



# QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

CÔNG TY TNHH CARE FOR VIỆT NAM



✓

## MỤC LỤC

<b>Chương 1: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG .....</b>	<b>3</b>
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh.....	3
Điều 2. Đối tượng áp dụng.....	3
Điều 3. Hiệu lực áp dụng .....	3
Điều 4. Giải thích từ ngữ.....	3
Điều 5. Quyền của Nhà phân phối .....	5
Điều 6. Nghĩa vụ của Nhà phân phối .....	6
Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người bảo trợ .....	7
Điều 8. Chuẩn mực đạo đức của Nhà phân phối .....	8
Điều 9. Hỗ trợ kinh doanh.....	9
<b>Chương 2: HỢP ĐỒNG NHÀ PHÂN PHỐI.....</b>	<b>9</b>
Điều 10. Điều kiện trở thành Nhà phân phối .....	9
Điều 11. Quy trình, thủ tục ký kết Hợp đồng nhà phân phối.....	11
Điều 12. Quy trình thực hiện Chương trình đào tạo cơ bản .....	12
Điều 13. Quy trình cấp thẻ thành viên .....	18
Điều 14. Nghĩa vụ cập nhật thông tin hợp đồng .....	19
Điều 15. Hợp đồng nhà phân phối mã số kép .....	19
Điều 16. Thừa kế.....	20
Điều 17. Chuyển giao hợp đồng .....	20
Điều 18. Cá nhân thứ ba tham gia vào quan hệ Hợp đồng nhà phân phối .....	21
Điều 19. Chấm dứt hợp đồng.....	21
Điều 20. Gia nhập lại .....	23
Điều 21. Giải quyết tranh chấp hợp đồng .....	24
<b>Chương 3: HÀNG HÓA - SẢN PHẨM .....</b>	<b>24</b>
Điều 22. Quy trình đặt hàng.....	24
Điều 23. Quy trình thanh toán .....	25
Điều 24. Quy trình giao nhận hàng hóa.....	26
Điều 25. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa .....	27

4

<b>Chương 4: XỬ LÝ VI PHẠM – GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI.....</b>	<b>28</b>
<b>MỤC A- NGUYÊN TẮC VÀ HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM.....</b>	<b>28</b>
Điều 26. Nguyên tắc xử lý vi phạm.....	28
Điều 27. Các hình thức xử lý hành vi vi phạm.....	28
Điều 28. Chịu trách nhiệm trước pháp luật .....	29
<b>MỤC B - MỘT SỐ HÀNH VI VI PHẠM .....</b>	<b>29</b>
Điều 29. Vi phạm quy định pháp luật về bán hàng đa cấp.....	29
Điều 30. Vi phạm chuẩn mực đạo đức kinh doanh .....	30
Điều 31. Bán phá giá .....	30
Điều 32. Thực hiện hành vi làm ảnh hưởng đến quyền bảo trợ của Nhà phân phối khác.....	30
Điều 33. Tham gia doanh nghiệp bán hàng đa cấp khác.....	31
Điều 34. Vi phạm quy tắc hôn phối.....	31
Điều 35. Vi phạm quy tắc bán lẻ .....	31
Điều 36. Vi phạm về thông tin, quảng cáo, truyền thông với bên thứ ba .....	31
Điều 37. Thao túng Kế hoạch trả thưởng .....	33
Điều 38. Bất hợp tác trong giải quyết vụ việc .....	33
<b>MỤC C- PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI.....</b>	<b>33</b>
Điều 39. Bắt buộc khai báo thông tin khách hàng mua hàng.....	33
Điều 40. Quy định về phản ánh hành vi vi phạm .....	33
Điều 41. Quy trình, thủ tục tiếp nhận và giải quyết khiếu nại .....	34

## Chương 1: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy tắc hoạt động này nhằm điều chỉnh hành vi của Nhà phân phối trong quá trình tham gia; quy trình và thủ tục thực hiện các hoạt động kinh doanh; vi phạm và xử lý vi phạm quy tắc hoạt động của Công ty TNHH Care For Việt Nam.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy tắc này áp dụng đối với Nhà phân phối tham gia bán hàng đa cấp của Công ty TNHH Care For Việt Nam.

Trong một số trường hợp, hoàn cảnh cụ thể, Quy tắc hoạt động này còn có hiệu lực với vợ hoặc chồng của Nhà phân phối, Nhà phân phối tiềm năng hoặc các cá nhân đã từng là Nhà phân phối của Care For.

### Điều 3. Hiệu lực áp dụng

Ngay lập tức kể từ khi ký Hợp đồng nhà phân phối với Care For, Nhà phân phối phải chịu sự điều chỉnh của Quy tắc hoạt động này.

Care For có toàn quyền sửa đổi, bổ sung Quy tắc hoạt động này. Quy tắc hoạt động mới ngay lập tức có hiệu lực khi và chỉ khi được phê duyệt bởi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và Công ty công bố công khai.

### Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy tắc hoạt động này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “*Công ty*”, “*Care For*” là Công ty TNHH Care For Việt Nam.
2. *Bán hàng đa cấp* là hoạt động kinh doanh sử dụng mạng lưới người tham gia gồm nhiều cấp, nhiều nhánh, trong đó, người tham gia được hưởng hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác từ kết quả kinh doanh của mình và của những người khác trong mạng lưới.
3. *Nhà phân phối* là gọi tắt của người tham gia bán hàng đa cấp. Nhà phân phối là cá nhân đã giao kết hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty. Nhà phân phối thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp để được hưởng hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác từ kết quả kinh doanh của mình và của những người khác trong mạng lưới. Nhà phân phối không phải là nhân viên, đại lý nhượng quyền, chủ sở hữu hay cổ đông của Công ty.
4. *Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp* (“*Hợp đồng*” hoặc “*Hợp đồng nhà phân phối*”) là thỏa thuận bằng văn bản theo mẫu của Care For đã được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phê duyệt mà Nhà phân phối phải ký kết khi muốn tham gia vào Công ty.

5. *Vị trí kinh doanh đa cấp (“cấp bậc”)* là vị trí của Nhà phân phối được sắp xếp trong mạng lưới bán hàng đa cấp để tính hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác chi trả cho Nhà phân phối.
6. *Mã số kinh doanh đa cấp (“mã số” hoặc “ID”)* là một dãy các chữ số cấp một lần duy nhất tương ứng cho một hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp. Tại một thời điểm nhất định, mỗi Nhà phân phối chỉ được ký kết và duy trì 01 (một) Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp tương ứng với một mã số kinh doanh (ID) duy nhất với Care For. Mã số Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp đồng thời là mã số kinh doanh (ID).
7. *Mã số kép* là mã số kinh doanh được sở hữu và vận hành bởi một cặp vợ chồng, trong đó quyền lợi và nghĩa vụ của cả hai vợ chồng đều bình đẳng. Hợp đồng nhà phân phối tương ứng với mã số kép gọi là Hợp đồng mã số kép.
8. *Ngày hội giới thiệu Công ty, sản phẩm và cơ hội kinh doanh (“OPP”)* là chương trình do Care For tổ chức với mục đích giới thiệu Công ty, sản phẩm và cơ hội kinh doanh cho những người quan tâm.
9. *Tài liệu kinh doanh* là các tài liệu, dữ liệu, sản phẩm, ấn phẩm truyền thông... do Care For phát hành chính thức nhằm mục đích giới thiệu về hoạt động kinh doanh của Care For hoặc hỗ trợ, khuyến khích công tác đào tạo cho Nhà phân phối.
10. *Kế hoạch trả thưởng* là kế hoạch được Công ty sử dụng để tính hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối được hưởng từ kết quả của hoạt động bán hàng của mình và của những Nhà phân phối khác trong mạng lưới. Kế hoạch trả thưởng của Công ty có thể được thay đổi theo thời gian và được áp dụng ngay sau khi Công ty đăng ký với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, được phê duyệt và công bố công khai theo quy định của pháp luật.
11. *Người bảo trợ, người được bảo trợ*
  - a. *Người bảo trợ* là Nhà phân phối giới thiệu cá nhân khác chưa là Nhà phân phối của Công ty để trở thành Nhà phân phối tuyển dưới của mình.
  - b. *Người được bảo trợ* là người được giới thiệu bởi người bảo trợ để trở thành Nhà phân phối.
12. *Tuyển trên, tuyển dưới, tuyển bảo trợ*
  - a. *Tuyển trên* là bao gồm người bảo trợ, người bảo trợ của người bảo trợ và cứ tiếp tục như vậy.
  - b. *Tuyển dưới* là bao gồm người được bảo trợ, người được bảo trợ của người được bảo trợ và cứ tiếp tục như vậy.
  - c. *Tuyển bảo trợ* của một nhà phân phối bao gồm tất cả các nhà phân phối trong tuyển trên và tuyển dưới của nhà phân phối đó.

13. *Sản phẩm* là các sản phẩm trong Danh mục hàng hóa kinh doanh đa cấp của Công ty.
14. *Sản phẩm hỗ trợ kinh doanh* là sản phẩm của Công ty có tính chất hỗ trợ cho việc kinh doanh của Nhà phân phối hoặc sử dụng để đào tạo Nhà phân phối mới và không có giá trị trong việc tính hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế cho Nhà phân phối theo Kế hoạch trả thưởng.
15. *Giá bán dành cho Nhà phân phối* là giá của sản phẩm đã bao gồm thuế mà Nhà phân phối mua từ Công ty.
16. *Giá bán lẻ* là giá mà Công ty kiến nghị Nhà phân phối bán lẻ cho khách hàng trên thị trường.
17. *Người hôn phối* là người có quan hệ hôn nhân theo quy định của Luật hôn nhân và gia đình.
18. *Bên thứ ba* là cá nhân, pháp nhân, tổ chức khác mà không phải là Nhà phân phối và Care For.
19. *Khách hàng* là cá nhân có nhu cầu mua hàng của công ty Care For. Khách hàng không ký kết hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Care For và do đó không phải là Nhà phân phối của Care For. Để không cạnh tranh với Nhà phân phối của chính mình, Care For sẽ không bán hàng trực tiếp cho khách hàng, khách hàng phải mua hàng thông qua sự giới thiệu của Nhà phân phối. Nhà phân phối sẽ là người khai báo thông tin khách hàng và đặt hàng cho khách hàng, hoá đơn Công ty sẽ xuất cho người mua là khách hàng. Khi đặt hàng cho khách hàng, Nhà phân phối cần cung cấp các thông tin sau của khách hàng: Họ tên, số CMND/CCCD/Hộ chiếu, Ngày sinh, Địa chỉ, Số điện thoại. Trong đó số CMND/CCCD/Hộ chiếu của Khách hàng không được trùng với số CMND/CCCD/Hộ chiếu của Nhà phân phối đang còn hoạt động tại Care For (hợp đồng nhà phân phối còn hiệu lực).

#### **Điều 5. Quyền của Nhà phân phối**

1. Quyền của Nhà phân phối:
  - a) Được ký kết Hợp đồng nhà phân phối khi đủ điều kiện quy định tại Điều 10 của Quy tắc hoạt động này;
  - b) Mua sản phẩm với giá bán dành cho Nhà phân phối và bán lẻ sản phẩm.
  - c) Kinh doanh, giới thiệu và bảo trợ Nhà phân phối mới;
  - d) Được Công ty chi trả đúng, đủ tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối được hưởng từ kết quả của hoạt động bán hàng của mình và của những người khác trong mạng lưới;
  - e) Được Công ty cấp mã số, xếp cấp bậc trong mạng lưới để tính đúng, đủ hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác chi trả cho Nhà phân phối;

- f) Được Công ty đào tạo cơ bản, xác nhận hoàn thành bằng văn bản và cấp Thẻ thành viên hoàn toàn miễn phí;
  - g) Được tham gia các hội nghị, hội thảo, đào tạo và hoạt động khác theo chính sách của Công ty;
  - h) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về bán hàng đa cấp.
2. Tất cả các quyền và lợi ích kinh tế gắn liền với Nhà phân phối. Care For không chấp nhận việc chuyển giao quyền, lợi ích kinh tế cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Care For.

#### **Điều 6. Nghĩa vụ của Nhà phân phối**

- 1. Tuân thủ hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, quy tắc hoạt động của Công ty
- 2. Tuân thủ những quy định của Nhà nước về bán hàng đa cấp sau 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 Công ty, hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, kế hoạch trả thưởng và quy tắc hoạt động của Công ty.
- 3. Không được thực hiện những hành vi bị Nhà nước cấm sau đây:
  - 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, gây nhầm lẫn về tính năng, công dụng của hàng hóa hoặc hoạt động của Công ty;  
Cung cấp thông tin về 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 về 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;
  - 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;
  - 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 của Công ty hoặc mua hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp của Công ty;

- f) Thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương nơi của Công ty chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương.
4. Thông báo ngay cho Công ty các trường hợp sau đây:
- a) Không còn đủ điều kiện tham gia bán hàng đa cấp;
  - b) Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về thông tin đã cung cấp trong Hợp đồng nhà phân phối.
5. Tham gia, hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản dành cho người tham gia bán hàng đa cấp của Công ty và tự cập nhật những thay đổi về nội dung liên quan tới đào tạo cơ bản (nếu có) thông qua các tài liệu do Công ty cung cấp trên trang thông tin điện tử của Công ty hoặc được Công ty niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện của Công ty.
6. Chủ động, tích cực, nghiêm túc trong việc tham gia các hoạt động hoặc các khóa huấn luyện do Công ty tổ chức. Không được tham gia hội nghị, hội thảo, đào tạo, cuộc họp, sự kiện nội bộ, hoặc những hoạt động khác có nội dung giới thiệu, vinh danh, thông tin, hướng dẫn, chia sẻ liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp hay bất kỳ hoạt động có tính chất tương tự không phải do Care For tổ chức hoặc ủy quyền bằng văn bản.
7. Không được tổ chức, tham gia, thực hiện các hoạt động ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp có nguy cơ gây tổn thất đến danh tiếng, hình ảnh, tài sản của Công ty và Nhà phân phối khác.
8. Không được 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. Tuyệt đối không được nhân danh Care For 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.
9. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật về bán hàng đa cấp.

#### **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người bảo trợ**

Bên cạnh việc tuân thủ nghĩa vụ của một Nhà phân phối theo Quy tắc hoạt động này, người bảo trợ phải thực hiện các nghĩa vụ sau:

1. Khi cung cấp thông tin để thực hiện hoạt động bảo trợ thì phải trung thực về hiệu quả kinh doanh và chỉ rõ việc hưởng hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác không chỉ do phát triển mạng lưới.
2. Thường xuyên liên lạc, hỗ trợ Nhà phân phối tuyển dưới.
3. Kịp thời giúp đỡ giải quyết tranh chấp, vướng mắc phát sinh trong hệ thống tuyển dưới của mình.
4. Không được ngăn chặn việc Nhà phân phối tuyển dưới của mình liên hệ với Công ty hoặc trong việc Công ty liên hệ với Nhà phân phối tuyển dưới.

5. Tuyên truyền, hướng dẫn, giám sát và đảm bảo tuyến dưới hiểu và tuân thủ đúng Hợp đồng nhà phân phối, Quy tắc hoạt động và pháp luật về bán hàng đa cấp. Người bảo trợ phải tích cực, chủ động thông báo cho Công ty các trường hợp vi phạm Hợp đồng, Quy tắc hoạt động, pháp luật về bán hàng đa cấp và phải liên đới chịu trách nhiệm đối với vi phạm của tuyến dưới trong trường hợp xác định người bảo trợ có liên quan đến vụ việc vi phạm.

**Điều 8. Chuẩn mực đạo đức của Nhà phân phối**

1. Đối với khách hàng
  - a) Chuyên nghiệp, lịch sự, vui vẻ, tôn trọng khách hàng tuyệt đối.
  - b) Nỗ lực hết sức trong việc bán hàng, tạo niềm tin, tối đa hóa lợi ích cho khách hàng.
2. Đối với Care For
  - a) Tại các buổi hội nghị, hội thảo, đào tạo, văn phòng làm việc của Care For, Nhà phân phối phải tuân thủ nội quy, quy định của Công ty (về trang phục, giao tiếp, ứng xử...).
  - b) Nhiệt tình, thiện chí, trung thực, nhã nhặn, tôn trọng và hợp tác với nhân viên, lãnh đạo Công ty.
  - c) Không có hành vi đe dọa, bạo lực trong mọi hoàn cảnh.
  - d) Không mua bán, thực hiện các hoạt động thương mại không liên quan đến hoạt động kinh doanh với Care For tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng, hội nghị, hội thảo, đào tạo của Công ty.
  - e) Không kinh doanh các sản phẩm cạnh tranh trực tiếp, các sản phẩm tương đồng, tương tự với sản phẩm của Công ty.
  - f) Không 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.
3. Đối với các Nhà phân phối khác

Nhà phân phối không được gièm pha, nói xấu, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín, nhân phẩm của Nhà phân phối khác.

Thiện chí, hợp tác, hỗ trợ nhau cùng phát triển kinh doanh.

Cạnh tranh lành mạnh.

Tuân thủ nguyên tắc cơ bản của chế độ hôn nhân và gia đình, bảo vệ chế độ hôn nhân và gia đình theo quy định của pháp luật về hôn nhân và gia đình Việt Nam.

Nhà phân phối của Công ty không được có quan hệ nam nữ yêu đương bất chính với Nhà phân phối khác trong Công ty mà mối quan hệ này gây ảnh hưởng hoặc có nguy cơ gây ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh, trật tự hoạt động kinh doanh của đội nhóm, Công ty.

## **Điều 9. Hỗ trợ kinh doanh**

1. Để xây dựng và phát triển công việc kinh doanh của mình, Nhà phân phối sẽ được tham gia các chương trình hội nghị, hội thảo, đào tạo, huấn luyện (không phải là Chương trình đào tạo cơ bản bắt buộc, sau đây gọi tắt là “Các chương trình hỗ trợ kinh doanh”) do Công ty hoặc các Nhà phân phối tổ chức (được Công ty ủy quyền và kiểm duyệt) và nhận được sự hỗ trợ từ Công ty trong suốt quá trình kinh doanh.

2. Nhà phân phối cũng sẽ nhận được sự hỗ trợ của hệ thống các tuyến trên là những người đi trước và có nhiều kinh nghiệm.

3. Công ty không xét duyệt danh hiệu, vinh danh, không mời tham gia đào tạo đặc biệt (như “Đường đến 5 sao”, “đào tạo quốc tế”...), không cho hưởng tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác ngoài các khoản hoa hồng đối với Nhà phân phối có cấp bậc, danh hiệu từ 3 Sao trở lên có 3 lần liên tiếp không tham gia các chương trình họp và đào tạo bắt buộc do Công ty tổ chức (như họp thủ lĩnh hàng tháng, họp thủ lĩnh cấp cao...).

4. Để kịp thời hỗ trợ nhà phân phối trong việc chăm sóc khách hàng, Công ty khuyến khích Nhà phân phối khai báo thông tin của các khách hàng vào lần mua hàng đầu tiên.

## **Chương 2: HỢP ĐỒNG NHÀ PHÂN PHỐI**

### **Điều 10. Điều kiện trở thành Nhà phân phối**

1. Cá nhân muốn ký kết Hợp đồng nhà phân phối phải thỏa mãn điều kiện:

- a) Là người từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ và cư trú tại Việt Nam;
- b) Hoàn toàn tự nguyện, tự quyết định tham gia ký kết hợp đồng;
- c) Không thuộc các trường hợp không được tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của pháp luật:
  - 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;
  - Người nước ngoài không có giấy phép lao động tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền cấp gắn với Công ty TNHH Care For Việt Nam là Công ty mà người đó dự định tham gia bán hàng đa cấp, trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật

- Người tham gia bán hàng đa cấp đã từng bị xử phạt vi phạm hành chính mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính về các hành vi sau đây:
  - 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;
  - Cung cấp thông tin gian dối, gây nhầm lẫn về tính năng, công dụng của hàng hóa hoặc hoạt động của doanh nghiệp;
  - 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; 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;
  - Tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được doanh nghiệp bán hàng đa cấp ủy quyền bằng văn bản;
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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.
- Người từng giữ một trong các chức vụ: Thành viên công ty hợp danh, chủ sở hữu doanh nghiệp tư nhân hoặc công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên, thành viên công ty trách nhiệm hữu hạn có từ hai thành viên trở lên,

cổ đông 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 42/2014/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp, Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 03 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp. .

- Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.
  - d) Không thuộc các trường hợp không được tham gia theo quy định của Quy tắc hoạt động này;
  - e) Không phải là người có quan hệ lao động với doanh nghiệp kinh doanh đa cấp khác tại thời điểm ký kết hợp đồng và/hoặc trong suốt thời gian hoạt động;
  - f) Được bảo trợ bởi Nhà phân phối khác.
2. Cá nhân nước ngoài phải thỏa mãn các điều kiện ở Khoản 1 Điều này và phải có giấy phép lao động tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền cấp gắn với Công ty TNHH Care For Việt Nam là Công ty mà người đó dự định tham gia bán hàng đa cấp, trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật.
3. Hợp đồng Nhà phân phối có tính chất thỏa thuận nên Care For có toàn quyền quyết định trong việc chấp nhận hoặc từ chối ký hợp đồng đối với cá nhân bất kỳ mà không cần giải thích lý do.

#### **Điều 11. Quy trình, thủ tục ký kết Hợp đồng nhà phân phối**

##### **1. Chuẩn bị hồ sơ:**

- a) Cá nhân muốn đăng ký trở thành Nhà phân phối truy cập website <https://www.careforvietnam.vn/> vào mục “Đăng ký thành viên” để điền thông tin cá nhân tương ứng với các thông tin yêu cầu trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và đăng tải các tài liệu gồm:
- 01 (một) Ảnh chụp chân dung: rõ mặt, không mờ nhìn thẳng, đầu để trần, không đeo kính màu, phông nền màu trắng hoặc xanh; không dùng lại ảnh trong giấy tờ chứng thực cá nhân.
  - 01 (một) Bản chính hoặc bản sao y chứng thực của giấy tờ chứng thực cá nhân (căn cước công dân, chứng minh nhân dân, hộ chiếu đối với người nước ngoài) còn hiệu lực.
  - Đối với trường hợp mã số kép, ngoài các thành phần hồ sơ trên thì phải nộp thêm: 01 (một) Bản chính hoặc bản sao y chứng thực của giấy chứng nhận đăng ký kết hôn; ảnh và giấy tờ chứng thực cá nhân của người hôn phối theo yêu cầu trên.

- Đối với trường hợp người nước ngoài, ngoài các thành phần hồ sơ trên thì phải nộp thêm 01 (một) Bản chính hoặc bản sao y chứng thực Giấy phép lao động tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền cấp gắn với Công ty TNHH Care For Việt Nam hoặc các giấy tờ tương đương khác (trong trường hợp được miễn Giấy phép lao động theo quy định của pháp luật) còn hiệu lực.
  - b) Care For kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ điện tử. Trường hợp hồ sơ điện tử không đầy đủ, hợp lệ, Care For thông báo cho cá nhân đăng ký việc sửa đổi, bổ sung và chuyển trạng thái hồ sơ điện tử sang “Chờ cập nhật”. Trường hợp hồ sơ điện tử hợp lệ, Care For sẽ chuyển trạng thái hồ sơ điện tử sang “Chưa ký”.
2. Nộp hồ sơ: Cá nhân ở Khoản 1 Điều này tiếp tục hoàn thiện việc nộp hồ sơ bằng một trong hai cách sau:
- a) Cách 1: In từ hệ thống bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (đã được hệ thống điền đầy thông tin) rồi đến trực tiếp Công ty để nộp và ký kết. Khi đi, phải mang theo bản chính/bản sao y chứng thực các tài liệu đã nộp trong Hồ sơ điện tử để Care For đối chiếu.
  - b) Cách 2: In từ hệ thống bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (đã được hệ thống điền đầy thông tin), ký và ghi đủ họ tên rồi đính kèm bản sao y chứng thực các tài liệu đã nộp trong Hồ sơ điện tử và gửi qua đường bưu điện về Công ty.
3. Chấp thuận và ký kết hợp đồng
- a) Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ đầy đủ và hợp lệ, Care For thẩm định hồ sơ, kiểm tra các thông tin trong Hợp đồng nhà phân phối, tài liệu do cá nhân đăng ký cung cấp, đảm bảo tính phù hợp với các quy định của pháp luật. Hợp đồng nhà phân phối có hiệu lực kể từ ngày Care For duyệt và ký.
  - b) Care For giao 01 (một) bản hợp đồng cho Nhà phân phối trực tiếp tại trụ sở chính hoặc các chi nhánh của Care For hoặc gửi qua đường bưu điện trong trường hợp hồ sơ đăng ký trước đó của Nhà phân phối gửi qua đường bưu điện. Hồ sơ không đạt sẽ bị loại bỏ và không hoàn trả.

## **Điều 12. Quy trình thực hiện Chương trình đào tạo cơ bản**

1. Sau khi ký kết Hợp đồng cùng Care For, Nhà phân phối phải tham gia, hoàn thành và đạt yêu cầu của Chương trình đào tạo cơ bản miễn phí (không bao gồm phí tài liệu).
2. Chương trình đào tạo cơ bản được Công ty triển khai bằng lớp đào tạo cơ bản (theo phương thức đào tạo trực tiếp hoặc đào tạo từ xa) có thời lượng 480 phút

4

(08 giờ) bao gồm 405 phút học nội dung, 75 phút làm bài kiểm tra đánh giá hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.

3. Nội dung Chương trình đào tạo cơ bản bao gồm 05 chủ đề và phần đánh giá hoàn thành tương ứng với thời lượng như sau:

- a) Chủ đề 1: Tổng quan Chương trình đào tạo cơ bản và Pháp luật bán hàng đa cấp (thời lượng 180 phút);
- b) Chủ đề 2: Nội dung cơ bản của hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (thời lượng 45 phút);
- c) Chủ đề 3: Chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp (thời lượng 30 phút);
- d) Chủ đề 4: Quy tắc hoạt động của Care For (thời lượng 60 phút);
- e) Chủ đề 5: Kế hoạch trả thưởng của Care For (thời lượng 90 phút);
- f) Đánh giá hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản với bài kiểm tra gồm 75 câu hỏi trắc nghiệm (thời lượng 75 phút).

4. Quy trình và thủ tục thực hiện:

a) Đào tạo trực tiếp: Gồm 04 (bốn) bước sau

- Mở lớp đào tạo cơ bản: Công ty căn cứ vào danh sách nhà phân phối đã ký hợp đồng, lập và thông báo kế hoạch tổ chức lớp đào tạo cơ bản với địa điểm, thời gian cụ thể.
- Thực hiện đào tạo cơ bản:
  - Nhà phân phối tham gia lớp học theo đúng thời gian, địa điểm đã thông báo và có mặt trong suốt thời gian lớp học diễn ra. Vợ hoặc chồng của Nhà phân phối khi cùng ký hợp đồng phải hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản theo đúng quy định của pháp luật.
  - Trước khi vào lớp, Nhà phân phối ký tên xác nhận vào danh sách điểm danh Nhà phân phối vào đầu giờ học;
  - Đào tạo viên do Công ty chỉ định đứng lớp;
  - Chương trình đào tạo cơ bản được huấn luyện trực tiếp bởi Đào tạo viên Care For bao gồm các nội dung sau đây:
    - ✓ Chủ đề 1: Tổng quan Chương trình đào tạo cơ bản và Pháp luật bán hàng đa cấp;
    - ✓ Chủ đề 2: Nội dung cơ bản của hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
    - ✓ Chủ đề 3: Chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp;
    - ✓ Chủ đề 4: Quy tắc hoạt động của Care For;
    - ✓ Chủ đề 5: Kế hoạch trả thưởng của Care For.

- Thời gian đào tạo từ 08h30 – 17h30 bao gồm thời gian hỏi đáp và thời gian làm bài kiểm tra khi kết thúc đào tạo.
- Trong quá trình tham gia đào tạo cơ bản, Nhà phân phối tương tác với Đào tạo viên thông qua phần hỏi đáp trực tiếp.
- Kiểm tra đánh giá:
  - Kết thúc nội dung đào tạo cơ bản, Nhà phân phối thực hiện bài kiểm tra trắc nghiệm trên giấy trong thời gian 75 phút.
  - Bài kiểm tra bao gồm 75 câu hỏi dạng trắc nghiệm (mỗi câu hỏi có 04 đáp án và Nhà phân phối phải chọn một đáp án đúng).
  - Kết thúc làm bài kiểm tra, Nhà phân phối nộp lại bài kiểm tra với kết quả đáp án cho Đào tạo viên (Nhà phân phối có thể nộp sớm hơn nếu thời gian hoàn thành sớm hơn thời gian cho phép).
  - Khi nhận nộp bài kiểm tra, Đào tạo viên sẽ thực hiện chấm điểm và công bố kết quả ngay tại lớp học. Nhà phân phối được xem là hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản khi đạt kết quả số câu trả lời từ 50 câu đúng/75 câu hỏi.
  - Trường hợp không đạt, Nhà phân phối phải thực hiện lại bài kiểm tra. Nếu vẫn tiếp tục không đạt, Nhà phân phối phải đăng ký và tham gia học lại lớp đào tạo cơ bản khác.
  - Nhà phân phối ký tên xác nhận kết quả bài kiểm tra đánh giá trước khi ra về.
- Xác nhận hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản:
  - Trong vòng tối đa 02 (hai) ngày kể từ thời điểm kết thúc lớp đào tạo cơ bản, Công ty sẽ ban hành quyết định công nhận Nhà phân phối hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản và công bố công khai quyết định này.
  - Công ty lưu trữ hồ sơ đào tạo cơ bản gồm: Danh sách lớp học có chữ ký tham gia của người học, Bài kiểm tra (đạt), Quyết định công nhận hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản. Quyết định này là cơ sở để Công ty làm thủ tục cấp thẻ thành viên cho Nhà phân phối đã hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.
- b) Đối với phương thức đào tạo từ xa: Thời gian đào tạo từ xa diễn ra từ 8h30 đến 17h30 trong ngày làm việc của Công ty để đảm bảo luôn có Đào tạo viên tương tác trực tiếp với người học. Kết thúc thời gian đào tạo từ xa thì hệ thống đào tạo từ xa sẽ không hoạt động. Quy trình thực hiện gồm 04 (bốn) bước sau:
  - Đăng nhập tài khoản học từ xa:

- Nhà phân phối (đã ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Care For) sẽ được đăng ký mở tài khoản thông tin cá nhân khi vào mục “Đào tạo trực tuyến” trên website <https://www.careforvietnam.vn/>
- Nhà phân phối sử dụng tài khoản này để đăng nhập học trực tuyến và hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản của Care For.
- Tài khoản học trực tuyến được cấp một lần duy nhất và tài khoản này khác với tài khoản đăng nhập hệ thống quản lý người tham gia bán hàng đa cấp. *Vợ hoặc chồng của Nhà Phân Phối khi cùng ký Hợp đồng phải hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản theo đúng quy định của pháp luật và phải đăng ký hai tài khoản đăng nhập khác nhau.*
- Nhà phân phối tham gia học đào tạo từ xa phải đăng nhập học trực tuyến trong thời gian đào tạo từ xa, ngoài thời gian đào tạo từ xa Nhà phân phối sẽ không thể đăng nhập học. *Nhà phân phối phải tự hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản mà không có sự giúp đỡ thao tác từ người khác.*
- Học Chương trình đào tạo cơ bản:
  - Nội dung Chương trình đào tạo cơ bản bao gồm các nội dung sau:
    - ✓ Chủ đề 1: Tổng quan Chương trình đào tạo cơ bản và Pháp luật bán hàng đa cấp;
    - ✓ Chủ đề 2: Nội dung cơ bản của hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
    - ✓ Chủ đề 3: Chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp;
    - ✓ Chủ đề 4: Quy tắc hoạt động của Care For;
    - ✓ Chủ đề 5: Kế hoạch trả thưởng của Care For.
  - Nội dung Chương trình đào tạo cơ bản theo phương thức đào tạo từ xa có thời lượng 08 (tám) giờ bao gồm thời lượng làm bài kiểm tra (không bao gồm thời lượng hỏi đáp trực tuyến), được thể hiện bằng hình thức ghi hình bài thuyết trình theo từng nội dung của Đào tạo viên do Công ty chỉ định.
  - Nhà phân phối tự quyết định thứ tự học của các nội dung trong Chương trình đào tạo cơ bản nhưng phải đảm bảo đầy đủ các nội dung trên. Nhà phân phối chỉ được chọn học lần lượt từng chủ đề một, không được học nhiều chủ đề cùng lúc.
  - Phần kỹ thuật của hệ thống học trực tuyến được thiết kế đảm bảo chương trình học trực tuyến không có chức năng chuyển tiếp nhanh,

d

Nhà phân phối phải theo dõi đúng thời lượng nội dung của mỗi chủ đề mới được hệ thống cho phép chuyển đến phần nội dung tiếp theo, do đó đảm bảo Nhà phân phối không được bỏ qua bất cứ phần nội dung nào của mỗi chủ đề.

- Trong thời gian học trực tuyến ở mỗi chủ đề, hệ thống sẽ hiện một số câu hỏi (dạng trắc nghiệm với 04 đáp án cho mỗi câu và Nhà phân phối sẽ phải chọn 01 đáp án đúng) ở giữa mỗi chủ đề của Chương trình đào tạo cơ bản. Câu hỏi này nhằm giúp Nhà phân phối tương tác với nội dung bài học, chỉ khi Nhà phân phối trả lời đúng các câu hỏi của chủ đề thì Nhà phân phối mới có thể theo dõi tiếp chủ đề đó.
- Trong thời gian đào tạo từ xa, hệ thống tự động ghi nhớ đối với các phần nội dung chủ đề đã hoàn thành của Chương trình đào tạo cơ bản.
- Kết thúc thời gian đào tạo từ xa, hệ thống đào tạo từ xa sẽ tự dừng hoạt động, nếu Nhà phân phối chưa hoàn thành một chủ đề theo các trường hợp sau:
  - ✓ Nhà phân phối chưa hoàn tất phần nội dung của một chủ đề nào thì Nhà phân phối phải đăng nhập lại (bằng tài khoản đã đăng ký ban đầu) lần sau trong thời gian đào tạo từ xa để học lại từ đầu nội dung của chủ đề chưa hoàn thành.
  - ✓ Nhà phân phối đã hoàn tất theo dõi một chủ đề học, nhưng chưa làm bài kiểm tra của chủ đề này thì Nhà phân phối phải đăng nhập lại (bằng tài khoản đã đăng ký ban đầu) lần sau trong thời gian đào tạo từ xa để chỉ làm bài kiểm tra.
  - ✓ Ví dụ: Kết thúc thời gian đào tạo từ xa, hệ thống đào tạo từ xa tự dừng hoạt động, trong trường hợp:
    - ❖ Nhà phân phối chưa hoàn thành phần nội dung của chủ đề “Kế hoạch trả thưởng của Care For” thì Nhà phân phối sẽ phải đăng nhập lại (bằng tài khoản đã đăng ký ban đầu) lần sau trong thời gian đào tạo từ xa để học lại từ đầu nội dung của chủ đề “Kế hoạch trả thưởng của Care For”.
    - ❖ Nhà phân phối đã hoàn tất theo dõi nội dung của chủ đề “Kế hoạch trả thưởng của Care For”, nhưng chưa làm bài kiểm tra của chủ đề “Kế hoạch trả thưởng của Care For” thì Nhà phân phối phải đăng nhập lại (bằng tài khoản đã đăng ký ban đầu) lần sau trong thời gian đào tạo từ xa để chỉ làm bài kiểm tra của chủ đề “Kế hoạch trả thưởng của Care For”.

- Nhà phân phối tương tác trực tiếp với Đào tạo viên bằng hình thức trao đổi tin nhắn hỏi đáp trực tuyến thông qua cổng tương tác trực tuyến hiển thị trên màn hình trong suốt quá trình học. Nội dung tương tác này sẽ được lưu lại trong hệ thống quản lý đào tạo từ xa của Care For.
- Làm bài kiểm tra:
  - Sau khi Nhà phân phối theo dõi hết toàn bộ nội dung của một chủ đề, Nhà phân phối mới được phép thao tác làm bài kiểm tra đánh giá để hoàn tất chủ đề đó trước khi chuyển sang chủ đề khác.
  - Bài kiểm tra của mỗi chủ đề bao gồm 15 câu hỏi dạng trắc nghiệm, mỗi câu hỏi có 04 đáp án và Nhà phân phối phải chọn 01 đáp án đúng.
  - Trong thời gian đào tạo từ xa, Nhà phân phối được xem là hoàn thành một chủ đề khi và chỉ khi kết quả bài kiểm tra đạt số câu trả lời từ 10 câu đúng/15 câu hỏi.
  - Trường hợp kết quả làm bài kiểm tra của chủ đề nào không đạt, Nhà phân phối phải làm lại bài kiểm tra của chủ đề đó. Nếu vẫn tiếp tục không đạt, Nhà phân phối phải thực hiện học lại từ đầu nội dung của chủ đề chưa đạt bằng tài khoản đã đăng ký ban đầu.
  - Nhà phân phối được xem là hoàn tất toàn bộ Chương trình đào tạo cơ bản khi hoàn thành tất cả các chủ đề học của Chương trình đào tạo cơ bản.
  - Kết thúc thời gian đào tạo từ xa, hệ thống đào tạo từ xa sẽ tự dừng hoạt động, nếu Nhà phân phối chưa hoàn thành bài kiểm tra thì Nhà phân phối sẽ phải đăng nhập lại (bằng tài khoản đã đăng ký ban đầu) lần sau trong thời gian đào tạo từ xa để làm tiếp bài kiểm tra chưa hoàn thành. Ví dụ: Nhà phân phối đang làm bài kiểm tra của chủ đề “Kế hoạch trả thưởng của Care For” bao gồm 15 câu hỏi, kết thúc thời gian đào tạo từ xa mà Nhà phân phối mới hoàn tất câu thứ 10, thì Nhà phân phối sẽ phải đăng nhập lại (bằng tài khoản đã đăng ký ban đầu) lần sau trong thời gian đào tạo từ xa để làm tiếp bài kiểm tra từ câu thứ 11 đến câu thứ 15 của chủ đề “Kế hoạch trả thưởng của Care For”.
- Xác nhận hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản:
  - Biểu tượng “In chứng nhận” sẽ hiển thị khi Nhà phân phối hoàn thành và đạt yêu cầu của Chương trình đào tạo cơ bản.
  - Trong vòng 02 (hai) ngày kể từ ngày Nhà phân phối hoàn thành và đạt yêu cầu, Công ty sẽ ban hành quyết định công nhận Nhà phân phối

hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản và công bố công khai quyết định này.

➤ Công ty lưu trữ hồ sơ đào tạo cơ bản bao gồm:

(1) Trên hệ thống quản lý gồm: Dữ liệu về thời gian đào tạo, đào tạo viên, phương thức đào tạo, thời gian thi đạt, bài kiểm tra và kết quả bài kiểm tra của học viên.

(2) Hồ sơ đào tạo cơ bản bằng văn bản gồm: Quyết định công nhận hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản. Quyết định này bao gồm các nội dung: Họ tên, mã số hợp đồng, thời gian đào tạo, phương thức đào tạo, đào tạo viên, thời gian thi đạt. Quyết định này cũng là cơ sở để Công ty làm thủ tục cấp thẻ thành viên cho Nhà phân phối đã hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.

5. Tất cả các Nhà phân phối của Care For có trách nhiệm tự cập nhật những thay đổi về nội dung liên quan tới đào tạo cơ bản (nếu có) thông qua các tài liệu do Công ty cung cấp trên website hoặc được Công ty niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện của Công ty.

### **Điều 13. Quy trình cấp thẻ thành viên**

1. Nộp hồ sơ: Trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày được Công ty xác nhận hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản theo quy định tại Điều 12, Nhà phân phối cần nộp hồ sơ đề nghị cấp Thẻ thành viên trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến Công ty. Thành phần hồ sơ bao gồm: 01 (một) Bản cam kết (theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 03 năm 2018) có đầy đủ thông tin và chữ ký xác nhận đồng ý của Nhà phân phối;
2. Cấp Thẻ thành viên:
  - a) Trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày nhận hồ sơ đầy đủ và hợp lệ, căn cứ vào quyết định công nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản, Công ty tiến hành cấp Thẻ thành viên và giao cho Nhà phân phối trực tiếp tại Công ty (ký nhận vào biên bản bàn giao) hoặc chuyển tới địa điểm chỉ định của Nhà phân phối qua đường bưu điện;
  - b) Nhà phân phối chỉ được tiếp thị, bán hàng, phát triển mạng lưới sau khi được cấp Thẻ thành viên và phải xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng;
  - c) Khi Hợp đồng nhà phân phối chấm dứt thì Thẻ thành viên hết hiệu lực và được Công ty công bố công khai trên website.

#### **Điều 14. Nghĩa vụ cập nhật thông tin hợp đồng**

Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về thông tin đã cung cấp trong hợp đồng, Nhà phân phối có nghĩa vụ phải liên hệ Care For thực hiện thủ tục cập nhật thông tin. Care For hoàn toàn được miễn trừ trách nhiệm đối với trường hợp Nhà phân phối cung cấp sai thông tin trong hợp đồng và có quyền xử lý, yêu cầu bồi thường nếu Nhà phân phối cung cấp sai thông tin.

#### **Điều 15. Hợp đồng nhà phân phối mã số kép**

1. Việc ký kết hợp đồng mã số kép phải tuân thủ các quy định sau:
  - a) Vợ chồng chỉ có thể cùng nhau tham gia ký kết Hợp đồng nhà phân phối của Care For bằng mã số kép. Vợ chồng không được sở hữu đồng thời hai mã số kinh doanh;
  - b) Cả vợ và chồng đều phải thỏa mãn điều kiện trở thành Nhà phân phối và thực hiện đầy đủ các quy định, trình tự thủ tục về ký kết hợp đồng, đào tạo theo quy định của Quy tắc hoạt động này;
  - c) Quyền lợi, nghĩa vụ, vi phạm của vợ hoặc chồng đều được ghi nhận và xử lý đối với mã số kép;
  - d) Công ty thanh toán hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác thông qua tài khoản ngân hàng tương ứng với người đứng tên đầu tiên trong Hợp đồng nhà phân phối;
  - e) Trách nhiệm giải quyết các vụ việc liên quan đến mã số kép (quyền lợi, nghĩa vụ, công việc kinh doanh, tài chính...) hoàn toàn thuộc về vợ chồng Nhà phân phối. Trường hợp các thành viên của mã số kép có tranh chấp thì Công ty có quyền đình chỉ hợp đồng (tạm dừng hoạt động của mã số kép, tạm dừng chi trả hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế của mã số kép) cho đến khi việc tranh chấp được xác định là đã chấm dứt.
2. Bổ sung người hôn phối tạo mã số kép: Cá nhân nào có vợ hoặc chồng đã là Nhà phân phối của Care For thì chỉ có thể trở thành Nhà phân phối bằng việc bổ sung người hôn phối tạo mã số kép. Cá nhân này phải thỏa mãn điều kiện trở thành Nhà phân phối quy định tại Điều 18 và phải tiến hành thủ tục ký kết Hợp đồng nhà phân phối, đào tạo, cấp thẻ thành viên lần lượt được quy định Điều 11, Điều 12, Điều 13.
3. Trường hợp hai Nhà phân phối kết hôn: Hai Nhà phân phối sau khi kết hôn theo quy định của pháp luật thì chỉ được lựa chọn giữ lại một vai trò phân phối duy nhất, Nhà phân phối còn lại phải tiến hành lần lượt các thủ tục sau:
  - a) Trong vòng 30 (ba mươi) ngày, phải thực hiện thủ tục chấm dứt hợp đồng. Hệ thống tuyến dưới của Nhà phân phối này sẽ thành hệ thống tuyến dưới

d

của người bảo trợ của Nhà phân phối đó. Mọi quyền lợi, nghĩa vụ của Nhà phân phối này được giải quyết theo quy định về chấm dứt hợp đồng;

b) Trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày hợp đồng chấm dứt, phải thực hiện thủ tục bổ sung hôn phối tạo mã số kép theo quy định tại Khoản 2 Điều này.

4. Tách mã số kép: Hai Nhà phân phối sau khi ly hôn phải tự thỏa thuận về việc phân chia quyền lợi, nghĩa vụ liên quan phát sinh từ mã số kép. Một trong hai người của mã số kép bắt buộc từ bỏ vai trò Nhà phân phối và nếu muốn gia nhập lại Care For với vai trò Nhà phân phối mới thì thực hiện thủ tục ký kết hợp đồng nhà phân phối theo quy định tại Điều 11 của Quy tắc hoạt động này. Trong trường hợp hai Nhà phân phối không tự thỏa thuận được việc phân chia, Công ty có quyền đình chỉ hợp đồng (tạm dừng hoạt động của mã số kép, tạm dừng chi trả hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế của mã số kép) cho đến khi Nhà phân phối xác định được phương án chia tách, định đoạt mã số kép.

#### **Điều 16. Thừa kế**

1. Khi Nhà phân phối qua đời thì người thừa kế hợp pháp theo pháp luật dân sự về thừa kế (sau đây gọi chung là người nhận thừa kế) sẽ được thừa hưởng mọi quyền lợi và nghĩa vụ có liên quan đến Hợp đồng nhà phân phối. Đối với quyền tiếp tục thực hiện Hợp đồng nhà phân phối, Care For chỉ chấp nhận người nhận thừa kế thỏa mãn điều kiện quy định tại Điều 18.
2. Quyền quyết định về việc tiếp tục thực hiện Hợp đồng nhà phân phối do thừa kế hoàn toàn thuộc về Care For trong các trường hợp sau:
  - a) Không có người nhận thừa kế hợp pháp;
  - b) Có người nhận thừa kế hợp pháp nhưng người này không thỏa mãn điều kiện quy định tại Điều 18;
  - c) Có người nhận thừa kế hợp pháp nhưng người này từ chối tiếp tục thực hiện Hợp đồng nhà phân phối.

#### **Điều 17. Chuyển giao hợp đồng**

1. Hợp đồng nhà phân phối được chuyển giao trong các trường hợp sau:
  - a) Chuyển giao theo nhu cầu: Nhà phân phối có Danh hiệu kinh doanh từ Giám đốc 3 sao trở lên (theo quy định của Kế hoạch trả thưởng) có quyền được chuyển giao hợp đồng theo nhu cầu của mình;
  - b) Các trường hợp chính đáng, hợp lý khác do Care For quyết định.
2. Sau khi chuyển giao, Nhà phân phối là bên chuyển giao vĩnh viễn không được gia nhập lại Care For.
3. Bên nhận chuyển giao phải thỏa mãn điều kiện quy định tại Điều 18.

4. Care For có toàn quyền trong việc thẩm định, phê duyệt việc chuyển giao hợp đồng. Việc thực hiện chuyển giao hoàn toàn miễn phí.

#### **Điều 18. Cá nhân thứ ba tham gia vào quan hệ Hợp đồng nhà phân phối**

1. Cá nhân thứ ba tham gia vào quan hệ Hợp đồng nhà phân phối (sau đây gọi tắt là cá nhân thứ ba) là người hôn phối của Nhà phân phối muốn mở mã số kép, người nhận thừa kế hợp đồng, người nhận chuyển giao hợp đồng.
2. Care For chỉ chấp nhận cá nhân thứ ba tham gia vào quan hệ Hợp đồng nhà phân phối khi thỏa mãn tất cả các điều kiện sau đây:
  - a) Phải là một cá nhân;
  - b) Không phải là một Nhà phân phối đang duy trì Hợp đồng nhà phân phối có hiệu lực với Care For;
  - c) Phải thỏa mãn điều kiện trở thành Nhà phân phối;
  - d) Phải thực hiện đầy đủ các quy định, trình tự thủ tục về ký kết hợp đồng, đào tạo theo quy định của Quy tắc hoạt động này;
  - e) Trong một số trường hợp, để bảo vệ và phát triển hệ thống kinh doanh, Công ty có toàn quyền buộc cá nhân này phải hoàn thành các tiêu chuẩn (kinh nghiệm về lĩnh vực kinh doanh, hiểu biết về hệ thống kinh doanh, đủ nguồn lực để vận hành hệ thống kinh doanh mà mình tiếp nhận...) sao cho tương xứng với cấp bậc. Trong trường hợp xác định cá nhân này không phù hợp, Công ty có quyền từ chối ký kết hoặc tiến hành chấm dứt Hợp đồng nhà phân phối với cá nhân này.
3. Tùy từng thời kỳ mà Care For toàn quyền trong việc quyết định tiêu chuẩn, thủ tục thực hiện quy định tại Điểm e Khoản 2 Điều này.

#### **Điều 19. Chấm dứt hợp đồng**

1. Hợp đồng sẽ bị chấm dứt trong các trường hợp sau:
  - a) Nhà phân phối tự nguyện chấm dứt hợp đồng:
    - Nhà phân phối có quyền chấm dứt hợp đồng bằng việc thông báo bằng văn bản cho Công ty.
    - Việc chấm dứt hợp đồng đối với mã số kép phải có sự đồng ý của cả vợ và chồng Nhà phân phối. Care For không giải quyết trường hợp chỉ một trong hai thành viên của mã số kép muốn chấm dứt hợp đồng.
  - b) Không mua hàng dẫn đến chấm dứt hợp đồng: Trong vòng 12 tháng liên tiếp, Nhà phân phối không phát sinh bất kỳ đơn hàng nào thì hợp đồng đương nhiên chấm dứt.
  - c) Care For đơn phương chấm dứt hợp đồng (theo quy định pháp luật về dân sự; xử lý vi phạm bằng hình thức chấm dứt hợp đồng theo Khoản 8 Điều 27;

thực hiện trách nhiệm chấm dứt hợp đồng đối với các Nhà phân phối vi phạm quy định pháp luật về bán hàng đa cấp mà Care For có trách nhiệm chấm dứt hợp đồng...) và thông báo cho Nhà phân phối trước 10 (mười) ngày làm việc trước ngày chấm dứt.

2. Quy trình, thủ tục chấm dứt và thanh lý hợp đồng:

a) Đối với trường hợp Nhà phân phối tự nguyện chấm dứt hợp đồng:

- Nhà phân phối gửi thông báo bằng văn bản đến Công ty trước ngày dự định chấm dứt hợp đồng ít nhất là 10 (mười) ngày làm việc.
- Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ thời điểm hợp đồng bị chấm dứt, lần lượt theo thứ tự:
  - Công ty tính toán tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối có quyền nhận và xác định các nghĩa vụ nếu có của Nhà phân phối phát sinh trong quá trình tham gia tính đến thời điểm chấm dứt hợp đồng.
  - Công ty tiến hành quy trình, thủ tục mua lại hàng hóa đã bán cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại Điều 25 nếu Nhà phân phối có yêu cầu.
  - Công ty thanh toán đầy đủ cho Nhà phân phối tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác. Nhà Phân phối thực hiện nghĩa vụ nếu có của mình đối với Công ty.
  - Công ty và Nhà phân phối tiến hành thủ tục thanh lý hợp đồng bằng việc ký Biên bản thanh lý hợp đồng để xác nhận mọi quyền lợi, nghĩa vụ đã được các bên thực hiện đúng và đầy đủ.

b) Đối với trường hợp không mua hàng dẫn đến chấm dứt hợp đồng:

- Định kỳ hằng tháng, Công ty rà soát và lập danh sách Nhà phân phối chấm dứt hợp đồng do không phát sinh đơn hàng theo Điểm b Khoản 1 Điều 19 tính đến hết ngày cuối cùng của tháng liền trước (“ngày chốt chấm dứt hợp đồng”). Sau ngày chốt chấm dứt hợp đồng, Nhà phân phối không được mua hàng hóa, bảo trợ, tham gia hội nghị, hội thảo, đào tạo.
- Công ty tính toán tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối có quyền nhận và xác định các nghĩa vụ nếu có của Nhà phân phối phát sinh trong quá trình tham gia trong tính đến ngày chốt chấm dứt hợp đồng.
- Công ty công bố công khai các trường hợp trên với quyền lợi, nghĩa vụ tương ứng.
- Trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày công bố:
  - Nhà phân phối nào có khiếu nại có thể liên hệ Công ty để được giải quyết. Hai bên tiến hành giải quyết quyền lợi và nghĩa vụ nếu có phát sinh.

4

- Công ty thanh toán đầy đủ cho Nhà phân phối tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác.
- Nhà Phân phối thực hiện nghĩa vụ nếu có của mình đối với Công ty.
- Trong vòng 10 (mười) làm việc ngày tiếp theo, Công ty ban hành quyết định chấm dứt hợp đồng và công bố công khai các trường hợp chấm dứt hợp đồng. Ngày Công ty ra quyết định này là ngày hợp đồng bị chấm dứt và tự động thanh lý.
- c) Đối với trường hợp Care For đơn phương chấm dứt hợp đồng:
  - Tối thiểu 10 (mười) ngày làm việc trước ngày Công ty ban hành quyết định chấm dứt hợp đồng, Care For thông báo chấm dứt hợp đồng đến Nhà phân phối bị chấm dứt hợp đồng và công bố công khai các trường hợp này.
  - Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ thời điểm Công ty gửi thông báo chấm dứt hợp đồng cho Nhà phân phối:
    - Công ty tính toán tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối có quyền nhận và xác định các nghĩa vụ nếu có của Nhà phân phối phát sinh trong quá trình tham gia tính đến thời điểm chấm dứt hợp đồng.
    - Công ty tiến hành quy trình, thủ tục mua lại hàng hóa đã bán cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại Điều 25 nếu Nhà phân phối có yêu cầu.
    - Công ty thanh toán đầy đủ cho Nhà phân phối tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác. Nhà Phân phối thực hiện nghĩa vụ nếu có của mình đối với Công ty.
    - Sau thời gian trên, hợp đồng tự động thanh lý.
- 3. Nghĩa vụ phát sinh khi chấm dứt hợp đồng: Nhà phân phối cam kết chấm dứt hoàn toàn, không còn thực hiện vai trò nhà phân phối và không được sử dụng logo, hình ảnh, bộ nhận diện của Care For ở bất kỳ nơi đâu, dưới bất kỳ hình thức nào và vào bất kỳ thời điểm nào.

## **Điều 20. Gia nhập lại**

Nhà phân phối sau khi chấm dứt hợp đồng muốn ký kết Hợp đồng nhà phân phối lại (gia nhập lại) phải tiến hành thủ tục ký kết Hợp đồng nhà phân phối mới. Trừ trường hợp hai Nhà phân phối kết hôn quy định tại Khoản 3 Điều 15 thì việc tái ký hợp đồng khi và chỉ khi sau thời điểm chấm dứt hợp đồng:

1. 06 (sáu) tháng đối với Nhà phân phối đã chấm dứt hợp đồng theo điểm a, điểm b khoản 1 Điều 19. Đồng thời, trong thời hạn 06 tháng này, Nhà phân phối không được tham gia vào bất cứ hoạt động bán hàng đa cấp có liên quan đến Công ty (tham gia hội nghị, hội thảo, đào tạo, thực hiện hoạt động bảo trợ, mua bán hàng hóa...) dưới bất kỳ hình thức và bằng bất kỳ danh nghĩa người thứ ba nào khác.

2. 02 (hai) năm đối với Nhà phân phối đã chấm dứt hợp đồng theo Điểm a, Điểm b Khoản 1 của Điều 19 mà Nhà phân phối này muốn gia nhập tuyến bảo trợ mới mà người bảo trợ này lại là Nhà phân phối tuyến trên hoặc tuyến dưới trong tuyến bảo trợ cũ (tính đến Nhà phân phối đạt Danh hiệu 3 sao đầu tiên trong tuyến bảo trợ).

#### **Điều 21. Giải quyết tranh chấp hợp đồng**

1. Hợp đồng nhà phân phối được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật Việt Nam. Mọi tranh chấp giữa Nhà phân phối và Công ty chịu sự điều chỉnh của pháp luật Việt Nam.
2. Trong trường hợp có tranh chấp, các bên phải nỗ lực giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác. Nếu việc thương lượng hòa giải không đạt kết quả, các bên có thể yêu cầu giải quyết tranh chấp tại tòa án có thẩm quyền.
3. Thông tin liên lạc mà Nhà phân phối cung cấp trong hợp đồng được mặc định sử dụng để giải quyết tranh chấp, tố tụng, xử lý vi phạm...

### *Chương 3: HÀNG HÓA - SẢN PHẨM*

#### **Điều 22. Quy trình đặt hàng và khai báo thông tin khách hàng mua hàng**

Nhà phân phối đặt mua sản phẩm của Công ty thông qua các phương thức và được thực hiện theo quy trình, thủ tục sau đây:

##### **1. Đặt hàng:**

Nhà phân phối có thể đặt hàng với Care For thông qua các phương thức sau:

- a) Trực tiếp: Nhà phân phối xuất trình thẻ Thành viên và mua hàng tại quầy bán hàng của trụ sở chính hoặc chi nhánh của Công ty;
  - b) Qua điện thoại: Nhà phân phối đặt hàng thông qua tổng đài điện thoại số 1900 63 69 73;
  - c) Trực tuyến: Nhà phân phối thực hiện việc đặt hàng thông qua trang thông tin điện tử <https://www.careforvietnam.vn/>.
2. Xác minh thông tin và kiểm tra đơn hàng:
- a) Xác minh thông tin:
    - Đối với mua hàng trực tiếp: Xác minh qua Thẻ thành viên.
    - Qua điện thoại: Xác minh bằng các thông tin cá nhân của Nhà phân phối.
    - Trực tuyến: Xác minh bằng tài khoản đăng nhập cấp riêng cho Nhà phân phối.
  - b) Kiểm tra đơn hàng: Kiểm tra chi tiết thông tin ghi trong đơn hàng gồm:
    - Mã số Nhà phân phối
    - Ngày, tháng, năm đặt hàng

- Người nhận hàng và số điện thoại liên lạc
- Địa chỉ giao hàng
- Tên hàng, mã hàng và số lượng

Nếu các thông tin trên không đầy đủ và không chính xác, đơn hàng sẽ không được xử lý. Các nội dung kiểm tra nêu trên không bao gồm thông tin họ tên của Nhà phân phối. Do đó, trong trường hợp có sự mâu thuẫn thông tin giữa họ tên với Mã số của Nhà phân phối thì Mã số Nhà phân phối được dùng để làm căn cứ cuối cùng để xử lý đơn hàng.

3. Khai báo thông tin khách hàng mua hàng: Khuyến khích nhà phân phối khai báo thông tin cho các khách hàng mua hàng như sau:

- a) Nhà phân phối vào trang cá nhân của mình trên website <https://www.careforvietnam.vn/>, tại Mục “Danh sách khách hàng” khởi tạo mới khách hàng.
- b) Nhập thông tin khách hàng bao gồm: Họ tên, CMND/CCCD, Ngày sinh, Số điện thoại, Địa chỉ. Lưu ý, hệ thống sẽ không chấp nhận việc số CMND/CCCD/Hộ chiếu của Khách hàng trùng với số CMND/CCCD/Hộ chiếu của Nhà phân phối đang còn hoạt động tại Care For (đồng nghĩa với việc Khách hàng không phải là Nhà phân phối đang duy trì hợp đồng nhà phân phối còn hiệu lực)."
- c) Khi đặt đơn hàng, nhà phân phối khai báo thông tin khách hàng vào đơn hàng để Công ty xuất hoá đơn cho khách hàng.

### **Điều 23. Quy trình thanh toán**

1. Nhà phân phối có trách nhiệm đảm bảo việc thanh toán đúng thời hạn và đầy đủ cho Công ty. Kể từ khi đặt hàng thành công, đơn hàng sẽ bị hủy nếu Nhà phân phối không hoàn tất quá trình thanh toán trong 12 giờ. Nhà phân phối phải tuân thủ quy định pháp luật có liên quan về thanh toán.
2. Trình tự, thủ tục thanh toán:
  - a) Thanh toán trực tiếp: Công ty lập phiếu thu (02 liên), đóng dấu đã thu tiền. Nhà phân phối nhận đơn đặt hàng và ký tên vào phiếu thu;
  - b) Thanh toán bằng chuyển khoản:
    - Nhà phân phối thực hiện lệnh chuyển tiền đảm bảo đủ, chính xác các thông tin: Họ tên Nhà phân phối, Mã số Nhà phân phối, số đơn hàng, số tiền.
    - Care For sẽ tiến hành xác nhận tham chiếu với ngân hàng để xác nhận thanh toán vào đơn đặt hàng.

✓

- c) Thanh toán trực tuyến: chỉ áp dụng đối với các đơn hàng đặt qua website <https://www.careforvietnam.vn/>. Nhà phân phối thực hiện thủ tục thanh toán tích hợp trên website và được đảm bảo quyền lợi theo quy định của pháp luật về thanh toán trực tuyến.
3. Trong trường hợp thông tin thanh toán không chính xác với đơn hàng, Care For sẽ liên hệ với Nhà phân phối để hỗ trợ thanh toán nhanh nhất có thể.

#### **Điều 24. Quy trình giao nhận hàng hóa**

1. Care For không thực hiện chính sách gửi lại hàng hóa sau khi Nhà phân phối đã hoàn tất quy trình thanh toán. Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày đơn hàng được thanh toán thành công, Care For sẽ giao đầy đủ hàng hóa và Nhà phân phối có trách nhiệm nhận đầy đủ hàng hóa từ Công ty. Trường hợp Nhà phân phối không nhận hàng hóa trong thời hạn nêu trên, Care For sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho Nhà phân phối.
2. Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm đơn đặt hàng được thanh toán thành công, Care For phát hành hóa đơn giá trị gia tăng điện tử và xuất phiếu giao hàng. Trong phiếu giao hàng có thông báo về việc phát hành hóa đơn giá trị gia tăng điện tử, số hóa đơn tương ứng với đơn hàng và nội dung hướng dẫn Nhà phân phối tra cứu và tải về hóa đơn điện tử trên website của Công ty (thông qua dãy mã được in trên phiếu giao hàng).
3. Trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ thời điểm xuất phiếu giao hàng, Care For tiến hành việc giao hàng theo trình tự, thủ tục sau:
  - i. Giao trực tiếp tại Công ty
    - Sau khi hoàn tất quy trình thanh toán, Công ty tiến hành giao hàng kèm phiếu giao hàng cho Nhà phân phối.
    - Nhà Phân Phối kiểm tra số lượng, chất lượng hàng hóa, ký tên xác nhận vào phiếu giao hàng của Công ty. Care For không giải quyết bất kỳ trường hợp nào về hao hụt số lượng, hư hỏng của hàng hóa sau khi Nhà phân phối ký tên xác nhận.
  - b) Giao hàng đến các Điểm nhận hàng mà Nhà phân phối chỉ định:  
Công ty xác minh thông tin về điểm nhận hàng với Nhà phân phối.  
Công ty chuyển hàng kèm phiếu giao hàng tới các địa chỉ mà Nhà phân phối chỉ định thông qua đơn vị vận chuyển dịch vụ.  
Khi đồng ý sử dụng dịch vụ vận chuyển, Nhà phân phối phải đồng ý với chính sách vận chuyển của đơn vị vận chuyển dịch vụ. Nhà phân phối có thể tra cứu và kiểm tra tình trạng vận chuyển hàng thông qua trang thông tin điện tử đơn vị vận chuyển.

Khi đơn vị vận chuyển giao hàng, Nhà phân phối hoặc Khách hàng phải ký tên xác nhận vào vận đơn, phiếu giao hàng sau khi kiểm tra chủng loại, số lượng, chất lượng hàng hóa.

## **Điều 25. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa**

Việc Nhà phân phối trả lại và Công ty mua lại hàng hóa được thực hiện lần lượt theo các bước sau:

### **1. Nộp hồ sơ:**

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận hàng, Nhà phân phối có nhu cầu trả lại hàng hóa cần nộp trực tiếp cho Bộ phận Kinh doanh tại Trụ sở chính hoặc các Chi nhánh của Công ty hồ sơ bao gồm các thành phần và điều kiện sau đây:

- a) Đơn đề nghị trả lại sản phẩm;
- b) Hàng hóa trả lại (còn nguyên bao bì, tem, nhãn);
- c) Thẻ thành viên hoặc bản sao y (hoặc bản phô tô kèm bản chính để đối chiếu) giấy tờ chứng thực cá nhân.

### **2. Giải quyết yêu cầu trả lại hàng hóa:**

Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc, Công ty trả lại hồ sơ yêu cầu của Nhà phân phối nếu hồ sơ không đủ thành phần và/hoặc điều kiện tại Khoản 1 Điều này.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ thành phần và điều kiện, trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày Công ty nhận được hồ sơ yêu cầu của Nhà phân phối tại Khoản 1 Điều này, Công ty giải quyết theo trình tự:

- a) Công ty xác nhận đã tiếp nhận hồ sơ đầy đủ;
- b) Hai bên thỏa thuận và xác nhận các khoản sau:
  - Mức hoàn trả theo thỏa thuận với Nhà phân phối nhưng không thấp hơn 90% số tiền mà Nhà phân phối đã trả để nhận số hàng hóa đó.
  - Khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại.
  - Thời điểm thanh toán, phương thức thanh toán và tổng số tiền thanh toán cho Nhà phân phối.
- c) Ký tên, xác nhận các nội dung ở Điểm a, Điểm b của Khoản này vào đơn đề nghị trả lại sản phẩm, mỗi bên giữ 01 (một) bản;
- d) Làm thủ tục tái lưu kho hàng hóa mua lại theo quy định;

- e) Thanh toán tiền mua lại hàng cho Nhà phân phối đúng hạn;
- f) Thông báo khấu trừ và khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà các tuyến trên của Nhà phân phối này đã nhận tương ứng với số hàng hóa mua lại;
- g) Lưu trữ hồ sơ mua lại hàng hóa theo quy định.

## *Chương 4: XỬ LÝ VI PHẠM – GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI*

### *MỤC A- NGUYÊN TẮC VÀ HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM*

#### **Điều 26. Nguyên tắc xử lý vi phạm**

1. Nhằm tuân thủ chính sách, pháp luật của Nhà nước và đảm bảo môi trường kinh doanh lành mạnh, công bằng, hiệu quả, Care For kiên quyết trong việc xử lý thỏa đáng, triệt để các hành vi vi phạm.
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.
3. Care For toàn quyền trong việc xử lý các hành vi vi phạm tùy theo động cơ, tính chất, mức độ, hậu quả của hành vi vi phạm.

#### **Điều 27. Các hình thức xử lý hành vi vi phạm**

1. Cảnh cáo và công bố công khai Nhà phân phối vi phạm.
2. Buộc Nhà phân phối khôi phục lại tình trạng ban đầu, tự mình cải chính thông tin sai sự thật hoặc gây nhầm lẫn; thu hồi sản phẩm, tài liệu không chính thức do Nhà phân phối phát tán.
3. Thu hồi tiền thưởng, hoa hồng và lợi ích kinh tế khác do hành vi vi phạm mà có.
4. Tạm khóa mã số (ID) từ 01 (một) tháng đến 12 (mười hai) tháng và/hoặc tạm ngưng phát hoa hồng, tiền thưởng ngay khi phát hiện Nhà phân phối có dấu hiệu vi phạm Quy tắc hoạt động và các quy định của Pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.
5. Phạt tiền: tiền phạt được căn trừ trực tiếp vào các khoản hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế mà Nhà phân phối được hưởng.
6. Dịch chuyển toàn bộ mạng lưới tuyến dưới sang Nhà phân phối khác.
7. Khóa mã số (ID) từ 01 (một) tháng đến 12 (mười hai) tháng.
8. Chấm dứt Hợp đồng nhà phân phối.
9. Bồi thường thiệt hại: Nhà phân phối gây thiệt hại cho Công ty, cho bên thứ ba thì phải bồi thường thiệt hại đầy đủ, kịp thời tương ứng với lợi ích bị giảm sút

do hành vi vi phạm gây ra và chi phí hợp lý để ngăn chặn, hạn chế và khắc phục thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự.

#### **Điều 28. Chịu trách nhiệm trước pháp luật**

Nếu hành vi vi phạm của Nhà phân phối đồng thời vi phạm pháp luật Việt Nam thì bên cạnh việc chịu xử lý kỷ luật của Công ty theo Quy tắc hoạt động này, Nhà phân phối đồng thời phải chịu trách nhiệm theo pháp luật Việt Nam. Công ty không có quyền và không có nghĩa vụ bảo lãnh, xem xét giảm nhẹ cho Nhà phân phối trước pháp luật.

#### **MỤC B - MỘT SỐ HÀNH VI VI PHẠM**

#### **Điều 29. Vi phạm quy định pháp luật về bán hàng đa cấp**

1. Yêu cầu người khác phải đặt cọc hoặc nộp một khoản tiền nhất định để được ký Hợp đồng nhà phân phối.
2. Tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo khi chưa được Công ty ủy quyền bằng văn bản.
3. 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 hoặc mua hàng.
4. 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.
5. 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.
6. Không xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng.
7. Không tuân thủ Hợp đồng nhà phân phối, Quy tắc hoạt động của Công ty.
8. 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.
9. Cung cấp thông tin gian dối, gây nhầm lẫn về tính năng, công dụng của hàng hóa hoặc hoạt động của Công ty;  
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.
10. 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;

11. 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.

12. Vi phạm quy định pháp luật về bán hàng đa cấp khác.

### **Điều 30. Vi phạm chuẩn mực đạo đức kinh doanh**

Các trường hợp vi phạm quy định tại Điều 8 của Quy tắc hoạt động này là vi phạm chuẩn mực đạo đức kinh doanh.

### **Điều 31. Bán phá giá**

Các hành vi sau được xem là bán phá giá sản phẩm:

1. Bán sản phẩm với giá thấp hơn giá dành cho Nhà phân phối.
2. Đưa hàng mẫu dưới dạng sản phẩm hoàn chỉnh để khách hàng dùng thử không phải trả tiền.
3. Tặng hàng hoặc quà tặng vật chất khác cho khách hàng nhằm giảm giá thành sản phẩm.
4. Bán hàng có kèm theo phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ (ăn uống, du lịch...), vé tham gia các chương trình văn hóa, nghệ thuật, giải trí và các ưu đãi khác cho khách hàng.
5. Bán hàng kèm theo việc tham dự các chương trình mang tính may rủi (phiếu dự thi, vé xổ số, phiếu rút thăm trúng thưởng...) cho khách hàng.
6. Các hình thức bán phá giá khác.

### **Điều 32. Thực hiện hành vi làm ảnh hưởng đến quyền bảo trợ của Nhà phân phối khác**

1. *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.
2. *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.
3. *Chuyển tuyển* là hành vi thực hiện việc thay đổi người bảo trợ vì mục đích cá nhân hoặc vì lợi ích khác trái với các quy định của Quy tắc hoạt động này.
4. *Để 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.

### **Điều 33. Tham gia doanh nghiệp bán hàng đa cấp khác**

1. Nhà phân phối không được tham gia, không được lôi kéo, mua chuộc, dụ dỗ Nhà phân phối của Care For tham gia doanh nghiệp bán hàng đa cấp khác trong khi đang duy trì hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Care For.
2. Cấm Nhà phân phối tham gia, lôi kéo, mua chuộc, dụ dỗ Nhà phân phối của Care For 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.
3. Cấm Nhà phân phối tham gia, lôi kéo, mua chuộc, dụ dỗ Nhà phân phối của Care For tham gia vào hoạt động kinh doanh sản phẩm thông tin số theo mô hình kinh doanh theo phương thức đa cấp.

### **Điều 34. Vi phạm quy tắc hôn phối**

Hai Nhà phân phối là vợ chồng chỉ được hoạt động bằng mã số kép. Các trường hợp trái với quy định trên là vi phạm quy tắc hôn phối.

### **Điều 35. Vi phạm quy tắc bán lẻ**

1. 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 Care For tại các cửa hàng bán lẻ cho công chúng.
2. 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...).

### **Điều 36. Vi phạm về thông tin, quảng cáo, truyền thông với bên thứ ba**

Nhà phân phối tuyệt đối không được:

1. Cung cấp thông tin sai lệch, gian dối, gây nhầm lẫn về:
  - a) Care For;
  - 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.
2. Đề cập trực tiếp thông tin về giá của sản phẩm trên internet và mạng xã hội dưới bất kỳ 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...

✓

3. 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 Care For với danh nghĩa của họ. Tự ý sử dụng hình ảnh, thông tin cá nhân của người khác khi chưa được sự đồng ý.
4. Sử dụng đường dẫn liên kết được tài trợ hoặc trả tiền hoặc sử dụng Tối ưu hoá Công cụ Tìm kiếm (SEO) để được quảng cáo tại các công cụ tìm kiếm trên internet hoặc các định hướng chỉ dẫn trên website, fanpage... của mình trên internet và mạng xã hội.
5. 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 Care For 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.
6. 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.
7. 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.
8. Chế tạo, sản xuất, in ấn, phát hành, sử dụng tài liệu, dữ liệu không phải do Care For phát hành chính thức.
9. 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.
10. Tự ý in ấn, phát hành, sử dụng các ấn phẩm quảng cáo, danh thiếp có liên quan đến sản phẩm, bộ nhận diện (logo, hình ảnh...) và các tài sản sở hữu trí tuệ, bản quyền của Care For. Sử dụng tên các thương hiệu được đăng ký của Công ty như Care For, Alpha Lipid Lifeline, Colostem... khi đặt tên trang cá nhân, fanpage nhóm... Không được sử dụng các logo đã đăng ký của Công ty dưới bất kỳ hình thức nào.
11. Lợi dụng các buổi hội nghị, hội thảo, đào tạo, huấn luyện có liên quan đến Care For 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.
12. 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 Care For.
13. 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 Care For, 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 Care For khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Công ty. Nhà phân phối phải nhận thức được rằng, đối với bất kỳ thông tin nào có liên quan đến Care For, chỉ có nhân viên được ủy quyền của Công ty mới được phát ngôn đến đơn vị truyền thông, báo chí.

#### **Điều 37. Thao túng Kế hoạch trả thưởng**

1. 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.
2. Tất cả các bên liên quan trong hệ thống kinh doanh bị thao túng đều bị xử lý.

#### **Điều 38. Bất hợp tác trong giải quyết vụ việc**

Trong trường hợp Care For xác định được vụ việc được cho là vi phạm Quy tắc hoạt động của Công ty, Nhà phân phối có nghĩa vụ phải nỗ lực hợp tác hết mình trong việc xác minh, giải quyết, xử lý vi phạm.

### **MỤC C- PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI**

#### **Điều 39. Bắt buộc khai báo thông tin khách hàng mua hàng**

1. Khi nhận thấy một nhà phân phối có dấu hiệu vi phạm quy tắc hoạt động (bán phá giá, thao túng kế hoạch trả thưởng...), Công ty ban hành quyết định buộc một nhà phân phối phải khai báo thông tin của khách hàng mua hàng.
2. Quyết định buộc một nhà phân phối phải khai báo thông tin khách hàng bao gồm: Lý do yêu cầu, thời điểm bắt đầu phải khai báo thông tin khách hàng mua hàng, thời hạn kết thúc việc khai báo.
3. Nhà phân phối phải thực hiện việc khai báo thông tin khách hàng mua hàng theo quyết định tại Khoản 2 của Điều này.

#### **Điều 40. Quy định về phản ánh hành vi vi phạm**

1. Nhà phân phối khi phát hiện hành vi vi phạm Quy tắc hoạt động có trách nhiệm phản ánh với Công ty.
2. Nhà phân phối cần cung cấp chứng cứ (giấy tờ, chứng từ, hóa đơn mua hàng, đơn đặt hàng, sản phẩm, địa chỉ, số điện thoại liên lạc, bản ghi âm, ghi hình...) liên quan đến hành vi và người thực hiện hành vi vi phạm. Nhà phân phối phản

ánh đồng thời có nghĩa vụ phối hợp với Công ty trong quá trình điều tra, xác minh và xử lý.

3. Nhà phân phối phản ánh sai sự thật thì bị xử lý theo quy định.

#### **Điều 41. Quy trình, thủ tục tiếp nhận và giải quyết khiếu nại**

Nhà phân phối có quyền khiếu nại để Công ty xem xét lại quyết định của mình, hành vi của nhân viên Công ty, khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái với pháp luật hoặc trái với quy định của Công ty xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà phân phối. Quy trình giải quyết khiếu nại được thực hiện như sau:

##### **1. Tiếp nhận khiếu nại:**

Nhà phân phối có thể phản hồi các ý kiến khiếu nại tới Care For theo một trong các cách thức sau:

- a) Trực tiếp: Nhà phân phối liên hệ trực tiếp Bộ phận kinh doanh tại văn phòng Trụ sở chính và các chi nhánh, văn phòng đại diện của Care For;
- b) Qua thư: Nhà phân phối có thể gửi khiếu nại bằng văn bản qua đường bưu điện tới Bộ phận kinh doanh tại văn phòng Trụ sở chính và các chi nhánh, văn phòng đại diện của Care For;
- c) Qua email: Nhà phân phối có thể gửi khiếu nại qua địa chỉ email [info@careforvietnam.vn](mailto:info@careforvietnam.vn);
- d) Qua tổng đài: Nhà phân phối có thể gửi khiếu nại trực tiếp bằng việc gọi điện thoại đến tổng đài Care For: 1900 63 69 73.

##### **2. Giải quyết khiếu nại:**

Khi nhận được thông tin khiếu nại của Nhà phân phối, Công ty tiến hành giải quyết lần lượt như sau:

- a) Bộ phận kinh doanh chuyển cho các phòng ban có liên quan giải đáp.
- b) Các phòng ban có liên quan có trách nhiệm gửi giải đáp các khiếu nại về Bộ phận kinh doanh để phản hồi cho Nhà phân phối.
- c) Công ty thông báo cho Nhà phân phối kết quả giải quyết trong thời hạn không quá 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại. Thời gian giải quyết khiếu nại có thể gia hạn tối đa 02 (hai) lần, mỗi lần không quá 30 (ba mươi) ngày làm việc tùy theo tính chất phức tạp của vụ việc khiếu nại.
- d) Để đảm bảo quyền lợi tối đa của Nhà phân phối, Công ty sẽ giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng nhất và luôn lắng nghe các khiếu nại như một nguồn thông tin quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ và đảm bảo môi trường kinh doanh công bằng, hiệu quả và bền vững.

**CÔNG TY TNHH**

T.N.H.H  
NH

**CARE FOR VIỆT NAM**

**Giám đốc**



**ĐOÀN THỊ ÁI VY**