 02 tấm hình thẻ 3x4cm của người hôn phối.

Bước 2: Công ty xét duyệt và ký Hợp đồng

- Trong 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đầy đủ hồ sơ hợp lệ, Công ty xét duyệt, ký Hợp đồng và gửi trả 01 bản Hợp đồng đã ký cho Nhà phân phối (số hợp đồng cũng là mã số Nhà phân phối) thông qua phương thức: (1) giao trực tiếp tại Công ty. Nhà phân phối khi nhận trực tiếp tại Công ty có trách nhiệm ký nhận vào biên bản bàn giao của Công ty

hoặc (2) gửi qua dịch vụ bưu chính theo yêu cầu của Nhà phân phối về địa chỉ cư trú của Nhà phân phối, cước phí gửi hồ sơ do Nhà phân phối thanh toán. Khi nhận hợp đồng thông qua dịch vụ bưu chính, Nhà phân phối có trách nhiệm ký xác nhận vào vận đơn của đơn vị vận chuyển.

- Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp có hiệu lực kể từ ngày Công ty chấp thuận hồ sơ, ký Hợp đồng. Tuy nhiên Nhà phân phối chưa được mua hàng, giới thiệu/bảo trợ vào lúc này.
- Nếu hồ sơ không hợp lệ, Công ty sẽ liên hệ Nhà phân phối hướng dẫn điều chỉnh cho phù hợp với nội dung được Công ty yêu cầu, hoặc Công ty từ chối ký Hợp đồng. Hồ sơ đã nộp sẽ không được hoàn trả lại.
- Quyền chấp thuận hoặc từ chối hồ sơ do Công ty quyết định và phải phù hợp với quy định của pháp luật.

Bước 3: Cấp tài khoản đăng nhập Đào tạo cơ bản từ xa (trực tuyến)

- Công ty cấp tài khoản đăng nhập đào tạo cơ bản từ xa (trực tuyến) cho Nhà phân phối thông qua tin nhắn điện thoại trong vòng 24 giờ sau khi Công ty phê duyệt Hợp đồng.

Lưu ý:

- * Nhà phân phối phải chịu mọi trách nhiệm pháp lý (nếu có) do thông tin thiếu chính xác, không đúng sự thật.
- * Trong suốt quá trình là Nhà phân phối Công ty, nếu có thay đổi thông tin cá nhân, Nhà phân phối phải chủ động liên hệ và cập nhật thông tin mới trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày có thay đổi. Công ty được miễn mọi trách nhiệm liên quan trong trường hợp Nhà phân phối không kịp thời cập nhật thông tin mà làm ảnh hưởng đến quyền lợi của bản thân.

3. Chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp

3.1. Thông tin chung

- Sau khi ký Hợp đồng, Nhà phân phối có nghĩa vụ tham gia Chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP và Nghị định số 18/2023/NĐ-CP do Công ty tổ chức miễn phí bằng một trong hai hình thức sau:
 - Đào tạo trực tiếp: tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng đại diện hoặc địa điểm khác nơi Công ty tổ chức các sự kiện phù hợp quy định pháp luật.
 - Đào tạo từ xa (trực tuyến): tại mục [Đào tạo trực tuyến] trên trang thông tin điện tử (website) của Công ty.
- Trong vòng 30 ngày kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực Nhà phân phối phải hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản. Sau thời gian nói trên, nếu Nhà phân phối không hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản thì Hợp đồng sẽ tự động chấm dứt và thanh lý, tài khoản đăng nhập đào tạo trực tuyến tự động bị vô hiệu hóa.
- Trường hợp Nhà phân phối đăng ký mã số kép, thì Nhà phân phối và vợ/chồng của Nhà phân phối đều phải tham gia và hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản theo quy định.
- Đào tạo viên thực hiện Chương trình đào tạo cơ bản của Công ty phải do Công ty chỉ định, đã được cấp xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp theo quy định tại Nghị định số

40/2018/NĐ-CP, Thông tư số 10/2018/TT-BCT được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 12/2023/TT-BCT và đã ký hợp đồng lao động hoặc hợp đồng đào tạo với Công ty.

3.2. Quy trình đào tạo trực tiếp

Bước 1: Sau khi ký Hợp đồng, Nhà phân phối đăng ký tham gia chương trình đào tạo cơ bản với nhân viên Công ty theo lịch học được công bố trên trang web Công ty. Công ty kiểm tra, xác nhận người tham gia đào tạo (“học viên”) đã ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và được cấp mã số Nhà phân phối.

Bước 2: Trước khi vào lớp học, học viên cần điền danh (ký tên) vào danh sách tham gia chương trình đào tạo cơ bản.

Bước 3: Học viên lần lượt tham gia và nắm bắt các nội dung của Chương trình đào tạo cơ bản. Đào tạo viên và học viên trực tiếp tương tác và giải đáp thắc mắc ngay tại lớp học, bao gồm:

- Chủ đề 1: “Cơ chế đánh giá về việc hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản phù hợp với nội dung và phương thức đào tạo”
- Chủ đề 2: “Pháp luật về bán hàng đa cấp”
- Chủ đề 3: “Các chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp”
- Chủ đề 4: “Các nội dung cơ bản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động”
- Chủ đề 5: “Các nội dung cơ bản của Kế hoạch trả thưởng”

Bước 4: Sau khi hoàn thành tất cả nội dung đào tạo, học viên làm bài kiểm tra ngay tại lớp học. Bài kiểm tra gồm 20 câu hỏi trắc nghiệm với thời gian làm bài là 30 phút, học viên làm bài trên phiếu làm bài kiểm tra.

- Bài kiểm tra được tính theo thang điểm 100 (mỗi câu 5 điểm), kết quả bài kiểm tra từ 80 điểm trở lên là Đạt và được ghi nhận là hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản. Trường hợp kết quả kiểm tra không đạt, học viên được làm lại bài kiểm tra lần 2, nếu kết quả kiểm tra lần 2 không đạt thì học viên đó phải đăng ký học lại chương trình đào tạo cơ bản. Khi hết giờ làm bài, học viên nộp bài kiểm tra cho đào tạo viên.

Bước 5: Đào tạo viên chấm điểm bài kiểm tra và công bố kết quả kiểm tra ngay tại lớp học. Học viên có kết quả kiểm tra Đạt thì được ghi nhận là hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản, học viên ký tên xác nhận kết quả đào tạo. Học viên có kết quả kiểm tra không đạt, thì được làm lại bài kiểm tra lần 2 và công bố kết quả ngay tại lớp học. Nếu kết quả kiểm tra lần 2 không đạt, thì học viên đó phải đăng ký học lại chương trình đào tạo cơ bản, học viên ký tên xác nhận kết quả đào tạo.

Bước 6: Đối với học viên đã hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản được Công ty cấp xác nhận bằng văn bản về việc hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản.

Học viên điền đầy đủ thông tin và ký bản cam kết theo Mẫu số 13 ngay tại nơi đào tạo và nộp lại cho nhân viên Công ty, hoặc tải mẫu số 13 trên website Công ty, in, ký tên và gửi tới Công ty qua dịch vụ bưu chính, cước phí do học viên chi trả.

3.3. Quy trình đào tạo từ xa (Đào tạo trực tuyến)

Bước 1: Học viên truy cập vào website Công ty, chọn mục [Đào tạo trực tuyến] để chuyển tiếp đến trang Chương trình đào tạo cơ bản.

Bước 2: Học viên đăng nhập bằng “Tên đăng nhập” và “Mật khẩu” được cung cấp thông qua tin nhắn điện thoại trong vòng 24 giờ kể từ khi Công ty xét duyệt Hợp đồng.

- Học viên chỉ đăng nhập được sau khi trở thành Nhà phân phối của Công ty, tức là Công ty đã ký duyệt Hợp đồng, cấp mã số Nhà phân phối, và gửi thông tin đăng nhập cho Nhà phân phối.
- Đối với Nhà phân phối đăng ký mã số kép, thì Nhà phân phối và vợ/chồng của Nhà phân phối mỗi người sẽ được cấp một tài khoản đăng nhập độc lập. Đối với Nhà phân phối đăng ký mã số kép, thì Nhà phân phối và vợ/chồng của Nhà phân phối đều phải tham gia chương trình đào tạo cơ bản theo quy định. Vợ/chồng của Nhà phân phối có Tài khoản đăng nhập riêng, kết quả đào tạo được ghi nhận độc lập. Nhà phân phối chỉ được cấp Thẻ thành viên khi cả vợ và chồng đều hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản.

Bước 3: Học các chủ đề của Chương trình đào tạo cơ bản.

- Ghi chú: Công ty kiến nghị học viên nên học theo thứ tự sắp xếp của các chủ đề để dễ dàng nắm bắt và liên kết nội dung giữa các chủ đề, tuy nhiên điều đó là không bắt buộc. Học viên phải tự hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản mà không có sự giúp đỡ từ người khác.
- Nội dung học là 01 video bài giảng không có chức năng chuyển tiếp nhanh để đảm bảo thời lượng đào tạo theo quy định.
- Hệ thống đào tạo tự động ghi nhớ đối với các phần nội dung, chủ đề mà Nhà phân phối đã hoàn thành của chương trình đào tạo cơ bản.
- Trong quá trình đào tạo, học viên có thể tạm dừng để thoát khỏi chương trình. Hệ thống sẽ tự động ghi nhận tiến trình đào tạo của học viên. Vào lần đăng nhập tiếp theo, học viên chọn lại chủ đề đang học dở, bài giảng sẽ tiếp tục từ nội dung tạm dừng của lần trước.
- Trong quá trình học, học viên có bất kỳ thắc mắc liên quan đến nội dung đang học thì học viên có thể tương tác với Đào tạo viên bằng cách hỏi – đáp tại mục [Giải đáp thắc mắc]. Đối với thắc mắc được gửi trong thời gian 08:30 ~ 17:30 từ thứ Hai đến thứ Bảy hàng tuần (trừ các ngày nghỉ và ngày lễ), Đào tạo viên sẽ trả lời ngay trong ngày làm việc. Đối với thắc mắc được gửi ngoài giờ làm việc của Công ty, Đào tạo viên sẽ trả lời vào ngày làm việc tiếp theo, chậm nhất không quá 08 giờ làm việc.
- Sau khi kết thúc bài giảng, và các câu hỏi thắc mắc đã được trả lời, thì học viên sẽ làm bài kiểm tra gồm 05 câu hỏi trắc nghiệm với thời gian làm bài là 08 phút. Bài kiểm tra được tính theo thang điểm 100 (tương đương mỗi câu là 20 điểm), kết quả kiểm tra từ 80 điểm trở lên là Đạt, trường hợp không đạt, học viên được làm lại bài kiểm tra, không giới hạn số lần làm lại bài kiểm tra, tuy nhiên học viên phải vượt qua bài kiểm tra của chủ đề đó thì mới được học chủ đề khác.
- Sau khi làm xong bài kiểm tra, học viên có thể nộp bài sớm hơn thời gian quy định, hoặc hệ thống sẽ tự động nộp bài khi hết giờ làm bài.
- Hệ thống sẽ tự động tính điểm và công bố kết quả bài kiểm tra trên màn hình ngay sau khi nộp bài. Đồng thời, hệ thống sẽ hiển thị đáp án đúng cho các câu trả lời sai để Nhà

phân phối cùng cố lại kiến thức đã học. Bài kiểm tra có kết quả Đạt thì học viên tiếp tục học các chủ đề khác. Trong trường hợp kiểm tra không đạt, học viên được làm lại bài kiểm tra, không giới hạn số lần làm lại bài kiểm tra, hoặc chọn học lại chủ đề đó.

Bước 4: Đánh giá mức độ hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản

- Sau khi học viên hoàn thành tất cả 5 chủ đề học, bao gồm hoàn thành các nội dung bài giảng, các bài kiểm tra ở cuối mỗi chủ đề đều có kết quả Đạt, thì hệ thống ghi nhận học viên hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.

Lưu ý:

- * *Khi có thay đổi liên quan đến nội dung Chương trình đào tạo cơ bản, Công ty sẽ thông báo lên trang thông tin điện tử và niêm yết công khai tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh, Nhà phân phối có trách nhiệm tự cập nhật những thay đổi này. Bên cạnh đó, Công ty gửi thông báo đến địa chỉ email mà Nhà phân phối đã cung cấp cho Công ty.*

4. Cấp xác nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản và cấp thẻ thành viên

- 4.1. Học viên sau khi hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản được Công ty cấp xác nhận bằng văn bản về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản. Nhà phân phối có thể nhận thông qua hình thức (1) trực tiếp tại Công ty và ký xác nhận vào Biên bản giao nhận của Công ty hoặc (2) yêu cầu gửi qua dịch vụ bưu chính theo địa chỉ Nhà phân phối đăng ký, cước phí do Nhà phân phối chi trả. Nhà phân phối ký xác nhận vào vận đơn của đơn vị vận chuyển.
- 4.2. Học viên có thể ký bản cam kết theo mẫu số 13 bằng một trong hai cách sau:
 - Cách 1: Học viên đến Công ty để điền đầy đủ thông tin, ký vào bản cam kết và nộp cho nhân viên Công ty.
 - Cách 2: Tại trang đào tạo cơ bản, học viên kích chọn mục [Bản cam kết (mẫu số 13)] tại phần mục lục bên trái màn hình để tải bản cam kết đã được điền đầy đủ thông tin, in 01 bản, ký tên và gửi đến Công ty. (Lưu ý: Bản cam kết này chỉ được khởi tạo sau khi hệ thống ghi nhận học viên hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản)
- 4.3. Sau khi Công ty nhận được bản cam kết theo mẫu số 13 đã ký, Công ty cấp bản giấy Thẻ thành viên cho Nhà phân phối, Nhà phân phối có thể nhận thông qua phương thức (1) trực tiếp tại Công ty và ký xác nhận vào Bảng giao nhận Thẻ thành viên, hoặc (2) yêu cầu gửi qua dịch vụ bưu chính phát tận tay theo địa chỉ Nhà phân phối đăng ký, cước phí do Nhà phân phối chi trả. Nhà phân phối ký xác nhận vào vận đơn của đơn vị vận chuyển.
- 4.4. Thẻ thành viên bao gồm các nội dung: Tên doanh nghiệp; Thông tin liên hệ của doanh nghiệp; Ảnh của người tham gia bán hàng đa cấp; Thông tin của người tham gia bán hàng đa cấp, bao gồm: Tên, số căn cước công dân/ căn cước/ hộ chiếu, mã số thành viên hoặc số thẻ, ngày cấp thẻ, nơi cấp thẻ.
- 4.5. Đối với mã số kép, vợ/chồng của Nhà phân phối được cấp một Thẻ thành viên với tên và thông tin cá nhân của vợ/chồng Nhà phân phối.
- 4.6. Thẻ thành viên có thời hạn bằng với thời hạn còn lại của Hợp đồng, và sẽ mặc nhiên hết giá trị khi Hợp đồng chấm dứt. Danh sách chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp được thông báo và cập nhật trên trang web Công ty.

- 4.7. Sau khi Công ty cấp Thẻ thành viên, mã số Nhà phân phối sẽ được kích hoạt, khi đó Nhà phân phối mới được thực hiện các hoạt động bán hàng đa cấp (như mua hàng, bán hàng, giới thiệu/bảo trợ, phát triển mạng lưới bán hàng, ...).

5. Quy định về nhà phân phối là vợ chồng (mã số kép)

5.1. Nguyên tắc

- a. Mã số kép là mã số kinh doanh được vợ và chồng cùng vận hành, có quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm như nhau cho cả vợ và chồng.
- b. Mỗi cặp vợ chồng chỉ được có một quyền phân phối tại Công ty, nghĩa là vợ chồng có cùng một mã số kinh doanh đa cấp, một vị trí kinh doanh đa cấp; vợ chồng chỉ được tham gia bằng mã số kép, không được sở hữu hai mã số riêng biệt.

5.2. Tuân thủ đối với Mã số kép

Trường hợp vợ chồng tham gia bằng mã số kép cần tuân thủ các quy định sau:

- a. Vợ chồng tự thỏa thuận và quyết định chọn ra một người đứng tên trên Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.
- b. Cả vợ và chồng đều phải đáp ứng điều kiện trở thành Nhà phân phối, thực hiện đầy đủ các quy trình, thủ tục về ký kết hợp đồng, tham gia và hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản, được cấp Thẻ thành viên theo quy định tại phần I Quy tắc hoạt động này.
- c. Công ty chi trả hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác vào tài khoản ngân hàng đứng tên đăng ký trong Hợp đồng.
- d. Quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của Nhà phân phối nêu tại Quy tắc hoạt động, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, hoặc các tài liệu, văn bản khác của Công ty được áp dụng đối với cả vợ và chồng. Trường hợp vợ hoặc chồng bị chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với bất kỳ lý do gì, thì đương nhiên chấm dứt Hợp đồng với cả vợ và chồng.
- e. Công ty được miễn trách nhiệm giải quyết các vụ việc liên quan đến quyền lợi, trách nhiệm, tài chính, công việc, ... về bán hàng đa cấp giữa vợ chồng với nhau.

5.3. Bổ sung thông tin vợ/chồng Nhà phân phối

- Trường hợp một cá nhân đã là Nhà phân phối, cần bổ sung thông tin của vợ hoặc chồng để trở thành mã số kép thì vợ hoặc chồng của Nhà phân phối đó cần đáp ứng điều kiện trở thành Nhà phân phối theo quy định tại mục 1 phần I Quy tắc này. Đơn đề nghị bổ sung vợ hoặc chồng của Nhà phân phối chỉ có hiệu lực sau khi được Công ty tiếp nhận và phê duyệt. Người được bổ sung phải tham gia và hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản theo quy định tại mục 3 phần I Quy tắc hoạt động này để được cấp xác nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản và Thẻ thành viên.

5.4. Gộp thành một mã số kép

- Trường hợp hai Nhà phân phối đang hoạt động riêng biệt với hai Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp khác nhau kết hôn với nhau, thì Nhà phân phối phải lựa chọn giữ một trong hai Hợp đồng, và chấm dứt Hợp đồng còn lại. Nhà phân phối cần thực hiện thủ tục như sau:
 - a. Trong vòng 20 ngày kể từ ngày được cấp Giấy chứng nhận đăng ký kết hôn, Nhà phân phối cần thông báo bằng văn bản đến Công ty về việc chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa

cấp để chuyển thành mã số kép. Quy trình, thủ tục chấm dứt Hợp đồng, quyền lợi, trách nhiệm về chấm dứt Hợp đồng được thực hiện theo quy định tại mục 3 phần VII Quy tắc hoạt động này. Sau khi chấm dứt Hợp đồng, hệ thống tuyến dưới của Nhà phân phối chấm dứt Hợp đồng sẽ mặc định trở thành tuyến dưới của người giới thiệu Nhà phân phối đó.

- b. Trong vòng 10 ngày kể từ ngày Hợp đồng nói trên chấm dứt, Nhà phân phối giữ lại Hợp đồng sẽ tiến hành làm “Đơn đề nghị bổ sung thông tin vợ hoặc chồng của Nhà phân phối” để bổ sung thông tin vợ hoặc chồng vào, Công ty cấp Thẻ thành viên cho cá nhân đó. Trong trường hợp này, cá nhân chuyển thành mã số kép không cần học lại chương trình đào tạo cơ bản.

5.5. Tách mã số kép

- Trường hợp Nhà phân phối tách mã số kép: Hai Nhà phân phối hoạt động theo mã số kép sau khi ly hôn sẽ tự thỏa thuận về việc phân chia quyền lợi, nghĩa vụ liên quan phát sinh từ mã số kép và gửi đề nghị tách mã số kép bằng văn bản đến Công ty, trong đó nêu cụ thể cá nhân nào sẽ tiếp tục vai trò phân phối, cá nhân nào sẽ từ bỏ vai trò phân phối. Kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu, Công ty sẽ tiến hành tách mã số kép, người đảm nhận vai trò phân phối vẫn tiếp tục hoạt động kinh doanh trên mã số đó, người từ bỏ vai trò phân phối mặc nhiên không phải là Nhà phân phối của Công ty sau khi tách mã số kép. Nếu muốn gia nhập lại với vai trò Nhà phân phối mới có thể đăng ký ngay để trở thành Nhà phân phối của Công ty theo quy định tại mục 1 phần I Quy tắc hoạt động này mà không cần phải áp dụng thời gian chờ.

II. ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, GIAO NHẬN HÀNG

1. Thông tin chung

- 1.1. Người đặt hàng phải là Nhà phân phối đã được cấp Thẻ thành viên của Công ty.
- 1.2. Người đặt hàng có thể mua bất kỳ sản phẩm thuộc Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp của Công ty đã thông báo với cơ quan có thẩm quyền.
- 1.3. Mọi thông tin liên quan đến đơn đặt hàng bao gồm tiếp nhận đơn hàng, thanh toán, giao nhận hàng, tiếp nhận phản ánh, xác nhận, xử lý, ... được thực hiện trong giờ làm việc của Công ty thông qua một trong các hình thức dưới đây:

(Giờ làm việc của Công ty từ 08:30 đến 17:30 thứ Hai đến thứ Bảy, trừ các ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định hoặc ngày nghỉ có thông báo trước trên trang web Công ty)

- a. Trực tiếp tại Công ty, chi nhánh Công ty (hoạt động trong giờ làm việc).
 - b. Số điện thoại Công ty: 028-37408299 (hoạt động trong giờ làm việc).
 - c. Thư điện tử (email): cskh@myloi.com.vn (xác nhận thư và phản hồi trong vòng 04 giờ làm việc của Công ty).
- 1.4. Trường hợp đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng hóa ngoài giờ làm việc của Công ty thì mọi xác nhận nói trên sẽ được thực hiện vào giờ làm việc liền sau gần nhất.
 - 1.5. Trường hợp có thay đổi thời gian làm việc, Công ty sẽ thông báo chính thức bằng văn bản, niêm yết công khai tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh; và đăng tải trên trang web Công ty.

2. Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng

Bước 1: Đặt hàng

- Nhà phân phối có thể đặt hàng bằng các phương thức sau:
 - a. *Trực tiếp:* Nhà phân phối xuất trình Thẻ thành viên hoặc Thẻ Căn cước công dân/ Căn cước/ Hộ chiếu để mua hàng tại Công ty hoặc chi nhánh Công ty, cung cấp thông tin hàng hóa và số lượng cần mua, họ tên khách hàng của Nhà phân phối (nếu có), hình thức nhận hàng để bộ phận kinh doanh hoặc chăm sóc khách hàng tạo đơn hàng.
 - b. *Qua điện thoại, email:* Nhà phân phối liên hệ đến số điện thoại hoặc email Công ty, chi nhánh Công ty được đăng trên trang web của Công ty, cung cấp mã số Nhà phân phối hoặc thông tin Căn cước công dân/ Căn cước/ Hộ chiếu, thông tin hàng hóa và số lượng cần mua để đặt hàng, họ tên khách hàng của Nhà phân phối (nếu có), hình thức nhận hàng để bộ phận kinh doanh/chăm sóc khách hàng tạo đơn hàng.
- Trường hợp thông tin đặt hàng chưa đầy đủ, Công ty sẽ liên hệ với người đặt hàng để xác nhận và hỗ trợ cập nhật thông tin đơn hàng nhanh nhất có thể.

Bước 2: Thanh toán

- Sau khi đặt hàng, Nhà phân phối có thể chọn thanh toán bằng một trong các phương thức sau:
 - a. Thanh toán bằng tiền mặt hoặc thẻ ngân hàng tại Công ty, chi nhánh Công ty trong giờ làm việc của Công ty, chi nhánh Công ty.
 - b. Chuyển khoản đến tài khoản ngân hàng của Công ty (thông tin tài khoản ngân hàng của Công ty được đăng trên trang web Công ty, nội dung chuyển khoản phải có tên của người mua hàng (tương ứng với tên của Nhà phân phối hoặc tên khách hàng của Nhà phân phối được cung cấp khi đặt hàng). Công ty tham chiếu với ngân hàng để xác nhận đơn hàng đã thanh toán.
- Trường hợp đến 17:30 ngày làm việc tiếp theo của ngày đặt hàng mà đơn đặt hàng chưa được thanh toán thành công thì đơn hàng đó sẽ bị hủy.
- Nhà phân phối phải thanh toán 100% giá trị đơn hàng trước khi nhận hàng.
- Công ty xuất hóa đơn giá trị gia tăng điện tử theo từng giao dịch cho người mua hàng là Nhà phân phối, và chuyển qua email (hộp thư điện tử) mà Nhà phân phối cung cấp.

Bước 3: Giao nhận hàng

- Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà phân phối thanh toán đủ tiền mua hàng, Công ty sẽ giao đủ hàng hóa theo số tiền Nhà phân phối đã thanh toán và Nhà phân phối có trách nhiệm kiểm tra nhận đủ hàng hóa.
- Nhà phân phối có thể chọn một trong cách hình thức giao nhận hàng như sau:
 - a. *Giao nhận hàng trực tiếp tại Công ty, chi nhánh Công ty:*
 - Đến Công ty, chi nhánh Công ty nơi mà Nhà phân phối lựa chọn địa điểm nhận hàng khi đặt hàng, xuất trình Thẻ thành viên, hoặc Căn cước công dân/ Căn cước/ Hộ chiếu, hoặc số đơn hàng để được nhận hàng, kiểm đếm hàng hóa theo Phiếu xuất hàng, ký xác nhận đã nhận đủ hàng, lưu giữ 01 liên Phiếu xuất hàng.
 - b. *Gửi hàng:*

- Công ty gửi hàng theo thông tin Nhà phân phối; đã cung cấp khi đặt hàng. Hàng hóa được gửi thông qua bên cung cấp dịch vụ vận chuyển do Công ty ký hợp đồng dịch vụ giao nhận. Người nhận hàng thanh toán cước phí vận chuyển hoặc theo chính sách phí gửi hàng của Công ty tại thời điểm mua hàng. Phiếu xuất hàng sẽ được giao kèm theo đơn hàng.
- Người nhận hàng kiểm tra hàng và đối chiếu với Phiếu xuất hàng để bảo đảm số lượng hàng thực tế nhận đúng với đơn hàng, không bị thừa hàng, thiếu hàng hoặc hàng bị hỏng ngay sau khi nhận được hàng. Nếu thiếu hàng, người nhận hàng thông báo ngay cho Công ty trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được hàng bằng một trong các hình thức như nêu tại khoản 1.3 mục 1 phần II Quy tắc hoạt động này (Công ty sẽ dựa vào giờ báo phát thành công của bên vận chuyển hàng hóa để xác nhận giờ nhận được hàng của Nhà phân phối), cung cấp thông tin chi tiết liên quan đến đơn hàng để Công ty kiểm tra lại. Trường hợp thời gian thông báo của nhà phân phối ngoài giờ làm việc của Công ty, Công ty sẽ xác nhận việc thông báo của Nhà phân phối qua email hoặc tin nhắn điện thoại trong vòng 08 giờ làm việc kể từ thời điểm Nhà phân phối gửi thông báo. Nếu thông tin Nhà phân phối phản ánh là đúng, Công ty sẽ gửi bổ sung các mặt hàng bị thiếu, chi phí gửi bổ sung hàng sẽ do Công ty thanh toán. Công ty không giải quyết bất kỳ trường hợp thiếu hàng nào sau thời gian quy định nói trên.
- Trường hợp Công ty không giao hàng hóa hoặc Nhà phân phối không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà phân phối thanh toán đủ tiền mua hàng, Công ty sẽ phải hủy đơn hàng và hoàn trả toàn bộ số tiền cho Nhà phân phối.
- Trong trường hợp Nhà phân phối gửi hàng hóa tại Công ty mà không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà phân phối thanh toán đủ tiền mua hàng, Công ty sẽ hủy đơn hàng và hoàn trả toàn bộ số tiền cho Nhà phân phối.

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH, BẢO TRÌ, SỬA CHỮA HÀNG HÓA

1. Phương thức bảo hành, bảo trì, sửa chữa hàng hóa

- 1.1. Chính sách bảo hành, bảo trì, sửa chữa hàng hóa áp dụng đối với sản phẩm, hàng hóa là thiết bị, máy móc, linh kiện, phụ kiện kèm theo.
- 1.2. Điều kiện bảo hành:
 - a. Hàng hóa yêu cầu bảo hành phải còn trong thời hạn bảo hành (sổ bảo hành/phiếu bảo hành nếu có, hoặc thông qua mã số trên sản phẩm để xác định thời hạn bảo hành).
 - b. Lỗi xác định để bảo hành là lỗi do nhà sản xuất và theo quy định của nhà sản xuất.
 - c. Tem niêm phong phải còn nguyên vẹn, không bị cạo sửa, tẩy xóa.
 - d. Chi tiết điều kiện bảo hành được ghi trên sổ bảo hành/phiếu bảo hành của từng mặt hàng.
- 1.3. Thời gian tiếp nhận hàng hóa bảo hành, bảo trì, sửa chữa: Trong giờ làm việc của Công ty.
- 1.4. Địa điểm tiếp nhận hàng hóa bảo hành, bảo trì, sửa chữa: Tại Công ty, chi nhánh Công ty, hoặc địa chỉ khác do Công ty chỉ định được đăng tải trên trang web Công ty.
- 1.5. Phương thức tiếp nhận hàng hóa bảo hành, bảo trì, sửa chữa: Nhà phân phối/ Khách hàng mang đến địa điểm tiếp nhận bảo hành, bảo trì, sửa chữa, hoặc gửi qua dịch vụ giao nhận đến địa điểm tiếp nhận bảo hành, bảo trì, sửa chữa.

- 1.6. Thời gian thực hiện bảo hành, bảo trì, sửa chữa: Tùy thuộc tình trạng hư hỏng của hàng hóa, Công ty sẽ thông báo thời gian thực hiện bảo hành, bảo trì, sửa chữa sau khi tiếp nhận và kiểm tra sản phẩm cần bảo hành, bảo trì, sửa chữa.
- 1.7. Trường hợp Nhà phân phối/ Khách hàng tự ý tháo lắp hàng hóa, tự ý sửa chữa không đúng cách, dẫn đến hàng hóa không thể hoạt động bình thường sau sửa chữa hoặc không thể sửa chữa, Công ty có quyền từ chối bảo trì sửa chữa và không có trách nhiệm phải bồi thường hoặc chi trả bất kỳ khoản phí phát sinh nào.

2. Quy trình bảo hành, bảo trì, sửa chữa

Bước 1: Khi yêu cầu bảo hành, bảo trì, sửa chữa hàng hóa, Nhà phân phối/ Khách hàng cung cấp:

- Phiếu yêu cầu bảo hành, bảo trì, sửa chữa hàng hóa;
- Hàng hóa yêu cầu bảo hành, bảo trì, sửa chữa (bao gồm sản phẩm chính, phụ kiện kèm theo);
- Sổ bảo hành/ Phiếu bảo hành (nếu có đối với bảo hành);
- Hóa đơn và chứng từ mua hàng (nếu có đối với bảo hành).

Bước 2: Khi nhận được yêu cầu, Công ty xác nhận tiếp nhận thông tin bảo hành bằng văn bản, trong đó ghi rõ thời gian phản hồi về hàng hóa cần bảo hành, thông tin liên lạc của Công ty.

Bước 3: Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thông tin bảo hành, Công ty tiến hành kiểm tra hàng hóa, căn cứ vào tình trạng máy để phản hồi về cách thức, thời gian thực hiện bảo hành, bảo trì, sửa chữa cho Nhà phân phối/ Khách hàng qua số điện thoại liên lạc (bằng cách gọi điện thoại, hoặc tin nhắn điện thoại, hoặc tin nhắn zalo);

- Trường hợp sản phẩm bị lỗi do sản xuất và đáp ứng điều kiện bảo hành, việc sửa chữa, thay mới linh kiện nếu cần sẽ được thực hiện miễn phí. Công ty chịu chi phí vận chuyển sản phẩm đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi ở/nơi sử dụng sản phẩm của Nhà phân phối/ Khách hàng.
- Đổi hàng hóa mới tương tự, hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho Nhà phân phối/ Khách hàng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được, hoặc không khắc phục được lỗi hoặc trong trường hợp đã thực hiện bảo hành từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi.
- Trường hợp sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành nhưng không đáp ứng điều kiện bảo hành, mà có thể sửa chữa được, thì Công ty sẽ thông báo cho Nhà phân phối/ Khách hàng qua số điện thoại liên lạc về tình trạng của sản phẩm và chi phí phát sinh. Công ty chỉ tiến hành sửa chữa khi Nhà phân phối/ Khách hàng xác nhận đồng ý thực hiện. Trong trường hợp này, toàn bộ chi phí sửa chữa, vận chuyển sản phẩm do Nhà phân phối/ Khách hàng chi trả.
- Trường hợp sản phẩm hết thời hạn bảo hành, nếu cần thay mới linh kiện hoặc có phát sinh phí bảo trì, sửa chữa, thì Công ty sẽ thông báo cho Nhà phân phối/ Khách hàng qua số điện thoại liên lạc về tình trạng của sản phẩm và chi phí phát sinh. Công ty chỉ tiến hành bảo trì, sửa chữa khi Nhà phân phối/ Khách hàng xác nhận đồng ý thực hiện. Trong

trường hợp này, toàn bộ chi phí sửa chữa, vận chuyển sản phẩm do Nhà phân phối/ Khách hàng chi trả.

- Các quy định khác theo Luật bảo vệ người tiêu dùng, luật số 19/2023/QH15 ngày 20 tháng 6 năm 2023 và quy định pháp luật liên quan khác.

Bước 4: Sau khi hoàn tất bảo hành, bảo trì, sửa chữa hàng hóa, Công ty thông báo cho Nhà phân phối/ Khách hàng qua số điện thoại liên lạc, và xác nhận cách thức Nhà phân phối/ Khách hàng nhận lại hàng (nhận trực tiếp tại địa điểm tiếp nhận bảo hành, bảo trì, sửa chữa hoặc gửi hàng qua dịch vụ vận chuyển).

- Đối với trường hợp nhận lại hàng hóa tại địa điểm tiếp nhận bảo hành, bảo trì, sửa chữa, thì trong 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo, Nhà phân phối/ Khách hàng có trách nhiệm đến Công ty để nhận lại hàng hóa. Công ty sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về việc mất, hư hỏng hàng hóa sau thời gian nói trên mà Nhà phân phối/ Khách hàng vẫn chưa đến nhận lại.
- Đối với trường hợp gửi hàng qua dịch vụ vận chuyển, thì trong 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo cho Nhà phân phối/ Khách hàng, Công ty sẽ gửi hàng đến địa chỉ mà Nhà phân phối/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về việc mất, hư hỏng hàng hóa sau thời gian nói trên mà Nhà phân phối/ Khách hàng không cung cấp thông tin gửi hàng.

3. Những điều cần lưu ý

- 3.1. Công ty sẽ chịu phí bảo hành trừ những tình trạng dưới đây sẽ bị thu phí trong thời hạn bảo hành:
 - a. Do sử dụng không đúng cách dẫn đến sự cố.
 - b. Tự ý tháo lắp hoặc khi máy gặp sự cố do tự sửa chữa không đúng cách.
 - c. Do trường hợp khách quan như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất hoặc biến áp dị thường, ... dẫn đến sự cố máy.
 - d. Do hệ thống cung cấp điện không ổn định của bên sử dụng dẫn đến sự cố.
- 3.2. Đối với hàng hóa là mỹ phẩm, thực phẩm hoặc các sản phẩm ăn uống khác mà không phải là máy móc, thiết bị, linh kiện, phụ kiện thì Công ty sẽ áp dụng Chính sách đổi, trả, mua lại hàng hóa theo quy định của pháp luật.

IV. QUY TRÌNH ĐỔI, TRẢ, MUA LẠI HÀNG HÓA VÀ TRẢ LẠI TIỀN

- Thủ tục đổi, trả, mua lại hàng hóa và trả lại tiền được thực hiện tại trụ sở Công ty, chi nhánh Công ty.
- Thời gian thực hiện đổi, trả, mua lại hàng hóa và trả lại tiền: trong giờ làm việc hành chính của Công ty (trừ các ngày nghỉ có thông báo trước và các ngày nghỉ Lễ theo quy định nhà nước).
- Trong mọi trường hợp khách hàng yêu cầu hoàn tiền hay đổi, trả hàng hóa, Nhà phân phối có trách nhiệm giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của khách hàng theo “Quy trình đổi, trả, mua lại hàng hóa và trả lại tiền” của Công ty.

1. Đổi, trả hàng hóa

7

1.1. Nguyên tắc đổi, trả hàng hóa

- a. Nhà phân phối có thể yêu cầu đổi hàng hóa do lỗi sản xuất hay đóng gói, bao gồm cả hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mại.
- b. Hàng hóa đổi phải đáp ứng các điều kiện sau: Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn và còn thời hạn sử dụng; kèm theo hóa đơn, chứng từ mua số hàng hóa được yêu cầu đổi.
- c. Công ty chỉ chấp nhận đổi sản phẩm tương đương. Công ty không hoàn bất kỳ khoản tiền nào trong trường hợp đổi hàng.

1.2. Quy trình đổi hàng hóa

Bước 1: Khi yêu cầu đổi hàng hóa, Nhà phân phối cần cung cấp:

- Phiếu đề nghị đổi hàng hóa;
- Hóa đơn và các chứng từ mua số hàng hóa được yêu cầu đổi;
- Hàng hóa yêu cầu đổi.

Bước 2: Trong vòng 20 ngày kể từ ngày nhận đủ chứng từ và hàng hóa cần đổi, Công ty kiểm tra, thông báo qua số điện thoại liên lạc (gọi điện thoại/ tin nhắn) hoặc gửi email cho Nhà phân phối về hàng hóa đủ điều kiện đổi, và giao hàng mới cho Nhà phân phối tại Công ty hoặc gửi hàng theo yêu cầu của Nhà phân phối, cước vận chuyển do Công ty chi trả.

- Đối với hàng không đủ điều kiện đổi, Công ty thông báo qua số điện thoại liên lạc (gọi điện thoại/ tin nhắn) hoặc gửi email cho Nhà phân phối về việc từ chối đổi hàng, nêu rõ lý do, yêu cầu Nhà phân phối nhận lại hàng. Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Công ty thông báo, Nhà phân phối có trách nhiệm nhận lại hàng hóa tại Công ty hoặc yêu cầu Công ty gửi hàng, Nhà phân phối tự trả phí gửi hàng. Công ty sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về việc mất, hư hỏng hàng hóa sau thời gian nói trên mà Nhà phân phối vẫn chưa đến nhận lại hoặc không cung cấp đầy đủ thông tin gửi hàng.
- Nếu tại thời điểm đổi hàng hoặc khi hết thời hạn giải quyết đổi hàng mà Công ty không còn sản phẩm để đổi thì Công ty sẽ mua lại hàng hóa đó với giá bằng với số tiền mà Nhà phân phối phải trả để có được sản phẩm đó.

2. Trả lại, mua lại hàng hóa

2.1. Nguyên tắc trả lại, mua lại hàng hóa

- a. Nhà phân phối có thể yêu cầu trả lại hàng hóa, kể cả hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mại, trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng.
- b. Hàng hóa trả lại phải đáp ứng các điều kiện sau: Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem nhãn và còn thời hạn sử dụng; kèm theo hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại, trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng.
- c. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà phân phối có yêu cầu trả lại và hàng hóa phù hợp qui định trả lại nêu trên thì Công ty có trách nhiệm mua lại hàng hóa và hoàn trả lại tiền nhưng không thấp hơn 90% số tiền mà Nhà phân phối đã trả để nhận số hàng hóa đó.
- d. Công ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối đã nhận từ việc mua hàng hóa bị trả lại.

- e. Công ty có quyền thu lại từ Nhà phân phối hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa mà Khách hàng tiêu dùng của Nhà phân phối trả lại.
- f. Công ty có quyền thu lại từ Nhà phân phối tuyến trên các khoản hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa Nhà phân phối trả lại. Đồng thời, số điểm tích lũy (PV) của Nhà phân phối tuyến trên cũng sẽ được điều chỉnh giảm theo số điểm được tích lũy từ hàng hóa đó.
- g. Số tiền cần hoàn trả cho Nhà phân phối sẽ được thanh toán bằng chuyển khoản đến tài khoản do Nhà phân phối cung cấp.
- h. Trường hợp Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt, Công ty có trách nhiệm mua lại hàng hóa đã bán cho Nhà phân phối theo nguyên tắc và quy trình trả lại, mua lại hàng hóa.

2.2. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa

Bước 1: Khi có nhu cầu trả lại hàng hóa, Nhà phân phối cần cung cấp:

- Phiếu đề nghị trả lại, mua lại hàng hóa;
- Hóa đơn và các chứng từ mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại, mua lại;
- Hàng hóa trả lại.

Bước 2: Trong vòng 20 ngày kể từ ngày Công ty nhận đủ các hồ sơ và hàng hóa được nêu tại Bước 1, Công ty:

- Tiến hành kiểm tra hàng hóa, thông báo bằng văn bản (bản giấy hoặc thư điện tử) cho Nhà phân phối số lượng hàng hóa đủ điều kiện trả lại, thể hiện rõ số lượng hàng hóa mua lại, và chi tiết số tiền hoàn trả lại cho Nhà phân phối.
- Thống nhất bằng văn bản (bản giấy hoặc thư điện tử) số tiền thanh toán lại cho Nhà phân phối sau khi trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối đã nhận từ việc mua số hàng hóa được yêu cầu mua lại đó.
- Đối với hàng hóa không đủ điều kiện trả lại, Công ty thông báo bằng văn bản (bản giấy hoặc thư điện tử) cho Nhà phân phối về việc từ chối mua lại hàng hóa, nêu rõ lý do, và yêu cầu Nhà phân phối nhận lại hàng. Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Công ty thông báo, Nhà phân phối có trách nhiệm nhận lại hàng hóa tại Công ty hoặc yêu cầu Công ty gửi hàng, Nhà phân phối tự trả phí gửi hàng. Công ty sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về việc mất, hư hỏng hàng hóa sau thời gian nói trên mà Nhà phân phối vẫn chưa đến nhận lại hoặc không cung cấp đầy đủ thông tin gửi hàng.

Bước 3: Trong vòng 10 ngày kể từ ngày hai bên thống nhất số lượng hàng cần trả lại, và số tiền Công ty cần hoàn trả lại cho Nhà phân phối, Nhà phân phối không có bất kỳ thắc mắc, khiếu nại nào khác, thì Công ty sẽ tiến hành thanh toán số tiền cần hoàn trả cho Nhà phân phối qua chuyển khoản ngân hàng vào tài khoản ngân hàng mà Nhà phân phối cung cấp.

- Bên cạnh đó, Công ty thông báo bằng văn bản (bản giấy hoặc thư điện tử) đến Nhà phân phối tuyến trên về việc thu lại các khoản hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa Nhà phân phối trả lại, nêu rõ cách thức và thời hạn yêu cầu thực hiện. Công ty thu lại bằng cách khấu trừ vào khoản hoa hồng, tiền thưởng của kỳ thanh toán gần nhất, hoặc Nhà phân phối tuyến trên chuyển tiền vào tài khoản Công

ty nếu Nhà phân phối tuyển trên không phát sinh hoa hồng, tiền thưởng, hoặc hoa hồng, tiền thưởng không đủ để khấu trừ. Thời hạn Nhà phân phối thanh toán các khoản ghi nợ là 30 ngày kể từ ngày Công ty thông báo bằng văn bản.

Lưu ý:

- * *Tất cả các chi phí vận chuyển phát sinh từ việc đổi hàng hóa, trả lại, mua lại hàng hóa sẽ do Nhà phân phối chi trả.*

V. QUY TẮC TRẢ HOA HỒNG, TIỀN THƯỞNG VÀ CHẾ ĐỘ THĂNG CẤP

1. Hoa hồng, tiền thưởng và chế độ thăng cấp của Nhà phân phối được tính dựa trên “Kế hoạch trả thưởng” của Công ty đã được đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
2. Hoa hồng, tiền thưởng được chi trả thông qua hình thức chuyển khoản ngân hàng. Do vậy, Nhà phân phối cần cung cấp thông tin chính xác về tài khoản ngân hàng khi ký Hợp đồng. Phí chuyển khoản sẽ do Nhà phân phối thanh toán cho ngân hàng.
3. Vào ngày 15 hàng tháng, Công ty sẽ chuyển khoản hoa hồng, tiền thưởng đến tài khoản ngân hàng mà Nhà phân phối cung cấp.
4. Hoa hồng, tiền thưởng Nhà phân phối nhận được là số tiền phát sinh từ kết quả thực hiện bán hàng đa cấp, sau khi khấu trừ thuế thu nhập cá nhân và các khoản thuế khác (nếu có) theo quy định pháp luật.
5. Trước khi chuyển khoản chi trả hoa hồng, tiền thưởng Công ty được quyền khấu trừ các khoản ghi nợ (nếu có) mà Nhà phân phối chưa thanh toán cho Công ty.
6. Nhà phân phối có thể tra cứu chi tiết hoa hồng, tiền thưởng trên trang web Công ty, mục đăng nhập Khu vực Nhà phân phối.

VI. TẠM NGỪNG QUYỀN KINH DOANH VÀ KHÔI PHỤC QUYỀN KINH DOANH

1. Tạm ngưng quyền kinh doanh (“Tạm ngưng hoạt động”)

- 1.1. Nhà phân phối phải tạm ngưng quyền kinh doanh trong các trường hợp dưới đây:
 - a. Nhà phân phối không phát sinh doanh số (không đặt hàng, mua hàng bằng chính mã số Nhà phân phối của bản thân) trong 12 tháng liên tiếp thì sẽ bị tạm ngưng quyền kinh doanh kể từ ngày 01 của tháng liền sau.
 - b. Nhà phân phối bị áp dụng hình thức xử lý vi phạm ở mức tạm ngưng quyền kinh doanh từ 01 đến 06 tháng theo Quyết định xử phạt của Công ty.
- 1.2. Trong thời gian tạm ngưng quyền kinh doanh, Nhà phân phối không được đặt hàng, mua hàng, giới thiệu/bảo trợ người mới gia nhập, không được tính và nhận hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác phát sinh từ tuyến dưới; không được thực hiện bất kỳ hoạt động liên quan đến giới thiệu/bảo trợ người mới, cũng như tham gia các hoạt động kinh doanh liên quan đến tuyến dưới. Hoạt động của tuyến dưới sẽ được tính cho Nhà phân phối tuyển trên gần nhất đang hoạt động.

2. Khôi phục quyền kinh doanh

2.1. Khôi phục quyền kinh doanh đối với trường hợp nêu tại điểm a khoản 1.1 mục 1 phần VI

“Nhà phân phối không phát sinh doanh số (không đặt hàng, mua hàng bằng chính mã số Nhà phân phối của bản thân) trong 12 tháng liên tiếp thì sẽ bị tạm ngưng quyền kinh doanh kể từ ngày 01 của tháng liền sau”

- a. Trong vòng 03 tháng kể từ ngày bị tạm ngưng quyền kinh doanh, để khôi phục lại quyền kinh doanh Nhà phân phối phải thỏa đồng thời 02 điều kiện sau:
 - Nộp đơn xin khôi phục quyền kinh doanh và được Công ty chấp thuận;
 - Mua đơn hàng tối thiểu đạt 200PV/1 đơn hàng trong tháng xin khôi phục quyền kinh doanh.
- b. Kể từ ngày đáp ứng điều kiện khôi phục quyền kinh doanh nói trên, tất cả các quyền lợi, lợi ích của Nhà phân phối (như đặt hàng, mua hàng, giới thiệu/bảo trợ, ...) đều được khôi phục.
- c. Trường hợp sau thời gian nói trên, Nhà phân phối không đáp ứng điều kiện khôi phục quyền kinh doanh thì Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ tự động chấm dứt và thanh lý.
- d. Công ty có quyền từ chối khôi phục quyền kinh doanh nếu Nhà phân phối không tuân thủ hoặc vi phạm quy định Công ty dẫn đến bị tạm ngưng hoạt động theo Quyết định xử lý vi phạm của Công ty, hoặc Nhà phân phối đang trong quá trình tranh chấp, tố tụng nếu có.

2.2. Khôi phục quyền kinh doanh đối với trường hợp nêu tại điểm b khoản 1.1 mục 1 phần VI

“Nhà phân phối bị áp dụng hình thức xử lý vi phạm ở mức tạm ngưng quyền kinh doanh từ 01 đến 06 tháng theo Quyết định xử phạt của Công ty”

- a. Sau khi hết thời hạn xử lý vi phạm theo Quyết định xử lý vi phạm của Công ty, thì tất cả các quyền lợi, lợi ích của Nhà phân phối (như đặt hàng, mua hàng, giới thiệu/bảo trợ, ...) sẽ được tự động khôi phục.
- b. Nếu đến ngày khôi phục quyền kinh doanh, Nhà phân phối bị rơi vào trường hợp nêu tại điểm a khoản 1.1 mục 1 phần VI thì Nhà phân phối không được tự động khôi phục quyền kinh doanh. Để khôi phục lại quyền kinh doanh, thì trong vòng 30 ngày kể từ sau ngày kết thúc thời hạn xử lý vi phạm, Nhà phân phối phải thỏa đồng thời 02 điều kiện sau:
 - Nộp đơn xin khôi phục quyền kinh doanh và được Công ty chấp thuận;
 - Mua đơn hàng tối thiểu đạt 200PV/1 đơn hàng trong tháng xin khôi phục quyền kinh doanh.

Kể từ ngày đáp ứng điều kiện khôi phục quyền kinh doanh nói trên, tất cả các quyền lợi, lợi ích của Nhà phân phối (như đặt hàng, mua hàng, giới thiệu/bảo trợ, ...) đều được khôi phục.

Nếu Nhà phân phối không đáp ứng điều kiện khôi phục quyền kinh doanh nói trên, thì Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ tự động chấm dứt và thanh lý.

VII. HIỆU LỰC HỢP ĐỒNG, CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Hiệu lực Hợp đồng

- 1.2. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp có hiệu lực kể từ ngày Công ty chấp thuận và ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

- 1.3. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp hết hiệu lực khi Hợp đồng bị chấm dứt bởi một trong các trường hợp được nêu tại mục 2 phần VII này.

2. Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng

- 2.1. Nhà phân phối tự yêu cầu chấm dứt Hợp đồng bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho Công ty trước khi chấm dứt Hợp đồng tối thiểu là 10 ngày làm việc.
- 2.2. Công ty đơn phương chấm dứt Hợp đồng bằng việc gửi văn bản thông báo cho Nhà phân phối trước khi chấm dứt Hợp đồng tối thiểu là 10 ngày làm việc, tới địa chỉ mà Nhà phân phối đã đăng ký với Công ty khi Nhà phân phối có những hành vi vi phạm đến mức chấm dứt hợp đồng được quy định cụ thể tại mục 3 phần X Quy tắc hoạt động này.
- 2.3. Hợp đồng tự động chấm dứt và thanh lý khi Nhà phân phối không thỏa điều kiện khôi phục quyền kinh doanh được nêu tại mục 2 phần VI Quy tắc hoạt động này.
- 2.4. Hợp đồng tự động chấm dứt và thanh lý khi Nhà phân phối không hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản theo quy định tại mục 3 phần I Quy tắc hoạt động này.

Lưu ý:

- * Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp tại khoản 2.1, 2.2 nêu trên thì sau 06 tháng kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng mới được đăng ký lại như một Nhà phân phối mới; trường hợp chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp tại khoản 2.3, 2.4 nêu trên có thể đăng ký tham gia lại ngay sau khi hợp đồng tự động chấm dứt và thanh lý. Khi đăng ký tham gia lại như một Nhà phân phối mới thì tất cả các cấp bậc, tiền thưởng, tuyển dưới sẽ được tính lại từ đầu.

3. Quy trình chấm dứt và thanh lý Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

3.1. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng đối với trường hợp nêu tại khoản 2.1 mục 2 phần VII

Bước 1: Nhà phân phối gửi thông báo bằng văn bản cho Công ty trước khi chấm dứt Hợp đồng tối thiểu là 10 ngày làm việc, bộ hồ sơ chấm dứt hợp đồng gồm:

- Văn bản yêu cầu chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- Thẻ thành viên (nếu có);
- Xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp, Thông báo chỉ định đào tạo viên (nếu có);
- Hồ sơ yêu cầu trả lại, mua lại hàng hóa (nếu có).

Bước 2: Trong vòng 20 ngày kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng, Công ty và Nhà phân phối:

- Thống nhất về toàn bộ hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối được hưởng từ hệ thống phân phối của mình.
- Thống nhất số lượng hàng hóa đủ điều kiện mua lại, số tiền thanh toán lại cho Nhà phân phối sau khi trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối đã nhận từ việc mua số hàng hóa được yêu cầu mua lại đó (nếu có).
- Thống nhất các khoản ghi nợ mà Nhà phân phối cần hoàn trả (nếu có) và tất cả các vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của hai bên (nếu có).

Bước 3: Sau khi thỏa thuận và thống nhất, cản trừ các khoản phải trả, phải thu Nhà phân phối được nêu tại Bước 2, và Nhà phân phối không có bất kỳ thắc mắc, khiếu nại nào khác, thì:

- Trường hợp Công ty phải thanh toán thêm cho Nhà phân phối: Trong vòng 10 ngày kể từ sau ngày thống nhất các nội dung nêu tại Bước 2, Công ty sẽ thanh toán toàn bộ số tiền cần hoàn trả cho Nhà phân phối bằng hình thức chuyển khoản đến tài khoản ngân hàng mà Nhà phân phối cung cấp.
- Trường hợp Nhà phân phối cần hoàn trả lại cho Công ty: Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ sau ngày thống nhất các nội dung nêu tại Bước 2, Nhà phân phối phải hoàn trả đủ cho Công ty bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản.

Bước 4: Hợp đồng được tự động thanh lý sau khi các bên hoàn thành các nghĩa vụ nói trên.

3.2. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng đối với trường hợp nêu tại khoản 2.2 mục 2 phần VII

Bước 1: Công ty gửi văn bản thông báo cho Nhà phân phối trước khi chấm dứt Hợp đồng tối thiểu là 10 ngày làm việc bằng các phương thức (1) Gửi đến địa chỉ được Nhà phân phối đăng ký tại Hợp đồng thông qua đơn vị chuyển phát hoặc (2) Liên hệ với Nhà phân phối để Nhà phân phối nhận tại Công ty. Thời hạn tối thiểu 10 ngày được tính kể từ ngày Nhà phân phối ký tên trên vận đơn của đơn vị chuyển phát hoặc biên bản bàn giao tài liệu của Công ty.

Bước 2: Trong vòng 20 ngày kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng, Công ty và Nhà phân phối:

- Thống nhất về toàn bộ hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối được hưởng từ hệ thống phân phối của mình.
- Thống nhất số lượng hàng hóa đủ điều kiện mua lại, số tiền thanh toán lại cho Nhà phân phối sau khi trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối đã nhận từ việc mua số hàng hóa được yêu cầu mua lại đó. (nếu có)
- Thống nhất các khoản ghi nợ cần hoàn trả (nếu có) và tất cả các vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của hai bên (nếu có).
- Nhà phân phối cần nộp lại cho Công ty Thông báo chỉ định đào tạo viên, Xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp (nếu có).

Bước 3: Sau khi thỏa thuận và thống nhất, cản trừ các khoản phải trả, phải thu Nhà phân phối được nêu tại Bước 2, và Nhà phân phối không có bất kỳ thắc mắc, khiếu nại nào khác, thì:

- Trường hợp Công ty phải thanh toán thêm cho Nhà phân phối: Trong vòng 10 ngày kể từ sau ngày thống nhất các nội dung nêu tại Bước 2, Công ty sẽ thanh toán toàn bộ số tiền cần hoàn trả cho Nhà phân phối bằng hình thức chuyển khoản đến tài khoản ngân hàng mà Nhà phân phối cung cấp.
- Trường hợp Nhà phân phối cần hoàn trả lại cho Công ty: Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ sau ngày thống nhất các nội dung nêu tại Bước 2, Nhà phân phối phải hoàn trả đủ cho Công ty bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản.

Bước 4: Hợp đồng được tự động thanh lý sau khi các bên hoàn thành các nghĩa vụ nói trên.

3.3. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng đối với trường hợp nêu tại khoản 2.3, 2.4 mục 2 phần VII

- Hợp đồng được tự động chấm dứt và thanh lý ngay sau khi Nhà phân phối không đáp ứng điều kiện. Công ty hoặc Nhà phân phối không cần phải gửi thông báo chấm dứt Hợp đồng bằng bất kỳ hình thức nào cho bên còn lại.
 - Trường hợp có phát sinh vấn đề liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của các bên (nếu có) thì áp dụng theo quy trình bước 2, bước 3, bước 4 khoản 3.2 mục 3 phần VII Quy tắc hoạt động này để giải quyết.
- * *Ghi chú: Công ty niêm yết danh sách Nhà phân phối chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp tại Công ty, chi nhánh Công ty, và đăng tải trên trang web của Công ty.*

VIII. THAY ĐỔI QUYỀN KINH DOANH

1. Thừa kế quyền kinh doanh

- 1.1. Nếu Nhà phân phối qua đời thì người thừa kế hợp pháp của Nhà phân phối sẽ được thừa kế tất cả các quyền lợi được ghi trong Hợp đồng mà Nhà phân phối đã ký kết, cấp bậc, hệ thống tuyến dưới của Nhà phân phối tại thời điểm thừa kế. Người thừa kế phải đáp ứng các điều kiện đối với người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại Quy tắc hoạt động này.
- 1.2. Người thừa kế phải chứng minh được mình là người thừa kế hợp pháp bằng cách nộp các tài liệu pháp lý đến Công ty bao gồm: giấy chứng tử, di chúc/ bản án hoặc quyết định của Tòa án có hiệu lực về việc người thừa kế được quyền hưởng các quyền lợi liên quan từ Nhà phân phối đã mất để lại; giấy tờ nhân thân chứng minh mối quan hệ với Nhà phân phối đã mất, tờ tường trình quan hệ nhân thân và văn bản thỏa thuận của các đồng thừa kế về việc cử 01 người thừa kế làm đại diện (nếu có). Công ty bảo lưu quyền yêu cầu cung cấp các tài liệu khác theo quy định của pháp luật về thừa kế trong trường hợp cần thiết.
- 1.3. Trường hợp Người thừa kế hợp pháp không muốn kế thừa Hợp đồng của Nhà phân phối đã chết hoặc Người thừa kế hợp pháp không đủ điều kiện làm Nhà phân phối theo Quy tắc hoạt động này, Công ty sẽ tiến hành thủ tục chấm dứt Hợp đồng của Nhà phân phối đã chết theo quy định tại Quy tắc hoạt động này và các văn bản khác có liên quan.

2. Chuyển giao Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (chuyển giao Hợp đồng)

- 2.1. Nhà phân phối không được chuyển giao Hợp đồng nhằm né tránh Quy tắc hoạt động hoặc Quy định của pháp luật.
- 2.2. Nhà phân phối muốn chuyển giao Hợp đồng (Nhà phân phối chuyển giao) phải đạt cấp bậc Tổng Tài trở lên theo quy định tại Kế hoạch trả thưởng của Công ty.
- 2.3. Người nhận chuyển giao không phải là một Nhà phân phối đang duy trì Hợp đồng có hiệu lực với Công ty.
- 2.4. Người nhận chuyển giao phải đáp ứng điều kiện đối với người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại Quy tắc hoạt động của Công ty tại thời điểm chuyển giao.
- 2.5. Công ty có toàn quyền thẩm định, xét duyệt, chấp thuận hoặc từ chối đề nghị chuyển giao Hợp đồng của Nhà phân phối. Nhà phân phối không được chuyển giao Hợp đồng khi chưa có thông báo chấp thuận trước bằng văn bản của Công ty.

- 2.6. Kể từ ngày Công ty ban hành thông báo chấp thuận chuyển giao Hợp đồng, Người nhận chuyển giao được thừa hưởng tất cả các quyền lợi được ghi trong Hợp đồng mà Nhà phân phối chuyển giao đã ký kết, bao gồm cấp bậc, hệ thống, tuyến dưới của Nhà phân phối chuyển giao tính đến thời điểm Công ty ban hành thông báo chấp thuận chuyển giao Hợp đồng.
- 2.7. Nếu Nhà phân phối đã chuyển giao Hợp đồng cho người khác, thì sau 12 (mười hai) tháng kể từ sau khi chuyển giao mới được đăng ký tham gia lại như một Nhà phân phối mới.
- 2.8. Nếu có vấn đề phát sinh từ việc chuyển giao Hợp đồng, cả bên chuyển giao và bên nhận chuyển giao đều phải chịu trách nhiệm chung.

IX. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Liên hệ giải quyết thắc mắc khiếu nại

- 1.1. Khi có thắc mắc hoặc khiếu nại về hành vi vi phạm pháp luật và quy định liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp trong quá trình hoạt động tại thị trường bán hàng đa cấp, các vấn đề ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình, Nhà phân phối liên hệ với Công ty qua các hình thức sau:
 - a. Nộp đơn trực tiếp tại trụ sở Công ty, chi nhánh Công ty.
 - b. Gọi điện thoại đến Công ty theo số: (028) 37408299 – chuyển số nội bộ hoặc nhấn số 103 gặp chăm sóc khách hàng để được hướng dẫn thêm (Trong giờ làm việc hành chính của Công ty).
 - c. Gửi văn bản qua email cskh@myloi.com.vn
 - d. Gửi văn bản qua dịch vụ bưu chính đến trụ sở Công ty, chi nhánh Công ty.
- 1.2. Trong email hoặc Đơn khiếu nại phải ghi rõ nội dung phản ánh, khiếu nại, yêu cầu cần giải quyết và cung cấp các tài liệu, thông tin có liên quan.

2. Các trường hợp khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp

Bất kỳ trường hợp nào Nhà phân phối nhận thấy quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm trong quá trình tham gia hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty đều có quyền khiếu nại đến Công ty.

3. Quy trình giải quyết khiếu nại

Bước 1: Trong thời hạn 06 tháng kể từ ngày quyền và lợi ích hợp pháp bị xâm phạm, Nhà phân phối phản ánh về vấn đề khiếu nại phải cung cấp những giấy tờ cho Công ty như sau:

- Đơn khiếu nại;
- Tài liệu chứng cứ kèm theo đơn khiếu nại;
- 01 bản sao Căn cước công dân/ Căn cước hoặc các giấy tờ khác chứng minh về nhân thân của người khiếu nại;
- 01 bản sao Thẻ thành viên của người khiếu nại (nếu có).

Bước 2: Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn khiếu nại và các tài liệu, giấy tờ kèm theo, bộ phận pháp chế của Công ty sẽ tiến hành xem xét đơn và các tài liệu chứng cứ kèm theo, và ra văn bản thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại.

Bước 3: Trong thời gian 30 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, bộ phận pháp chế sẽ tiến hành xác minh chứng cứ mà người khiếu nại gửi hoặc thu thập thêm chứng cứ (nếu cần), gửi giấy mời để làm việc, tổ chức các cuộc họp, các buổi hòa giải giữa Công ty với người khiếu nại và hoặc giữa người khiếu nại và người bị khiếu nại với nhau.

Bước 4: Căn cứ vào các chứng cứ thu thập và các buổi làm việc, hòa giải giữa Công ty và người tham gia bán hàng đa cấp, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận giữa các bên (nếu các bên hòa giải thành). Quyết định công nhận sự thỏa thuận của các bên có hiệu lực thi hành ngay và Quyết định giải quyết khiếu nại là quyết định cuối cùng của Công ty. Trong trường hợp Nhà phân phối không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của Công ty thì có quyền khởi kiện ra Tòa án Thành phố Hồ Chí Minh có thẩm quyền để giải quyết.

X. XỬ LÝ VI PHẠM

1. Nguyên tắc xử lý vi phạm

- 1.1. Nhằm tuân thủ chính sách, pháp luật của Nhà nước và đảm bảo môi trường kinh doanh lành mạnh, công bằng, Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Mỹ Lợi kiên quyết trong việc xử lý triệt để các hành vi vi phạm.
- 1.2. Mọi hành vi vi phạm phải được phát hiện, ngăn chặn kịp thời và phải bị xử lý nghiêm minh, mọi hậu quả do hành vi vi phạm gây ra phải được khắc phục theo đúng quy định.

2. Các hình thức xử lý vi phạm

- 2.1. Cảnh cáo bằng văn bản;
- 2.2. Tạm ngưng quyền kinh doanh từ 01 đến 06 tháng (Nhà phân phối không được mua hàng, bán hàng, giới thiệu/bảo trợ, phát triển mạng lưới kinh doanh, tổ chức/tham gia tổ chức hoạt động liên quan đến bán hàng đa cấp) khi vi phạm Quy tắc hoạt động và quy định pháp luật về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp.
- 2.3. Chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.
- 2.4. Bồi thường thiệt hại (Nhà phân phối bồi thường những tổn thất của Công ty và/hoặc các bên liên quan từ những thiệt hại mà Nhà phân phối gây ra, và các chi phí nhằm khắc phục thiệt hại theo quy định pháp luật).
- 2.5. Buộc Nhà phân phối tự mình cải chính thông tin sai sự thật hoặc gây nhầm lẫn; thu hồi tài liệu không chính thức do Nhà phân phối phát tán.

3. Các hình thức xử lý vi phạm đối với các hành vi vi phạm

3.1. Vi phạm các quy định của pháp luật về bán hàng đa cấp

3.1.1. Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là chấm dứt hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Nhà phân phối khi thực hiện các hành vi như sau:

- a. Yêu cầu người khác phải đặt cọc hoặc nộp một khoản tiền nhất định để được ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.
- b. Cung cấp thông tin gian dối hoặc gây nhầm lẫn về lợi ích của việc tham gia bán hàng đa cấp, tính năng, công dụng của hàng hóa, hoạt động của doanh nghiệp bán hàng đa cấp.
- c. Tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được Công ty ủy quyền bằng văn bản.
- d. Lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp khác tham gia vào mạng lưới của doanh nghiệp mà mình đang tham gia.
- e. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, địa vị xã hội, nghề nghiệp để khuyến khích, yêu cầu, lôi kéo, dụ dỗ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc mua hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.
- f. Thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương nơi Công ty chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương.
- g. Kinh doanh theo phương thức đa cấp, tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo, giới thiệu về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp của mình hoặc của tổ chức, cá nhân khác khi chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- h. Tham gia vào hoạt động của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo phương thức đa cấp chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

3.1.2. Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là cảnh cáo bằng văn bản đối với Nhà phân phối, nếu tiếp tục tái phạm công ty sẽ áp xử lý vi phạm là cảnh cáo lần thứ hai (02), nếu tiếp tục vi phạm công ty sẽ chấm dứt hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Nhà phân phối khi thực hiện các hành vi như sau:

- a. Thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp khi chưa được cấp Thẻ thành viên.
- b. Không tuân thủ Hợp đồng nhà phân phối, Quy tắc hoạt động của Công ty.
- c. Cung cấp thông tin không đầy đủ, không trung thực khi giới thiệu về Công ty, về hàng hóa, Kế hoạch trả thưởng và Quy tắc hoạt động của Công ty.
- d. Cung cấp thông tin hàng hóa là thực phẩm của Công ty bằng hình thức sử dụng hình ảnh, thiết bị, trang phục, tên, thư tín của các đơn vị, cơ sở y tế, bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế, thư cảm ơn, lời cảm ơn của người bệnh, bài viết của bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế; Cung cấp thông tin hàng hóa là thực phẩm của Công ty có nội dung đăng tải, dẫn, trích dẫn hoặc nêu ý kiến người bệnh mô tả hàng hóa là thực phẩm của Công ty có tác dụng điều trị bệnh.

3.1.3. Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là cảnh cáo bằng văn bản đối với Nhà phân phối, nếu tiếp tục tái phạm công ty sẽ áp xử lý vi phạm là tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng, nếu tiếp tục vi phạm mỗi lần tiếp theo công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng với Nhà phân phối khi thực hiện hành vi:

- Không xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng.

3.2. Vi phạm quy định về bán phá giá

Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là cảnh cáo bằng văn bản đối với Nhà phân phối, nếu tiếp tục vi phạm công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh đối với Nhà phân phối 02 tháng, nếu tiếp tục vi phạm mỗi lần tiếp theo công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh 02 tháng với Nhà phân phối khi thực hiện hành vi:

- Bán sản phẩm với giá thấp hơn giá dành cho Nhà phân phối.

3.3. Thực hiện hành vi làm ảnh hưởng đến quyền bảo trợ của Nhà phân phối khác

Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là cảnh cáo bằng văn bản đối với Nhà phân phối, nếu tiếp tục vi phạm công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh đối với Nhà phân phối 02 tháng, nếu tiếp tục vi phạm mỗi lần tiếp theo công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh 02 tháng với Nhà phân phối khi thực hiện hành vi như sau:

- a. Lôi kéo tuyển là hành vi hứa hẹn, dụ dỗ hoặc bằng các thủ đoạn khác gợi ý, thúc đẩy, hỗ trợ dẫn đến hệ quả Nhà phân phối từ bỏ hoạt động dưới tuyển bảo trợ cũ sang tuyển bảo trợ khác.
- b. Tác động xấu, làm ảnh hưởng đến quyền bảo trợ là hành vi Nhà phân phối dùng lời lẽ, thủ đoạn hoặc bất kỳ hình thức nào khác nhằm chia rẽ, bôi nhọ mối quan hệ giữa Nhà phân phối khác với người bảo trợ của họ.
- c. Đề người khác hoạt động dưới danh nghĩa của mình là hành vi Nhà phân phối để cho một hoặc nhiều người khác thay thế mình thực hiện quyền và nghĩa vụ trong Quy tắc hoạt động. Nhà phân phối hoạt động dưới danh nghĩa Nhà phân phối khác và Nhà phân phối để cho Nhà phân phối khác hoạt động dưới danh nghĩa của mình đều bị xử lý.

3.4. Vi phạm quy tắc bán lẻ

Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là cảnh cáo bằng văn bản đối với Nhà phân phối, nếu tiếp tục vi phạm công ty sẽ áp xử lý vi phạm là tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng, nếu tiếp tục vi phạm mỗi lần tiếp theo công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng với Nhà phân phối khi thực hiện hành vi như sau:

- a. Nhà phân phối không được phép bán hay trưng bày sản phẩm, các tài liệu quảng cáo liên quan đến sản phẩm hay văn bản của Công ty tại các cửa hàng bán lẻ cho công chúng.
- b. Nhà phân phối không được giới thiệu, trưng bày, chào bán và kinh doanh sản phẩm trên các sàn thương mại điện tử, website/ứng dụng di động về mua sắm trực tuyến (Ví dụ: Lazada, Tiki, Shopee, Sendo...).

3.5. Vi phạm quy định về thông tin, quảng cáo, truyền thông với bên thứ ba

3.5.1. Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là chấm dứt hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Nhà phân phối khi thực hiện các hành vi như sau: Cung cấp thông tin sai lệch, gian dối, gây nhầm lẫn về:

- a. Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Mỹ Lợi;
- b. Lợi ích của việc tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp;
- c. Tính năng, công dụng của sản phẩm;

- d. Kế hoạch trả thưởng của Công ty;
- e. Các thông tin sai lệch, gian dối, gây nhầm lẫn khác.

3.5.2. Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là cảnh cáo bằng văn bản đối với Nhà phân phối, nếu tiếp tục tái phạm công ty sẽ áp xử lý vi phạm là tạm ngưng quyền kinh doanh 03 tháng, nếu tiếp tục vi phạm mỗi lần tiếp theo công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh 03 tháng và (tự mình cải chính thông tin sai sự thật hoặc gây nhầm lẫn; thu hồi tài liệu không chính thức do Nhà phân phối phát tán nếu có) đối với Nhà phân phối khi thực hiện hành vi như sau:

- a. Đề cập trực tiếp thông tin về giá của sản phẩm trên internet và mạng xã hội dưới bất kì hình thức nào. So sánh trực tiếp với các sản phẩm khác. Sử dụng các cụm từ biểu thị ý nghĩa tuyệt đối như: số 1, có 1 không 2, tốt nhất, đỉnh nhất, thần kỳ, hiệu quả ngay lập tức, tức thì...
- b. Sử dụng hoặc ủy quyền cho những người không phải là Nhà phân phối như người nổi tiếng, người có sức ảnh hưởng, bên thứ ba... bán hoặc kinh doanh các sản phẩm của Công ty với danh nghĩa của họ. Tự ý sử dụng hình ảnh, thông tin cá nhân của người khác khi chưa được sự đồng ý.
- c. Tuyên bố, tự nhận hoặc ngụ ý mình có quan hệ lao động (nhân viên) hoặc là đại lý nhượng quyền, chủ sở hữu hay cổ đông của Công ty. Nhân danh Công ty để thực hiện hành vi giao dịch như mua bán, huy động tài chính, tuyển dụng... nằm ngoài quyền và phạm vi kinh doanh cho phép.
- d. Tẩy xóa, sửa đổi, thay thế, làm biến dạng về nội dung, hình thức nhãn mác, dấu hiệu nhận biết của sản phẩm, thông tin, tài liệu của Công ty.
- e. Thay đổi tính chất, pha chế lại, thay đổi hàm lượng sản phẩm, đóng gói lại, thay đổi quy cách đóng gói của sản phẩm.
- f. Chế tạo, sản xuất, in ấn, phát hành, sử dụng tài liệu, dữ liệu không phải do công ty phát hành chính thức.
- g. Sử dụng hoặc sao chép thông tin, tài liệu, dữ liệu, hình ảnh liên quan đến mạng lưới kinh doanh bán hàng đa cấp thuộc quyền sở hữu của Công ty dưới mọi hình thức mà không có sự cho phép, ủy quyền bằng văn bản của Công ty.
- h. Lợi dụng các buổi hội nghị, hội thảo, đào tạo, huấn luyện có liên quan đến Công ty để trình bày, thúc đẩy các cơ hội kinh doanh khác hoặc tuyên truyền tôn giáo, chính trị, tín ngưỡng cá nhân, các vấn đề văn hóa xã hội khác.
- i. Phát ngôn sai sự thật, tung tin đồn thất thiệt hoặc lợi dụng quyền khiếu nại, phản ánh để đưa thông tin không đúng sự thật, gian dối làm ảnh hưởng đến uy tín, danh dự, nhân phẩm, gây thiệt hại cho Nhà phân phối khác hoặc Công ty.
- j. Tiếp xúc với báo chí, truyền thông: Trong trường hợp Nhà phân phối được các đơn vị truyền thông, báo chí quan tâm và liên hệ về bất cứ thông tin, hoạt động có liên quan đến Công ty, Nhà phân phối có nghĩa vụ chuyển tất cả các yêu cầu này đến Công ty để xử lý nhằm tránh việc cung cấp thông tin sai lệch, không nhất quán với các thông tin chính thống của Công ty. Đồng thời, Nhà phân phối không được mời đơn vị truyền thông, báo chí đến tham dự bất kỳ hoạt động, sự kiện, chương trình nào có liên quan đến Công ty khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Công ty.

7

3.6. Tham gia doanh nghiệp bán hàng đa cấp khác

Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là cảnh cáo bằng văn bản đối với Nhà phân phối, nếu tiếp tục tái phạm công ty sẽ áp xử lý vi phạm là tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng, nếu tiếp tục vi phạm mỗi lần tiếp theo công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng với Nhà phân phối khi thực hiện các hành vi như sau:

- a. Nhà phân phối tham gia, lôi kéo, mua chuộc, dụ dỗ Nhà phân phối của Công ty tham gia doanh nghiệp bán hàng đa cấp khác trong khi đang duy trì hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty TNHH một thành viên thương mại Mỹ Lợi.
- b. Nhà phân phối tham gia, lôi kéo, mua chuộc, dụ dỗ Nhà phân phối của Công ty tham gia vào hoạt động của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo phương thức đa cấp mà chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp hoặc hoạt động không đúng với nội dung giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp.
- c. Nhà phân phối tham gia, lôi kéo, mua chuộc, dụ dỗ Nhà phân phối của Công ty tham gia vào hoạt động kinh doanh sản phẩm thông tin số theo mô hình kinh doanh theo phương thức đa cấp.

3.7. Thao túng Kế hoạch trả thưởng

Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là cảnh cáo bằng văn bản đối với Nhà phân phối, nếu tiếp tục tái phạm công ty sẽ áp xử lý vi phạm là tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng, nếu tiếp tục vi phạm mỗi lần tiếp theo công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng với Nhà phân phối khi thực hiện hành vi như sau:

- Thao túng Kế hoạch trả thưởng là hành vi bảo trợ giả tạo mà không phát sinh Nhà phân phối hoạt động thực sự (không mua hàng, không bảo trợ, không tham gia hội nghị hội thảo, đào tạo...), xây dựng hệ thống tuyển bảo trợ theo ý định sắp đặt, sắp xếp cơ cấu cấp bậc có chủ ý nhất định nhằm đạt được thành tích, hưởng hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế.

3.8. Vi phạm chuẩn mực đạo đức kinh doanh

Công ty áp dụng hình thức xử lý vi phạm là cảnh cáo bằng văn bản đối với Nhà phân phối, nếu tiếp tục tái phạm công ty sẽ áp xử lý vi phạm là tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng, nếu tiếp tục vi phạm mỗi lần tiếp theo công ty sẽ tạm ngưng quyền kinh doanh 01 tháng với Nhà phân phối khi thực hiện hành vi như sau:

- a. Thiếu lịch sự, tôn trọng đối trong giao tiếp và hoạt động với khách hàng.
- b. Có hành vi đe dọa, bạo lực trong mọi hoàn cảnh.
- c. Mua bán, thực hiện các hoạt động thương mại không liên quan đến hoạt động kinh doanh với Công ty tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng, hội nghị, hội thảo, đào tạo của Công ty.
- d. Kinh doanh các sản phẩm cạnh tranh trực tiếp, các sản phẩm tương đồng, tương tự với sản phẩm của Công ty.
- e. Can thiệp, tác động trực tiếp hoặc gián tiếp vào công việc hành chính, quản lý, điều hành, xử lý vi phạm, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Công ty dưới mọi hình thức.
- f. Gièm pha, nói xấu, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín, nhân phẩm của Nhà phân phối khác.

7

XI. PHẠM VI SỬ DỤNG TÀI LIỆU

1. Những tài liệu, hình ảnh, website, LOGO, tài liệu ghi âm ghi hình, mẫu đơn, các tài liệu hỗ trợ kinh doanh đều thuộc sở hữu của Công ty, nếu chưa được Công ty cho phép thì Nhà phân phối không được tự ý sử dụng. Người vi phạm sẽ bị Công ty chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và phải chịu mọi sự truy cứu trước pháp luật.
2. Các tài liệu hỗ trợ kinh doanh chính thức (nếu có) đều được Công ty biên tập nội dung, thiết kế, in ấn. Nhà phân phối không được phép tự ý in ấn và bán ra thị trường.
3. Nhà phân phối không được trưng bày tại những nơi dễ thu hút người khác mua hàng mà không cần hoặc không có nhu cầu được tư vấn và hướng dẫn sử dụng.
4. Nhà phân phối không quảng cáo sai sự thật, phóng đại về sản phẩm hay tuyên bố những sản phẩm là thuốc, thiết bị y tế có hiệu quả chữa bệnh. Công ty chỉ cung cấp những báo cáo và giới thiệu về sản phẩm dựa trên những kiểm nghiệm thực tế.
5. Nhà phân phối không cung cấp thông tin về thực phẩm bằng hình thức sử dụng hình ảnh, thiết bị, trang phục, tên, thư tín của các đơn vị, cơ sở y tế, bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế, thư cảm ơn, lời cảm ơn của người bệnh, bài viết của bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế; không cung cấp thông tin về thực phẩm có nội dung đăng tải, dẫn, trích dẫn hoặc nêu ý kiến người bệnh mô tả thực phẩm có tác dụng điều trị bệnh.

XII. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ, TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ PHÂN PHỐI

1. Quyền của Nhà phân phối

- 1.1. Được ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty khi đủ điều kiện theo quy định mục 1 phần I Quy tắc hoạt động này;
- 1.2. Được Công ty đào tạo cơ bản, xác nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản bằng văn bản và cấp Thẻ thành viên miễn phí;
- 1.3. Được mua hàng hóa theo giá bán dành cho Nhà phân phối trong Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp đã được đăng ký/ thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền và xuất hóa đơn theo từng giao dịch mua hàng;
- 1.4. Được thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán lẻ hàng hóa; giới thiệu/ bảo trợ, phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp;
- 1.5. Được tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo về bán hàng đa cấp khi được Công ty ủy quyền bằng văn bản;
- 1.6. Được chi trả hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối được hưởng hưởng từ kết quả hoạt động bán hàng của mình và của những người khác trong mạng lưới;
- 1.7. Được tham gia các hội nghị, hội thảo, đào tạo về bán hàng đa cấp do Công ty tổ chức hoặc theo chính sách của Công ty;
- 1.8. Các quyền khác theo quy định pháp luật.

2. Nghĩa vụ, trách nhiệm của Nhà phân phối

- 2.1. Tuân thủ các điều khoản trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng và các quy định khác của Công ty và pháp luật liên quan, cũng như bất kỳ sửa đổi, bổ sung, thay thế nào đối với các tài liệu nói trên.
- 2.2. Tham gia và hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp được quy định tại mục 3 phần I Quy tắc hoạt động này, và cập nhật những thay đổi về nội dung liên quan đến đào tạo cơ bản (nếu có) thông qua các tài liệu, văn bản được Công ty niêm yết tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh, hoặc đăng tải trên trang thông tin điện tử của Công ty, hoặc gửi thư điện tử/thông báo bằng văn bản đến Nhà phân phối.
- 2.3. Lưu giữ hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại quy tắc hoạt động.
- 2.4. Tuân thủ các quy định về bán hàng đa cấp dưới đây:
 - a. Chỉ thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp sau khi được cấp Thẻ thành viên;
 - b. Xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng;
 - c. Cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực khi giới thiệu về doanh nghiệp bán hàng đa cấp, hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, kế hoạch trả thưởng, quy tắc hoạt động của Công ty;
 - d. Không cung cấp thông tin về thực phẩm bằng hình thức sử dụng hình ảnh, thiết bị, trang phục, tên, thư tín của các đơn vị, cơ sở y tế, bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế, thư cảm ơn, lời cảm ơn của người bệnh, bài viết của bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế; không cung cấp thông tin về thực phẩm có nội dung đăng tải, dẫn, trích dẫn hoặc nêu ý kiến người bệnh mô tả thực phẩm có tác dụng điều trị bệnh.
- 2.5. Không thực hiện các hành vi bị cấm trong kinh doanh bán hàng đa cấp như sau:
 - a. Yêu cầu người khác phải đặt cọc hoặc nộp một khoản tiền nhất định để được ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
 - b. Cung cấp thông tin gian dối hoặc gây nhầm lẫn về lợi ích của việc tham gia bán hàng đa cấp, tính năng, công dụng của hàng hóa, hoạt động của Công ty;
 - c. Tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp có sự tham dự của từ 30 người trở lên, hoặc có sự tham dự của 10 Nhà phân phối trở lên khi chưa được Công ty ủy quyền bằng văn bản;
 - d. Lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp khác tham gia vào mạng lưới của Công ty;
 - e. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, địa vị xã hội, nghề nghiệp để khuyến khích, yêu cầu, lôi kéo, dụ dỗ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc mua hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp;
 - f. Thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương nơi Công ty chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương;
 - g. Phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp không dựa trên giao dịch mua bán hàng hóa.
- 2.6. Tuân thủ, chấp hành khấu trừ thuế thu nhập cá nhân từ hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác theo quy định pháp luật, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

- 2.7. Hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản theo quy định tại quy tắc hoạt động này trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.
- 2.8. Thực hiện trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và pháp luật khác có liên quan.

3. Các quy định khác mà Nhà phân phối cần tuân thủ

- 3.1. Một Nhà phân phối chỉ được cấp một quyền kinh doanh (tương ứng với một mã số Nhà phân phối), không được tiếp tục dùng tên của mình, tên vợ/chồng hoặc danh nghĩa khác để đăng ký trở thành Nhà phân phối, hoặc hợp tác kinh doanh với người khác trên cùng một mã số Nhà phân phối.
- 3.2. Nhà phân phối có nghĩa vụ hướng dẫn các Nhà phân phối tuyến dưới trong hệ thống của mình tuân thủ các quy định liên quan theo Kế hoạch trả thưởng và Quy tắc hoạt động của Công ty; cập nhật kịp thời các quy định, thông tin mới của Công ty, và thông báo cho Nhà phân phối tuyến dưới được biết.
- 3.3. Đối xử chân thành với Khách hàng, phải hoàn thành nghĩa vụ thuyết minh về sản phẩm, hướng dẫn sử dụng sản phẩm và phục vụ sau bán hàng, cung cấp dịch vụ đổi, trả, mua lại hàng hóa theo quy định; không được có hành vi nói dối, gây hiểu nhầm, dẫn dắt sai lệch, lừa gạt hoặc không công bằng.
- 3.4. Tuân thủ, chấp hành việc Công ty khấu trừ và nộp thuế thu nhập cá nhân của Nhà phân phối trước khi chi trả hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác theo quy định.
- 3.5. Nhà phân phối cần giữ nguyên tắc chữ “TÍN” trong kinh doanh và tuyệt đối không vi phạm quy định Công ty và pháp luật Việt Nam.
- 3.6. Khi giới thiệu/bảo trợ tuyến dưới cần tuân thủ nguyên tắc tự nguyện, công bằng, cạnh tranh lành mạnh.
- 3.7. Không được tự ý dùng mã số của tuyến dưới để mua hàng khi không được sự đồng ý của tuyến dưới, bất kể nhằm mục đích gì.
- 3.8. Nhà phân phối không được đính kèm bất kỳ nhãn hiệu khác, hoặc thay đổi nhãn hiệu, thay đổi bao bì sản phẩm của Công ty.
- 3.9. Thông tin quảng cáo, tiếp thị do Nhà phân phối tự thiết kế phải được Công ty thông qua bằng văn bản. Không được sử dụng tên Công ty và thương hiệu sản phẩm của Công ty vào mục đích kinh doanh khác mà không được sự đồng ý bằng văn bản của Công ty.
- 3.10. Công ty sẽ được miễn trách nhiệm trong trường hợp nhân viên đình công, chiến tranh, khan hiếm nguyên liệu, thiên tai, lệnh cấm của chính phủ, ... tất cả các trường hợp bất khả kháng khiến Công ty bị trì hoãn kinh doanh.
- 3.11. Mỗi cá nhân Nhà phân phối là một cá thể kinh doanh độc lập, thành công hay thất bại đều phải tự chịu trách nhiệm. Trong mọi tình huống liên quan đến kinh doanh hay thành tích không tốt đều không thể đổ lỗi cho Công ty, yêu cầu bồi thường hay bù đắp bất kỳ chi phí nào.
- 3.12. Mỗi Nhà phân phối của Công ty đều được phép sử dụng mã số Nhà phân phối riêng, mã số này không có nghĩa Nhà phân phối là nhân viên của Công ty, trong mọi trường hợp Nhà phân phối đó phải thể hiện mình là một Nhà phân phối kinh doanh độc lập của Công ty.

7

- 3.13. Nhà phân phối không được quyền tuyên bố rằng sản phẩm của Công ty “có thể chữa trị” hoặc chữa khỏi một căn bệnh nào đó. Bộ Y Tế quy định không được sử dụng từ “có thể chữa trị”. Quy định này nhằm đảm bảo lợi ích Công ty, không cho một số người sử dụng tên Công ty để nói rằng thiết bị hay sản phẩm gì đó có thể chữa khỏi bệnh mà không cần đến trị liệu chẩn đoán y khoa khác.
- 3.14. Không được tham gia vào hành vi cạnh tranh không lành mạnh, như:
- Bán phá giá sản phẩm (bán giá thấp hơn giá Nhà phân phối);
 - Lôi kéo dụ dỗ khách hàng của Nhà phân phối khác;
 - Lôi kéo dụ dỗ tuyển bạn, khiến họ muốn đổi tuyển trên, hoặc chuyển giao Hợp đồng cho người khác, hoặc chấm dứt Hợp đồng;
 - Vu khống Nhà phân phối khác bằng những thông tin, tuyên bố sai sự thật;
 - So sánh, nói những lời tiêu cực, không hay về công ty khác trong quá trình bán lẻ và giới thiệu kinh doanh, ...
- 3.15. Không nên có hành vi đề nghị Công ty thay đổi người giới thiệu/bảo trợ hay tuyển trên nào khác, Công ty cũng không chấp nhận những trường hợp đề nghị này với bất kỳ lý do nào.
- 3.16. Nhà phân phối không được bán các sản phẩm của Công ty khác tại các địa điểm như hội trường, văn phòng, chi nhánh và trung tâm giao hàng của Công ty. Lợi dụng những buổi hội nghị, hội thảo, đào tạo, hoạt động của Công ty để bán hàng hoặc quảng bá sản phẩm không phải là sản phẩm của Công ty.

XIII. TRÁCH NHIỆM CỦA DOANH NGHIỆP

- Niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện và địa điểm kinh doanh của doanh nghiệp các tài liệu quy định tại khoản 4, khoản 5 Điều 9 Nghị định số 40/2018/NĐ-CP.
- Thực hiện đúng quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng đã đăng ký.
- Xây dựng, công bố giá bán của các hàng hóa được kinh doanh theo phương thức đa cấp và tuân thủ giá bán đã công bố.
- Xuất hóa đơn theo từng giao dịch bán hàng cho từng người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp và khách hàng mua hàng trực tiếp từ doanh nghiệp.
- Giám sát hoạt động của người tham gia bán hàng đa cấp để bảo đảm người tham gia bán hàng đa cấp thực hiện đúng hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng của doanh nghiệp.
- Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng đa cấp của người tham gia bán hàng đa cấp trong trường hợp các hoạt động đó được thực hiện tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hoặc tại các hội nghị, hội thảo, đào tạo của doanh nghiệp.
- Khấu trừ tiền thuế thu nhập cá nhân của người tham gia bán hàng đa cấp để nộp vào ngân sách nhà nước trước khi chi trả hoa hồng, tiền thưởng hoặc lợi ích kinh tế khác cho người tham gia bán hàng đa cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Vận hành hệ thống công nghệ thông tin quản lý mạng lưới người tham gia bán hàng đa cấp đáp ứng quy định tại Điều 44 Nghị định số 40/2018/NĐ-CP đúng với giải trình kỹ thuật khi đăng ký hoạt

động bán hàng đa cấp, đảm bảo người tham gia bán hàng đa cấp có thể truy cập và truy xuất các thông tin cơ bản về hoạt động bán hàng đa cấp của họ.

9. Vận hành và cập nhật thường xuyên trang thông tin điện tử bằng tiếng Việt để cung cấp thông tin về doanh nghiệp và hoạt động bán hàng đa cấp của doanh nghiệp đáp ứng quy định tại Điều 45 Nghị định số 40/2018/NĐ-CP.
10. Vận hành hệ thống thông tin liên lạc để tiếp nhận, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp, bao gồm điện thoại, thư điện tử và địa chỉ tiếp nhận.
11. Cung cấp quyền truy cập vào tài khoản quản lý hệ thống công nghệ thông tin quản lý hoạt động bán hàng đa cấp của doanh nghiệp theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp.
12. Doanh nghiệp bán hàng đa cấp chịu trách nhiệm tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan về điều kiện kinh doanh và lưu thông đối với hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.
13. Đảm bảo tối thiểu 20% doanh thu bán hàng đa cấp trong một năm tài chính là doanh thu từ khách hàng không phải là người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp đó.
14. Không cung cấp thông tin về thực phẩm bằng hình thức sử dụng hình ảnh, thiết bị, trang phục, tên, thư tín của các đơn vị, cơ sở y tế, bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế, thư cảm ơn, lời cảm ơn của người bệnh, bài viết của bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế; không cung cấp thông tin về thực phẩm có nội dung đăng tải, dẫn, trích dẫn hoặc nêu ý kiến người bệnh mô tả thực phẩm có tác dụng điều trị bệnh.
15. Nhận lại hàng hóa và trả lại tiền theo yêu cầu của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp hoặc người tiêu dùng nếu yêu cầu được thực hiện trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng hóa và hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn và còn thời hạn sử dụng.
16. Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng đa cấp của cá nhân tham gia bán hàng đa cấp trong trường hợp hoạt động đó được thực hiện tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hoặc tại các hội nghị, hội thảo, khóa đào tạo của tổ chức bán hàng đa cấp.
17. Tuân thủ quy định ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng văn bản và giao hợp đồng cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại quy tắc hoạt động.
18. Tuân thủ quy định về đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại quy tắc hoạt động trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.
19. Tuân thủ trách nhiệm duy trì tỉ lệ doanh thu từ việc bán hàng hóa cho người tiêu dùng không phải là người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng và quy định của pháp luật. Doanh thu quy định tại điểm này là doanh thu do người tham gia bán cho người tiêu dùng hoặc doanh thu do doanh nghiệp bán hàng đa cấp bán cho người tiêu dùng thông qua mã số giới thiệu của người tham gia.
20. Thực hiện trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và pháp luật khác có liên quan.

XIV. KHÁCH HÀNG CỦA NHÀ PHÂN PHỐI

1. Định nghĩa

7

Khách hàng của Nhà phân phối gồm có:

- Khách hàng mua lẻ từ Nhà phân phối: là người mua hàng thông qua Nhà phân phối cho mục đích tiêu dùng, không có đăng ký thông tin với Công ty.
- Khách hàng tiêu dùng (còn gọi là Thành viên tiêu dùng): là khách hàng được Nhà phân phối giới thiệu, đã hoàn thành đăng ký trở thành Khách hàng tiêu dùng với Công ty, đăng ký để mua hàng từ Công ty cho mục đích tiêu dùng.

2. Khách hàng mua lẻ từ Nhà phân phối

- a. Việc mua hàng, thanh toán, giao nhận hàng, cũng như chính sách bảo hành, bảo trì, đổi, trả hàng hóa đều được thực hiện thông qua Nhà phân phối.
- b. Công ty không xuất hóa đơn giá trị gia tăng cho khách hàng mua lẻ.
- c. Công ty khuyến khích Nhà phân phối cung cấp thông tin Họ tên và số điện thoại của khách hàng mua lẻ khi Nhà phân phối mua hàng tại Công ty (nếu có).

3. Khách hàng tiêu dùng

3.1. Đăng ký trở thành Khách hàng tiêu dùng

- a. Khách hàng tiêu dùng được đăng ký tại trang web của Công ty, khai báo các thông tin bao gồm: Họ Tên, địa chỉ, số điện thoại, ngày tháng năm sinh, số Căn cước công dân/ Căn cước/ Hộ chiếu của Khách hàng tiêu dùng và bắt buộc phải có thông tin mã số của Nhà phân phối giới thiệu.
- b. Khách hàng được cấp mã số Khách hàng tiêu dùng và được mua hàng ngay sau khi đăng ký.

3.2. Vai trò của Khách hàng tiêu dùng

- a. Khách hàng tiêu dùng không phải là Nhà phân phối của Công ty, không ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, không cần hoàn thành chương trình Đào tạo cơ bản, không được cấp Thẻ thành viên; không được tổ chức hoặc tham gia tổ chức các hoạt động, hội nghị, hội thảo, đào tạo về bán hàng đa cấp, cũng như không phát sinh hoa hồng, tiền thưởng theo Kế hoạch trả thưởng như Nhà phân phối.
- b. Khách hàng tiêu dùng chỉ mua hàng với mục đích tiêu dùng, không được bán lại cho người khác; Khách hàng tiêu dùng có thể chia sẻ sản phẩm đã mua, đã dùng cho người thân, bạn bè, nhưng không phải là hoạt động Bán hàng đa cấp.

3.3. Mua hàng, thanh toán, giao nhận hàng và gửi hàng của Khách hàng tiêu dùng

- a. Mua hàng: Khách hàng tiêu dùng được mua hàng trực tiếp từ Công ty qua phương thức mua hàng tại Công ty/quia điện thoại/quia email. Khách hàng tiêu dùng được mua tất cả sản phẩm với giá bán cho khách hàng tiêu dùng theo Danh mục hàng hóa đã thông báo với cơ quan có thẩm quyền. Khi mua hàng, Khách hàng tiêu dùng cung cấp mã số Khách hàng tiêu dùng hoặc xuất trình Căn cước công dân/Căn cước/Hộ chiếu để mua hàng.
- b. Thanh toán: Đơn hàng phải được thanh toán 100% bằng Tiền mặt/Chuyển khoản ngân hàng/Quẹt thẻ trước khi xuất hàng; Hóa đơn giá trị gia tăng được xuất dưới tên Khách hàng tiêu dùng theo giá trị đã mua, trong hóa đơn có thể hiện họ tên và mã số người giới thiệu.

- c. Giao nhận hàng tại Công ty hoặc gửi hàng đến địa chỉ mặc định là địa chỉ thường trú/cư trú. Khách hàng tiêu dùng tự trả phí gửi hàng hoặc theo chính sách gửi hàng của Công ty tại thời điểm mua hàng nếu có.
- d. Toàn bộ giá trị điểm của đơn hàng được mua bởi Khách hàng tiêu dùng được tính vào điểm cá nhân của Nhà phân phối giới thiệu. Trường hợp Nhà phân phối giới thiệu không còn hoạt động, thì giá trị điểm của đơn hàng được mua bởi Khách hàng tiêu dùng được tính cho tuyến trên gần nhất và còn hoạt động của Nhà phân phối này.
- e. Quy trình mua hàng, thanh toán, giao nhận hàng của Khách hàng tiêu dùng được áp dụng tương tự như Quy trình mua hàng, thanh toán, giao nhận hàng của Nhà phân phối (xem mục 2 phần II Quy tắc hoạt động này).

3.4. Chính sách bảo hành, bảo trì, sửa chữa của Khách hàng tiêu dùng

- a. Bảo hành: Áp dụng đối với sản phẩm là máy móc, thiết bị, phụ kiện, linh kiện kèm theo máy và còn hạn bảo hành, tem niêm phong phải còn nguyên vẹn, lỗi kỹ thuật hoặc hỏng hóc do lỗi của nhà sản xuất và theo quy định của nhà sản xuất. Thời hạn bảo hành và chi tiết được ghi trong sổ bảo hành của từng sản phẩm.
- b. Bảo trì, sửa chữa: Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, khách hàng không tự ý tháo lắp, sửa chữa sản phẩm. Trường hợp tự ý sửa chữa không đúng cách dẫn đến thiết bị không thể hoạt động bình thường, thì Công ty có quyền từ chối bảo trì, sửa chữa và không có trách nhiệm phải bồi thường và/hoặc chi trả bất kỳ khoản phí nào.
- c. Chính sách và quy trình bảo hành, bảo trì, sửa chữa của Khách hàng tiêu dùng được áp dụng tương tự như Chính sách và quy trình bảo hành, bảo trì, sửa chữa của Nhà phân phối (xem phần III Quy tắc hoạt động này).

3.5. Quy tắc đổi, trả, mua lại hàng hóa của Khách hàng tiêu dùng

- a. Khách hàng tiêu dùng được đổi hàng trong 30 ngày kể từ ngày mua hàng khi đáp ứng các điều kiện sau: Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn và còn thời hạn sử dụng; kèm theo hóa đơn, chứng từ mua số hàng được yêu cầu đổi. Công ty chỉ áp dụng đổi sản phẩm tương đương và không hoàn trả bất kỳ khoản tiền nào khi đổi hàng. Quy trình đổi hàng được áp dụng tương tự như quy trình đổi hàng của Nhà phân phối (xem khoản 1.2 mục 1 phần IV Quy tắc hoạt động này), Nhà phân phối có trách nhiệm hỗ trợ hướng dẫn Khách hàng tiêu dùng nếu có phát sinh đổi hàng.
- b. Khách hàng tiêu dùng được trả lại hàng trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng khi đáp ứng các điều kiện sau: Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn và còn thời hạn sử dụng; kèm theo hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại, và hoàn trả cho Khách hàng tiêu dùng không thấp hơn 90% số tiền đã trả để nhận số hàng hóa đó. Quy trình trả lại hàng được áp dụng tương tự như quy trình trả lại, mua lại hàng hóa của Nhà phân phối (xem khoản 2.2 mục 2 phần IV Quy tắc hoạt động này), Nhà phân phối có trách nhiệm hỗ trợ hướng dẫn Khách hàng tiêu dùng nếu có phát sinh trả lại hàng.

3.6. Khách hàng tiêu dùng chuyển sang làm Nhà phân phối

- Nếu Khách hàng tiêu dùng muốn chuyển sang làm Nhà phân phối thì thực hiện theo quy trình đăng ký trở thành Nhà phân phối (xem phần I Quy tắc hoạt động này).

3.7. Thông tin bổ sung khác

- a. Khách hàng tiêu dùng có thể đăng nhập vào trang dành cho khách hàng tiêu dùng tại trang web Công ty để tra cứu lịch sử mua hàng.
- b. Mã số khách hàng tiêu dùng không quy định thời hạn, mã số khách hàng tiêu dùng sẽ chấm dứt khi có thỏa thuận khác hoặc đơn yêu cầu chấm dứt từ Khách hàng tiêu dùng.
- c. Công ty có quyền chấm dứt mã số Khách hàng tiêu dùng khi phát hiện vi phạm vai trò của Khách hàng tiêu dùng nói trên.
- d. Khách hàng tiêu dùng là vợ chồng có thể đăng ký 2 mã số khách hàng tiêu dùng độc lập.

XV. CAM KẾT TUÂN THỦ

Khi có sửa đổi, bổ sung hay cập nhật nội dung mới trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng và các quy định khác thì Công ty có nghĩa vụ đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền; đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của Công ty, niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện của Công ty trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày có thay đổi; thông báo cho Nhà phân phối qua số điện thoại liên lạc (tin nhắn điện thoại hoặc tin nhắn zalo) hoặc qua email đã đăng ký với Công ty. Nhà phân phối có trách nhiệm cập nhật những thay đổi này và hoạt động kinh doanh đúng với quy định pháp luật.

