QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

Quy tắc hoạt động được đưa ra nhằm bảo vệ quyền lợi của Người tham gia bán hàng đa cấp (Nhà Phân Phối/NPP) và hoạt động kinh doanh của Nhà Phân Phối luôn được hỗ trợ bởi Công ty. Vì thế, hãy cùng hiểu rõ và tuân thủ những quy tắc dưới đây để trở thành một Nhà Phân Phối có trách nhiệm, có đạo đức, cạnh tranh lành mạnh và công bằng.

I. QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ LÀM NHÀ PHÂN PHỐI

1. Điều kiện đối với người tham gia bán hàng đa cấp

a. Là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.

b. 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.

c. Không phải là cán bộ công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

d. Nhà Phân Phối 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:

- 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 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.
- 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.
- 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.
- 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.

e. Không phải là thành viên hợp danh 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 hạn có từ hai thành viên trở lên, cổ đông sáng lập đối với công ty cổ phần, người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp bán hàng đa cấp 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 và Nghị định 40/2018/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;

f. 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, trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật.

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

Người dự định tham gia bán hàng đa cấp cần:

a. Điền đầy đủ thông tin vào "Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp" (sau đây gọi tắt là Hợp đồng) của Công ty, đọc kỹ các điều khoản được ghi trong Hợp đồng và ký tên.

b. Cung cấp bản sao Chứng minh nhân dân/ Thẻ căn cước công dân hoặc Hộ chiếu và/hoặc Giấy phép lao động còn hiệu lực, 3 tấm hình thẻ 3x4cm, thông tin tài khoản ngân hàng (gồm tên chủ tài khoản, số tài khoản, ngân hàng, chi nhánh).

c. Các hồ sơ liên quan khác (trường hợp Công ty cần xác nhận thêm một số thông tin không xác định được).

d. Sau khi ký vào Hợp đồng và chuẩn bị các hồ sơ cần thiết như yêu cầu bên trên, Nhà Phân Phối có thể đến Công ty nộp trực tiếp hoặc gửi qua bưu điện.

e. Khi Công ty nhận được Hợp đồng và tài liệu kèm theo, Công ty sẽ xem xét, nếu hồ sơ hợp lệ, Công ty sẽ ký và gửi trả 01 (một) bản Hợp đồng, kèm theo mã số Nhà Phân Phối ghi trên Hợp đồng cho Nhà Phân Phối. Công ty sẽ trả lại Hợp đồng cho Nhà Phân Phối trực tiếp tại Công ty nếu Nhà Phân Phối hoặc người được ủy quyền đến nhận hoặc Công ty sẽ gửi qua đường bưu điện về địa chỉ cư trú của Nhà Phân Phối, Nhà Phân Phối phải thanh toán cước chuyển phát khi nhận Hợp đồng.

f. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp có hiệu lực kể từ ngày Công ty chấp thuận hồ sơ, ký, đóng dấu và cấp mã số Nhà Phân Phối. 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 từ chối ký Hợp đồng.

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

a. Bước 1: Sau khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Công ty sẽ thông báo cho Nhà Phân Phối thông tin về thời gian và lịch học của chương trình đào tạo cơ bản trên trang thông tin điện tử của Công ty. Sau đó, Nhà Phân Phối xác nhận với Công ty về việc tham gia chương trình đào tạo cơ bản. Lịch học và danh sách người tham gia khóa học sẽ công bố công khai tại website Công ty và trụ sở chính, chi nhánh của Công ty.

b. Bước 2: Nhà Phân Phối tham gia chương trình đào tạo cơ bản đến lớp học ký tên vào danh sách tham gia trước khi vào học.

c. Bước 3: Nhà Phân Phối học các nội dung của Chương trình đào tạo cơ bản đã được đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

d. Bước 4: Sau khi kết thúc giờ học, Nhà Phân Phối sẽ làm bài kiểm tra dưới hình thức trắc nghiệm, gồm 20 câu trắc nghiệm trong vòng 30 phút.

e. Bước 5: Nhà Phân Phối nhận thông báo kết quả kiểm tra để biết mình đạt hay không đạt. Nhà Phân Phối có kết quả kiểm tra đạt từ 80% tổng điểm số trở lên sẽ được công nhận là đạt. Công ty sẽ cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản cho Nhà Phân Phối.

f. Trong trường hợp kiểm tra không đạt, Nhà Phân Phối phải làm lại bài kiểm tra. Nếu kết quả kiểm tra lần thứ 2 không đạt, Nhà Phân Phối phải tham gia vào khóa đào tạo cơ bản tiếp theo của Công ty.

4. Cấp thẻ thành viên

a. Trong thời hạn 05 (năm) ngày kể từ ngày được thông báo hoàn thành khóa đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp và cấp xác nhận hoàn thành khóa đào tạo, Nhà Phân Phối ký văn bản cam kết theo Mẫu số 13 tại phụ lục ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP.

b. Sau khi Nhà Phân Phối ký Văn bản cam kết theo Mẫu số 13, Công ty sẽ cấp Thẻ thành viên.

c. Công ty sẽ liên hệ Nhà Phân Phối thông qua điện thoại hoặc email để Nhà Phân Phối đến trụ sở Công ty nhận thẻ. Sau khi nhận thẻ, Nhà Phân Phối ký vào biên bản giao nhận. Nếu Nhà Phân Phối ở xa, không tiện đến Công ty nhận thẻ thì Công ty sẽ gửi thẻ thông qua đường bưu điện theo địa chỉ nhà phân phối cung cấp. Sau khi nhận thẻ, Nhà Phân Phối xác nhận đã nhận thẻ thành viên bằng cách gửi email đến Công ty. Phí chuyển phát Nhà Phân Phối có trách nhiệm thanh toán.

d. Nhà Phân Phối nhận thẻ thành viên và sau đó được thực hiện các hoạt động bán hàng đa cấp theo qui định pháp luật.

II. QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG

- Người đặt hàng phải là Nhà Phân Phối chính thức của Công ty.
- Khi đặt hàng phải xuất trình Thẻ thành viên hoặc Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu còn hiệu lực. Trường hợp đặt hàng qua điện thoại, email thì phải cung cấp mã số Nhà Phân Phối để Công ty kiểm tra.
- Người đặt hàng có thể mua bất kỳ sản phẩm nào của Công ty.

1. Phương thức đặt hàng:

- Mua hàng trực tiếp tại Công ty.
- Đặt hàng qua điện thoại, email.

2. Phương thức thanh toán:

- Thanh toán bằng tiền mặt hoặc bằng thẻ ngân hàng tại Công ty.
- Chuyển khoản đến tài khoản ngân hàng của Công ty.
- Nhà Phân Phối phải thanh toán 100% giá trị đơn hàng trước khi nhận hàng.

3. Phương thức giao hàng:

- Giao hàng trực tiếp tại Công ty.
- Hỗ trợ gửi hàng thông qua chuyển phát nhanh đến địa chỉ Nhà Phân Phối yêu cầu. Nhà Phân Phối thanh toán cước giao nhận.

4. Giao hàng:

a. <u>Trường hợp đến Công ty mua trực tiếp:</u>

- Nếu Nhà Phân Phối mua trực tiếp tại Công ty thì sau khi xem xét đơn hàng của Nhà Phân Phối, bộ phận bán hàng sẽ kiểm tra kho nếu hàng hóa có và đủ số lượng mà Nhà Phân Phối đặt mua thì Công ty sẽ yêu cầu Nhà Phân Phối thanh toán tiền, xuất hóa đơn tài chính, phiếu xuất hàng. Nhà Phân Phối ký vào hóa đơn tài chính, ký vào phiếu xuất hàng, nhận đủ hàng và rời khỏi khu vực bán hàng.

b. Trường hợp đặt hàng qua điện thoại hoặc email:

- Nhà Phân Phối sẽ nhận hàng thông qua chuyển phát nhanh do Công ty ký hợp đồng dịch vụ giao nhận.
- Phiếu xuất hàng, hóa đơn sẽ được giao kèm theo đơn hàng.
- Khi nhận được hàng, vui lòng 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. Nếu thiếu hàng vui lòng thông báo ngay cho Công ty trong vòng 24 giờ kể từ ngày nhận được hàng (Công ty sẽ dựa vào giờ báo phát thành công của bên chuyển phát nhanh 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. Nếu đúng như thông tin Nhà Phân Phối phản ánh, Công ty sẽ gửi bổ sung các mặt hàng bị thiếu, chi phí gửi bổ sung hàng sẽ do Công ty thanh toán.

c. Quy định khi giao, nhận, gửi hàng hóa:

- Trong vòng 30 ngày kể từ ngày Nhà Phân Phối thanh toán đủ tiền 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 và nhận đủ hàng hóa.
- Trường hợp Công ty không giao hàng hóa hoặc Nhà Phân Phối không nhận hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày Nhà Phân Phối thanh toán đủ tiền hàng, Công ty sẽ phải hủy đơn hàng và hoàn trả tiền hàng cho Nhà Phân Phối. (chi phí tái lưu kho và chi phí hành chính khác sẽ không trừ trong trường hợp này).
- Trong trường hợp Nhà Phân Phối gửi hàng hóa tại Công ty quá thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà Phân Phối thanh toán đủ tiền hàng, Công ty sẽ hủy đơn hàng và hoàn trả toàn bộ tiền hàng cho Nhà Phân Phối.

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH, BẢO TRÌ SẢN PHẨM

1. **Bảo hành sản phẩm** (áp dụng đối với sản phẩm là thiết bị, máy móc, linh kiện kèm theo còn hạn bảo hành):

a. Thời hạn bảo hành:

- Đối với thiết bị, máy móc, linh kiện thì thời gian bảo hành cụ thể được ghi trên sổ bảo hành của từng mặt hàng.

b. Điều kiện bảo hành:

- Sản phẩm, linh kiện, thiết bị yêu cầu bảo hành phải còn trong thời gian bảo hành (có sổ bảo hành).
- Lỗi xác định để bảo hành là lỗi kỹ thuật hoặc hỏng hóc do lỗi của nhà sản xuất và theo quy định của nhà sản xuất.
- Tem niêm phong phải còn nguyên vẹn, không bị cạo sửa, tẩy xóa.
- Chi tiết điều kiện bảo hành được ghi trên sổ bảo hành của từng mặt hàng.

c. Nội dung bảo hành:

- Sản phẩm được bảo hành tại trụ sở Công ty, chi nhánh, địa điểm kinh doanh hoặc địa chỉ khác do Công ty chỉ định.

- Bảo dưỡng hàng hóa: Trong thời gian bảo hành, Công ty có nghĩa vụ phối hợp hướng dẫn về kỹ thuật khi máy gặp sự cố, trục trặc về kỹ thuật hoặc lỗi vận hành máy.
- Trường hợp máy bị lỗi nằm trong điều kiện và thời gian bảo hành, Công ty có trách nhiệm khắc phục, sửa chữa hoặc thay mới linh kiện nếu cần.
- Trường hợp trong thời gian bảo hành, máy không nằm trong điều kiện bảo hành, toàn bộ chi phí bảo trì máy do khách hàng chi trả.
- Thời gian kiểm tra và sửa chữa tùy thuộc tình trạng hư hỏng của máy, chuyên viên kỹ thuật sẽ thông báo thời gian giao máy sau bảo trì.

2. Bảo trì, sửa chữa đối với sản phẩm hết thời gian bảo hành

- Sản phẩm được bảo trì tại trụ sở Công ty, chi nhánh, địa điểm kinh doanh hoặc địa chỉ khác do Công ty chỉ định.
- Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, khách hàng không tự ý tháo lắp sản phẩm.
- Thời gian kiểm tra và sửa chữa tùy thuộc tình trạng hư hỏng của máy, chuyên viên kỹ thuật sẽ thông báo thời gian giao máy sau bảo trì. Chi phí phát sinh liên quan đến sửa chữa, bảo trì máy đều do khách hàng chi trả.
- Trường hợp khách hàng tự ý tháo lắp máy, tự ý sửa chữa không đúng cách, dẫn đến thiết bị 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.

3. Những điều cần lưu ý

Công ty sẽ chịu phí bảo hành trừ những tình trạng dưới đây sẽ bị thu phí trong thời gian bảo hành còn hiệu lực:

- Do sử dụng không đúng cách dẫn đến sự cố.
- Tự ý tháo lắp hoặc khi máy gặp sự cố do tự sửa chữa không đúng cách.
- Do trường hợp khách quan như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất hoặc biến áp dị thường, … dẫn đến sự cố máy.
- Do hệ thống cung cấp điện của người sử dụng dẫn đến sự cố.

4. 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 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

Thủ tục đổi, trả, mua lại hàng hóa được thực hiện tại trụ sở Công ty, chi nhánh, địa điểm kinh doanh hoặc địa chỉ khác do Công ty chỉ định.

- Thời gian đổi trả, mua lại hàng hóa: 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" của Công ty.

1. Đổi hàng hóa

a. Nguyên tắc đổi hàng hóa

- Nhà Phân Phối có thể yêu cầu đổi hàng hóa, khi hàng hóa được xác định bị lỗi do nhà sản xuất, bao gồm cả hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mại.
- Hàng hóa đổi lại phải đáp ứng các điều kiện sau: Hàng hóa còn hạn sử dụng, còn nguyên bao bì, tem, nhãn và kèm theo hóa đơn, chứng từ mua hàng.
- Công ty chỉ chấp nhận đổi sản phẩm tương đương.

b. Quy trình đổi hàng hóa

Bước 1: Khi yêu cầu đổi trả hàng hóa, Nhà Phân Phối cần cung cấp:

- ✓ Phiếu đề nghị đổi hàng hóa;
- ✓ Thẻ thành viên và chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu còn hiệu lực;
- ✓ Hóa đơn và các chứng từ mua hàng.

Bước 2: Khi tiếp nhận Phiếu đề nghị đổi hàng, trong 05 (năm) ngày làm việc, nếu sản phẩm được xác định là lỗi do sản xuất theo quy định của Nhà sản xuất, và phù hợp với "Chính sách bảo hành, bảo trì sản phẩm", thì Công ty sẽ tiến hành đổi sản phẩm tương đương cho Nhà Phân Phối. Nếu tại thời điểm đổi hàng và hết thời hạn giải quyết đổi hàng mà Công ty không còn sản phẩm để đổi thì phải mua lại sản phẩm 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

a. Nguyên tắc trả lại, mua lại hàng hóa

- Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng, nếu Nhà phân phối có yêu cầu trả lại hàng, Công ty có trách nhiệm mua lại, kể cả hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mại.
- Hàng hóa Công ty mua lại phải đáp ứng các điều kiện sau: Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem nhãn, chưa qua sử dụng; hàng hóa còn hạn sử dụng; kèm theo hóa đơn và các chứng từ mua hàng, không quá 30 ngày kể từ ngày nhận hàng.
- 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 tối thiểu 90% số tiền mà Nhà Phân Phối đã trả để nhận số hàng hóa đó.
- 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.
- 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.
- 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 quy trình tại điểm b khoản 2 mục IV của Quy tắc hoạt động này.

b. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa và trả lại tiền

Bước 1: Khi có nhu cầu hoàn trả hàng, Nhà Phân Phối cần cung cấp:

- ✓ Phiếu đề nghị mua lại hàng hóa;
- ✓ Thẻ thành viên và chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu còn hiệu lực;

- ✓ Hóa đơn và các chứng từ mua hàng;
- ✓ Sản phẩm hoàn trả phù hợp với "Nguyên tắc mua lại hàng hóa"

Bước 2: Trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ các hồ sơ và hàng hóa được nêu tại mục trên, Công ty tiến hành kiểm tra và xem xét sản phẩm phù hợp với "Nguyên tắc trả lại, mua lại hàng hóa". Công ty sẽ thông báo cho Nhà Phân Phối về việc chấp thuận mua lại hàng hóa hoặc lý do từ chối mua lại hàng hóa. Nếu chấp thuận mua lại hàng hóa thì thông báo sẽ thể hiện rõ số lượng hàng hóa cần mua lại và chi tiết số tiền cần hoàn trả cho Nhà Phân Phối.

Bước 3: Trong vòng 10 (mười) ngày làm việc, Công ty sẽ mời Nhà Phân Phối lên làm việc để thống nhất khoản tiền Công ty sẽ trả 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 bị trả lại.

Bước 4: Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày hai bên thống nhất số lượng hàng cần mua lại và số tiền cần hoàn trả. Công ty sẽ tiến hành thanh toán số tiền cần hoàn trả cho Nhà Phân Phối theo qui định tại "Nguyên tắc trả lại, mua lại hàng hóa" nêu trên.

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

1. Hoa hồng 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 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 đến tài khoản ngân hàng mà Nhà Phân Phối cung cấp.
4. Số tiền hoa hồng Nhà Phân Phối nhận được là số tiền thưởng phát sinh từ kết quả thực hiện bán hàng đa cấp của tháng trước, 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, 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 bảng hoa hồng trên trang web www.myloi.com.vn (mục dành riêng cho Nhà Phân Phối).

VI. HIỆU LỰC VÀ QUY TẮC GIA HẠN CỦA HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Hiệu lực Hợp đồng

Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp có hiệu lực trong vòng 12 (mười hai) tháng kể từ ngày Nhà Phân Phối ký Hợp đồng và nhận được mã số Nhà Phân Phối trừ trường hợp Nhà Phân Phối tự nguyện chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn hoặc Nhà Phân Phối bị chấm dứt Hợp đồng do vi phạm các quy định của Công ty.

2. Quy tắc gia hạn Hợp đồng

Khi hết thời hạn Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp mà giữa Công ty và Nhà Phân Phối không có thỏa thuận khác thì Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp tự động gia hạn trừ các trường hợp bị chấm dứt hợp đồng quy định tại mục VII của Quy tắc hoạt động này.

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

1. Nguyên tắc chấm dứt Hợp đồng

- Nếu có nhu cầu chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn thì Nhà Phân Phối cần gửi thông báo bằng văn bản cho Công ty trước khi chấm dứt Hợp đồng tối thiểu là 10 ngày làm việc.
- Công ty có quyền 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, nếu Nhà Phân Phối có những hành vi sau đây:
  - ✓ Nhà Phân Phối 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.
  - ✓ Cung cấp thông tin không đầy đủ, không 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.
  - ✓ Vi phạm 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.
  - ✓ Có hành vi không tốt hoặc hành vi bất hợp pháp làm tổn hại đến uy tín, danh dự và quyền lợi của Công ty.
  - ✓ Vi phạm nghiêm trọng pháp luật khác (nếu có).
- Công ty có trách nhiệm chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp khi Nhà Phân Phối có những hành vi sau:
  - ✓ 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 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.
  - ✓ Tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được Công ty ủy quyền bằng văn bản.
  - ✓ Lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc Nhà Phân Phối của doanh nghiệp khác tham gia vào mạng lưới của Công ty 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 Công ty chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương.

Lưu ý:

** Nhà Phân Phối bị chấm dứt Hợp đồng do vi phạm những hành vi được quy định tại "Nguyên tắc chấm dứt Hợp đồng" sẽ vĩnh viễn không được trở thành Nhà Phân Phối của Công ty.*

** Nhà Phân Phối chấm dứt Hợp đồng do tự nguyện thì sau 06 (sáu) tháng kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng mới được đăng ký lại như một Nhà Phân Phối mới, tất cả các cấp bậc tiền thưởng, tuyến dưới sẽ được tính lại từ đầu.*

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

Bước 1: Sau khi Công ty hoặc Nhà Phân Phối nhận được thông báo chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp từ một bên còn lại gửi thì Nhà Phân Phối cần nộp lại cho Công ty:

- ✓ Thẻ thành viên;
- ✓ Bản sao CMND/ Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu;
- ✓ Văn bản xác nhận hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản;
- ✓ Thông báo chỉ định đào tạo viên (nếu có)

Bước 2: Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày Công ty nhận đủ hồ sơ trên, Công ty tiến hành quy trình mua lại sản phẩm theo nguyên tắc và quy trình trả, mua lại hàng hóa (nếu có yêu cầu). Hai bên 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 (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).

Bước 3: Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày thỏa thuận và 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, và Nhà Phân Phối hoàn trả 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).

Bước 4: Sau khi Công ty thanh toán toàn bộ số tiền cần hoàn trả cho Nhà Phân Phối, các bên sẽ tiến hành ký Biên bản thanh lý hợp đồng. Sau khi ký Biên bản thanh lý hợp đồng, quyền và nghĩa vụ của các bên chấm dứt, các bên cam kết không tranh chấp hoặc không khiếu nại gì về sau.

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

1. Liên hệ giải quyết thắc mắc khiếu nại

– Khi có thắc mắc hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ, 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:

- ✓ Nộp đơn trực tiếp tại trụ sở Công ty hoặc chi nhánh/ văn phòng đại diện gần nhất.
- ✓ 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 hành chính).
- ✓ Gửi văn bản qua email cskh@myloi.com.vn
- ✓ Gửi văn bản qua đường bưu điện đến trụ sở Công ty hoặc chi nhánh/ văn phòng đại diện gần nhất.

Lưu ý:

** Trong email hoặc Đơn vui lòng 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 theo mẫu của Công ty;
- ✓ Tài liệu chứng cứ kèm theo đơn khiếu nại;
- ✓ 01 bản photo chứng minh nhân dân/ căn cước công dân hoặc các giấy tờ khác chứng minh về nhân thân của người khiếu nại;
- ✓ 01 bản photo thẻ thành viên của người khiếu nại.

Bước 2: Trong vòng 05 (năm) 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, sau đó sẽ trình báo với Ban giám đốc Công ty về trường hợp khiếu nại của Nhà Phân Phối, và ra văn bản thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại.

Bước 3: Trong thời gian 30 (ba mươi) 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 có thẩm quyền để giải quyết.

IX. TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ PHÂN PHỐI

1. Nhà Phân Phối cần 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.
2. Nhà Phân Phối cần đối xử chân thành với người tiêu dùng, phải hoàn thành nghĩa vụ thuyết minh về sản phẩm, hướng dẫn thử nghiệm sản phẩm và phục vụ sau bán hàng, cung cấp dịch vụ đổi trả, mua lại sản phẩm theo quy định; không được có hành vi nói dối, gây hiểu nhầm, dẫn dắt sai lệch, lừa gạt hoặc không công bằng.
3. Nhà Phân Phối khi chia sẻ sự nghiệp, phải chia sẻ chính xác về cơ hội kinh doanh, quyền lợi và nghĩa vụ của người kinh doanh, không được có hành vi nói dối, gây hiểu nhầm, lừa gạt hoặc không công bằng.
4. Một Nhà Phân Phối chỉ được cấp một quyền kinh doanh (mã số Nhà Phân Phối) duy nhất, không được hợp tác hoặc sử dụng chung quyền kinh doanh với người khác trừ trường hợp pháp luật khác có quy định (vợ chồng hoặc hình thức khác tương đương).
5. Nhà Phân Phối có nghĩa vụ 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. Công ty có trách nhiệm 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.
6. 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.
7. Nhà Phân Phối giới thiệu/bảo trợ tuyến dưới cần tuân thủ nguyên tắc tự nguyện, công bằng, cạnh tranh lành mạnh, không được bán phá giá.

8. Nhà Phân Phối 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Nhà phân phối 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.
16. Nhà phân phối có trách nhiệm xuất trình thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng.
17. Tuân thủ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động của Công ty.
18. 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.
19. Các trách nhiệm khác theo quy định Pháp luật.

Khi có sửa đổi, điều chỉnh 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 công khai trên trang thông tin điện tử của Công ty, niêm yết công khai và thông báo, tổ chức đào tạo bổ sung cho Nhà Phân Phối trước khi áp dụng.