QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

CỦA CÔNG TY TNHH ELKEN INTERNATIONAL VIỆT NAM

MỤC LỤC

A. NGUYÊN TẮC ĐẠO ĐỨC NHÀ PHÂN PHỐI ELKEN 4

B. ĐẶT MUA HÀNG HÓA, THANH TOÁN VÀ GIAO NHẬN HÀNG 4

C. THỜI GIAN QUYẾT TOÁN ĐIỂM THƯỞNG 4

D. QUY TẮC HOẠT ĐỘNG ĐỐI VỚI NPP ELKEN 5

1. Điều kiện để trở thành Nhà Phân Phối 5
2. Đào Tạo Cơ Bản và cấp Thẻ Thành Viên 7
3. Trang thông tin điện tử 7
4. Thanh toán các khoản thưởng 7
5. Quy định về xử lý vi phạm Quy tắc hoạt động: 8
6. Chia sẻ thông tin của Nhà Phân Phối: 10
7. Nhãn mác, bao bì, đóng gói: 11
8. Giá Sản Phẩm: 11
9. Bảo hành: 12
10. Chính sách trả và mua lại hàng hóa: 13
11. Quảng cáo và sử dụng tên và tài liệu: 14
12. Bảo trợ chéo: 14
13. Tự nguyện chấm dứt HĐTGBHĐC, tạm hoãn, bị đình chỉ hoạt động, bị chấm dứt HĐTGBHĐC, chết hoặc mất năng lực: 15
14. Nguyên tắc bảo trợ: 17
15. Kết hôn: 18
16. Ly hôn: 18
17. Chuyển giao Quyền Phân Phối: 19
18. Các hành vi bị cấm: 20
19. Xử lý yêu cầu hoặc khiếu nại của khách hàng và NPP: 21
20. Qui định về miễn trừ: 21
21. Thay đổi, sửa đổi, bổ sung Các Tài Liệu Liên Quan: 22
22. Thông tin của Nhà Phân Phối: 22
23. Quy định chung: 24

E. CHÍNH SÁCH DÀNH CHO KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT 25

1. Điều kiện để trở thành Khách Hàng Thân Thiết 26
2. Quyền lợi và nghĩa vụ của Khách Hàng Thân Thiết 26
3. Hủy mã số Khách Hàng Thân Thiết 27
4. Chuyển đổi tư cách Khách Hàng Thân Thiết sang tư cách Nhà phân phối 27
5. Chuyển đổi tư cách Nhà Phân Phối sang tư cách Khách Hàng Thân Thiết 27
6. Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng hóa đối với Khách Hàng Thân Thiết 27

F. CÁC QUY TRÌNH, THỦ TỤC 28

1. Quy trình ký kết Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp: 28
2. Quy trình Đào Tạo Cơ Bản cho người tham gia bán hàng đa cấp và cấp Thẻ Thành Viên: 30

2.1. Chương trình đào tạo cơ bản từ xa ("Đào tạo trực tuyến") 31
2.2. Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp 33
3. Quy trình đặt hàng, thanh toán và giao nhận hàng hóa 34
3.1. Đặt hàng trực tiếp 34
3.2. Đặt hàng qua điện thoại, email, fax 35
3.3. Đặt hàng trực tuyến 36
4. Quy trình mua lại hàng hóa và trả lại tiền: 40
5. Quy trình giải quyết khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp: 41
6. Quy trình chấm dứt và thanh lý Hợp Đồng: 46
6.1 Đối với trường hợp HĐTGBHĐC tự động chấm dứt: 46
6.2. Đối với yêu cầu chấm dứt HĐTGBHĐC từ phía NPP: 46
6.3. Đối với trường hợp chấm dứt HĐTGBHĐC từ phía Công Ty: 46
7. Quy trình bảo hành hàng hóa (sản phẩm): 47
G. QUY ĐỊNH BỔ SUNG 48

A. NGUYÊN TẮC ĐẠO ĐỨC NHÀ PHÂN PHỐI ELKEN

1. Nhà Phân Phối phải luôn luôn tuân thủ Quy Tắc Hoạt Động của Công Ty TNHH Elken International Việt Nam (theo đây gọi là "Công Ty" hoặc "Elken"). Công Ty có quyền xử lý vi phạm đối với bất kỳ người tham gia bán hàng đa cấp của Công Ty (theo đây gọi là "Nhà Phân Phối" hoặc "NPP") vi phạm Quy Tắc Hoạt Động này.
2. NPP sẽ thực hiện công việc kinh doanh của Elken với tất cả sự trung thực và sự liêm chính.
3. NPP sẽ luôn luôn tuân thủ Quy Tắc Hoạt Động của Elken, các chính sách, quy định, quy trình hiện hành của Công Ty và các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.
4. Trong quá trình phát triển hoạt động kinh doanh, NPP không được có bất kỳ hành động gian lận nào gây phương hại đến uy tín, lợi ích của Công Ty, của các NPP đồng nghiệp, của Khách Hàng Thân Thiết và của ngành kinh doanh bán hàng trực tiếp.
5. NPP phải trình bày Kế Hoạch Trả Thưởng một cách chính xác và trung thực, cho người nghe hiểu rõ những nỗ lực cần thiết mà họ phải có để gặt hái được thành công.
6. NPP không được đưa ra những bình luận tiêu cực hoặc những bình luận làm ảnh hưởng đến uy tín của Công Ty, sản phẩm của Công Ty, người quản lý, nhân viên của Công Ty hoặc của những doanh nghiệp khác cũng như con người, sản phẩm của họ. NPP phải tôn trọng Công Ty, nhân viên, các Nhà Phân Phối đồng nghiệp và Khách Hàng Thân Thiết của Công Ty cũng như ngành kinh doanh bán hàng trực tiếp.
7. NPP không được bán lẻ sản phẩm của Công Ty theo mức giá dưới hoặc trên mức giá quy định được Công Ty niêm yết tại Danh Mục Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp mà Công ty đã thông báo với cơ quan quản lý có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
8. NPP không được sử dụng thương hiệu, thông tin, tài liệu, tài liệu quảng cáo và bất kỳ nguồn lực nào khác của Công Ty để phục vụ cho bất kỳ lợi ích hay mục đích kinh doanh nào nếu không được sự cho phép của Công Ty.
9. NPP phải liên tục phấn đấu nhằm đảm bảo khách hàng của mình và các nhà phân phối đồng nghiệp hài lòng với sản phẩm của Công Ty và chất lượng phục vụ của mình.

B. ĐẶT MUA HÀNG HÓA, THANH TOÁN VÀ GIAO NHẬN HÀNG

NPP mua hàng hóa trực tiếp từ Công Ty TNHH Elken International Việt Nam.

Quy trình đặt mua hàng hóa, thanh toán và giao nhận hàng được thực hiện theo các bước quy định tại *Mục F.3 - Các quy trình, thủ tục.*

C. THỜI GIAN QUYẾT TOÁN ĐIỂM THƯỞNG

Việc xác định và chi trả hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế cho NPP được xác định trên cơ sở Tháng SV. Tháng SV bắt đầu vào ngày 20 của tháng dương lịch và kết thúc vào hết ngày 19 của tháng dương lịch ngay sau đó. Nếu ngày 19 là ngày thứ 7 hoặc Chủ Nhật hoặc

ngày lễ thì ngày kết thúc Tháng SV sẽ là ngày làm việc tiếp theo. Tháng SV được đánh số thứ tự theo số tháng của tháng dương lịch có ngày bắt đầu Tháng SV.
Ví dụ: Tháng SV có ngày bắt đầu vào ngày 20 tháng 9 được gọi là Tháng SV9 hoặc Tháng SV thứ 9. Tháng SV9 năm 2018 bắt đầu vào ngày 20 tháng 9 năm 2018 và kết thúc vào hết ngày 19 tháng 10 năm 2018.
Điểm SV của mỗi Tháng SV sẽ được quyết toán sau khi kết thúc ngày cuối cùng của Tháng SV. Để được tính vào điểm SV của một Tháng SV, tất cả các đơn hàng (dù giao dịch trực tiếp tại Công Ty hay không trực tiếp) phải được Công Ty tiếp nhận trước khi kết thúc ngày cuối cùng của Tháng SV đó (Công Ty không chịu trách nhiệm đối với mọi trường hợp đơn hàng nộp chậm trễ vì bất kỳ lý do gì, trừ trường hợp do lỗi của Công Ty).

Lưu ý: Nhà Phân Phối đang hoạt động cần phải nắm rõ tầm quan trọng của việc duy trì đủ điểm SV yêu cầu tối thiểu của mình. Nhà Phân Phối tự chịu trách nhiệm đặt mua hàng để duy trì đủ điểm SV yêu cầu tối thiểu.

D. QUY TẮC HOẠT ĐỘNG ĐỐI VỚI NPP ELKEN

Quy Tắc Hoạt Động của Elken (sau đây gọi là "Quy Tắc Hoạt Động") được đưa ra nhằm mục đích bảo vệ quyền lợi và quy định nghĩa vụ của Nhà Phân Phối mà không cản trở hoạt động kinh doanh độc lập của NPP. Để trở thành một NPP có trách nhiệm và đạo đức trong kinh doanh, NPP cần phải hiểu rõ và tuân thủ Quy Tắc Hoạt Động được xây dựng với mục đích phát triển môi trường kinh doanh lành mạnh để NPP có thể thực hiện công việc kinh doanh lâu dài và có lợi nhuận với Elken, thúc đẩy sự đoàn kết và hòa hợp giữa những NPP với nhau và giữa NPP với Công Ty. Sức mạnh và sự thành công của NPP là thành quả của nỗ lực tập thể, được xây dựng trên nền tảng của sự tin tưởng và cam kết trong mối quan hệ bền vững giữa Công Ty và Nhà Phân Phối.

NPP có trách nhiệm: (i) đọc, hiểu và tuân thủ Quy Tắc Hoạt Động và phải đảm bảo rằng mình luôn cập nhật và thực hiện theo phiên bản mới nhất của Quy Tắc Hoạt Động; (ii) cập nhật cho Công Ty số điện thoại liên lạc và địa chỉ gửi thư/e-mail, vì Công Ty sẽ gửi các thông báo đến Nhà Phân Phối theo địa chỉ được lưu lần cuối cùng trên hệ thống dữ liệu của Công Ty. Quan hệ giữa NPP và Công Ty được thiết lập trên cơ sở hợp đồng toàn diện. Vì vậy, Công Ty sẽ không công nhận bất kỳ tuyên bố nào của NPP cho rằng mối quan hệ trên mang tính chất của hợp đồng bán chính thức, phát sinh từ bất kỳ chuỗi hành động nào, được ủy quyền bằng thông báo miệng bởi bất kỳ nhân viên nào của Công Ty trái với Quy Tắc Hoạt Động hoặc chính sách của Công Ty.

1. Điều kiện để trở thành Nhà Phân Phối

1.1. Điều kiện để trở thành Nhà Phân Phối:

1.1.1. Nhà Phân Phối ("NPP") là cá nhân có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật và cư trú tại Việt Nam. Những trường hợp sau đây sẽ không được ký

Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp (Sau đây gọi là: "HĐTGBHĐC") để trở thành NPP:

a. 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;
b. Người nước ngoài không có giấy phép lao động tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền cấp gắn với doanh nghiệp mà người đó tham gia bán hàng đa cấp trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật;
c. Người tham gia bán hàng đa cấp đã từng bị xử phạt do vi phạm các quy định tại khoản 2, khoản 3 và khoản 4 Điều 5 Nghị Định số 40/2018/NĐ-CP của Chính Phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị Định số 18/2023/NĐ-CP của Chính Phủ (sau đây viết là "Nghị định 40/2018/NĐ-CP), mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính;
d. Cá nhân quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều 7 Nghị Định số 40/2018/NĐ-CP của Chính Phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;
e. Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức;

Việc đăng ký làm NPP dưới danh nghĩa của một tổ chức, doanh nghiệp hay một bên thứ ba sẽ không được chấp nhận.

1.1.2. Công Ty có quyền từ chối ký HĐTGBHĐC mà không cần phải đưa ra bất kỳ lý do nào.

1.1.3. NPP của Công Ty là người tham gia bán hàng đa cấp độc lập và sẽ không được phép tự giới thiệu mình là người được nhượng quyền, đối tác, đại lý hay đại diện ủy quyền của Công Ty. Do đó, NPP không được phép đàm phán hoặc thỏa thuận bất kỳ hợp đồng nào nhân danh Công Ty hoặc tự cho phép mình có quyền đó, trừ khi có sự chấp thuận trước của Công Ty bằng văn bản.

1.1.4. Cá nhân ký HĐTGBHĐC phải được bảo trợ bởi một NPP đang hoạt động của Công Ty.

1.1.5. Đối với NPP chưa lập gia đình, quyền phân phối và mọi quyền lợi sẽ giới hạn đến NPP đó mà không có bất kỳ người liên quan nào khác.

1.1.6. Một cặp vợ chồng hợp pháp chỉ được phép ký một HĐTGBHĐC dưới cùng một mã số NPP trừ trường hợp quy định tại Mục D.15.2.

1.1.7. NPP không được phép tuyển dụng bất kỳ cá nhân nào trở thành NPP của Elken mà bản thân cá nhân đó không biết, hoặc tuyển dụng một NPP không có thực, hoặc sử dụng thông tin, giấy tờ cá nhân của người khác và thay mặt họ đăng ký để ký HĐTGBHĐC một cách trái phép. Nếu Công Ty phát hiện bất kỳ NPP nào đã hoặc đang thực hiện hành vi tuyển dụng trái phép này, Công Ty sẽ xử lý vi phạm đối với NPP đó và chấm dứt HĐTGBHĐC của cá nhân đứng tên trong HĐTGBHĐC bị đăng ký trái phép.

1.2. Quy trình ký kết Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp được thực hiện theo các bước quy định tại *Mục F.1 - Các quy trình, thủ tục.*

2. Đào Tạo Cơ Bản và cấp Thẻ Thành Viên

Sau khi ký HĐTGBHĐC, trong thời hạn 30 ngày, Công Ty sẽ tổ chức một khóa Đào Tạo Cơ Bản không thu phí. Khóa Đào Tạo Cơ Bản sẽ được thực hiện tại trụ sở chính, chi nhánh của Công Ty hoặc được tổ chức tại địa điểm tổ chức hội thảo đào tạo do Công Ty đứng ra tổ chức hoặc được tổ chức từ xa (trực tuyến). NPP có trách nhiệm hoàn thành khóa Đào Tạo Cơ Bản trong thời gian 30 ngày nói trên.

Quy trình Đào Tạo Cơ Bản và cấp Thẻ Thành Viên được thực hiện theo các bước quy định tại *Mục F.2 - Các quy trình, thủ tục.*
NPP 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.

NPP không hoàn thành Đào Tạo Cơ Bản trong thời gian nêu trên, HĐTGBHĐC của NPP sẽ tự động chấm dứt.

3. Trang thông tin điện tử

Công Ty cung cấp thông tin cho NPP thông qua trang thông tin điện tử tại địa chỉ: https://vn.elken.com/ . Các thông tin được cung cấp bao gồm các nội dung cơ bản sau:

- Các tài liệu về hoạt động bán hàng đa cấp của Công Ty, bao gồm Giấy Chứng Nhận Đăng Ký Hoạt Động Bán Hàng Đa Cấp, mẫu HĐTGBHĐC, Quy Tắc Hoạt Động, Kế Hoạch Trả Thưởng, Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và các văn bản, tài liệu cần thiết khác.
- Thông tin về hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, bao gồm tên gọi, giá bán, thành phần, công dụng, cách thức sử dụng, nguồn gốc xuất xứ, chứng chỉ, chứng nhận về tiêu chuẩn sản phẩm (nếu có).
- Thông tin về đăng ký doanh nghiệp, trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh.
- Các quy trình, thủ tục về ký kết HĐTGBHĐC, đào tạo cơ bản cho NPP, cấp Thẻ Thành Viên, đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng, gửi lại hàng (nếu có), mua lại hàng hóa và trả lại tiền, giải quyết khiếu nại của NPP, chấm dứt và thanh lý HĐTGBHĐC.
- Quy trình bảo hành sản phẩm.
- Thông tin liên lạc để tiếp nhận, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của NPP, bao gồm: Số điện thoại, thư điện tử, địa chỉ tiếp nhận.
- Thông tin về hoạt động bán hàng đa cấp của Công Ty, bao gồm: Địa bàn hoạt động hiện tại; thu nhập cao nhất, trung bình và thấp nhất của NPP trong năm tài chính liền trước.
- Việc xử lý vi phạm, chấm dứt HĐTGBHĐC và thu hồi hiệu lực Thẻ Thành Viên đối với NPP.
- Các chương trình khuyến mại của Công Ty.
- Danh sách đào tạo viên của Công Ty.

4. Thanh toán các khoản thưởng

Trong Tháng SV, các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác sẽ được tự động tính trên hệ thống công nghệ thông tin quản lý mạng lưới NPP của Công Ty và NPP có thể truy cập vào hệ thống để kiểm tra thông tin.

4.1. Các khoản hoa hồng, tiền thưởng sẽ được tính trên cơ sở Tháng SV. Tất cả các khoản hoa hồng, tiền thưởng theo Kế Hoạch Trả Thưởng của Elken đều dựa trên doanh số bán các các sản phẩm của Công Ty chứ không phải thông qua việc tuyển dụng hay thăng tiến cấp bậc.

4.2. Việc chi trả các khoản hoa hồng, tiền thưởng hàng tháng, ngoại trừ khoản Thưởng Cuối Năm, sẽ được thực hiện vào cuối tháng dương lịch sau khi kết thúc Tháng SV. Trong một số trường hợp, việc thanh toán có thể bị chậm trễ một vài ngày (tối đa không quá 05 ngày làm việc) vì những lý do khách quan ngoài sự kiểm soát của Công Ty.

Trong trường hợp có các khoản tiền, tài sản đang còn nợ, hoặc phải thanh toán hoặc đến hạn phải thanh toán liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp của NPP đối với Công Ty, Công Ty có quyền bù trừ khoản tiền hoặc tài sản trên vào các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác của NPP theo Kế Hoạch Trả Thưởng của Elken và các chương trình khác (nếu có).

4.3. Bảng Kê Các Khoản Thưởng được phát hành vào ngày 28 hàng tháng trên tài khoản cá nhân NPP. Khi nhận được Bảng Kê Các Khoản Thưởng hàng tháng, NPP có trách nhiệm kiểm tra để đảm bảo các số liệu trong Bảng Kê Các Khoản Thưởng là chính xác. NPP được quyền yêu cầu Công Ty rà soát, kiểm tra lại số liệu trong thời hạn 14 ngày kể từ ngày phát hành Bảng Kê Các Khoản Thưởng. Các thắc mắc, khiếu nại của NPP được tiếp nhận và giải quyết theo quy định tại *Mục F.5 – Các quy trình, thủ tục*. Sau thời hạn trên, nếu NPP không có đề nghị, yêu cầu gì, Bảng Kê Các Khoản Thưởng sẽ được xem là đã được NPP công nhận hoàn toàn chính xác.

4.4. Các khoản hoa hồng, tiền thưởng hoặc các lợi ích khác bằng tiền của NPP theo Kế Hoạch Trả Thưởng và các chương trình khác (nếu có) mà Công ty đã đăng ký với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật được chi trả thông qua hình thức chuyển khoản. NPP sẽ chịu các khoản phí giao dịch do ngân hàng quy định. NPP có trách nhiệm cung cấp đúng thông tin tài khoản ngân hàng. Công Ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại và/hoặc bất kỳ chi phí phát sinh nào do việc NPP cung cấp sai thông tin.

5. Quy định về xử lý vi phạm Quy tắc hoạt động:

Vi phạm Quy Tắc Hoạt Động của Elken là một vấn đề nghiêm trọng và là vi phạm Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp. Hành vi vi phạm không chỉ gây ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động kinh doanh của NPP liên quan mà còn ảnh hưởng đến những người khác, đồng thời để lại hình ảnh không tốt và ấn tượng tiêu cực trong công chúng, các phương tiện truyền thông và các cơ quan quản lý chức năng đối với Công Ty, đối tác, nhân viên, cổ đông và Ban Giám Đốc của Công Ty.

Công Ty đưa ra những hướng dẫn và hướng xử lý khi xảy ra trường hợp vi phạm. Khi xảy ra trường hợp vi phạm, Công Ty sẽ áp dụng quy trình xử lý sau đây:

5.1. Trong trường hợp Công Ty nhận thấy Quy Tắc Hoạt Động của Elken hoặc HĐTGBHĐC bị vi phạm, sẽ bị vi phạm hoặc có khả năng bị vi phạm, Công Ty sẽ điều tra hoạt động của NPP có liên quan.

5.2. Trong trường hợp NPP nhận thấy NPP khác đã vi phạm hoặc có hoạt động có thể dẫn đến vi phạm HĐTGBHĐC hoặc Quy Tắc Hoạt Động của Elken:

a. NPP phản ánh vấn đề vi phạm (sau đây gọi là "Người Phản Ánh") phải thông báo ngay lập tức cho Công Ty bằng văn bản. Người Phản Ánh có thể gửi thư điện tử đến Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của Công Ty, cung cấp các chi tiết liên quan đến sự việc bị cho là vi phạm. Người Phản Ánh cũng phải thông báo đến NPP tuyến trên của mình về những phản ánh họ đã thông báo cho Công Ty.

b. Khi nhận được phản ánh, Công Ty sẽ thông báo cho NPP liên quan biết, đề nghị họ nhanh chóng phản hồi và giải thích sự việc bị cho là vi phạm Quy Tắc Hoạt Động hoặc HĐTGBHĐC của Elken.

c. Trường hợp nhận thấy thông tin cung cấp bởi Người Phản Ánh và NPP liên quan chưa đầy đủ, Công Ty có quyền yêu cầu mỗi bên cung cấp thêm thông tin.

d. Khi đã có đầy đủ thông tin liên quan đến sự việc bị cho là vi phạm Quy Tắc Hoạt Động của Elken và HĐTGBHĐC, Công Ty sẽ đưa ra kết luận sự việc có phải là vi phạm Quy Tắc Hoạt Động của Elken và HĐTGBHĐC hay không.

5.3. Chế tài xử lý vi phạm:

- Nhắc nhở: Là việc nhắc nhở bằng lời nói hoặc văn bản về hành vi vi phạm của NPP.
- Cảnh cáo: Là việc cảnh cáo bằng văn bản về hành vi vi phạm của NPP, trong đó đề cập rõ rằng việc không chấm dứt (các) hành vi vi phạm có thể dẫn đến các chế tài xử lý vi phạm nghiêm khắc hơn.
- Đình chỉ hoạt động: Là việc tạm ngưng hoạt động kinh doanh của NPP trong một thời gian nhất định. Thời hạn đình chỉ tối đa là 11 tháng.
- Chấm dứt HĐTGBHĐC: Là việc chấm dứt hoàn toàn hoạt động kinh doanh và tư cách NPP của NPP vi phạm.

Các hành vi vi phạm sẽ được áp dụng các chế tài xử lý vi phạm như bảng dưới đây:

Chế tài xử lý vi phạm	Hành vi vi phạm
Chấm dứt HĐTGBHĐC	Vi phạm quy định tại: - Khoản 1.1.1 Mục D.1 - Khoản 5.5 Mục D.5 - Khoản 12.1 Mục D.12
Các chế tài còn lại	Vi phạm đối với các quy tắc còn lại. *(Tùy thuộc vào mức độ vi phạm, Công Ty sẽ áp dụng chế tài nhắc nhở, cảnh cáo, đình chỉ hoạt động)*

5.4. Trong trường hợp đình chỉ hoạt động, Công Ty sẽ thông báo nội dung chính những phản ánh về NPP bị đình chỉ hoạt động, các bước NPP phải thực hiện để điều chỉnh hành vi của mình cũng như thời hạn phải thực hiện xong.

5.5. NPP bị đình chỉ hoạt động phải thực hiện các bước điều chỉnh hành vi của mình trong thời hạn Công Ty đã thông báo.

5.6. NPP không được công nhận đối với bất kỳ vị trí, cấp bậc kinh doanh nào cũng như toàn bộ Kế Hoạch Trả Thưởng, bất kỳ lợi ích hay quyền lợi nào phát sinh từ hành vi vi phạm Hợp Đồng và Quy Tắc Hoạt Động của NPP.

5.7. Công Ty có quyền yêu cầu NPP vi phạm HĐTGBHĐC bồi thường thiệt hại (bao gồm cả các chi phí pháp lý, nếu có) cho Công Ty và khách hàng phát sinh từ hành vi vi phạm của NPP.

5.8. Trong thời gian điều tra vi phạm của NPP, Công Ty có quyền giữ lại các khoản hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích của NPP theo Kế Hoạch Trả Thưởng và các chương trình khác (nếu có) và thu hồi các vật chất và quyền lợi của NPP cho đến khi có kết quả điều tra cuối cùng của Công Ty.

5.9. Khoảng thời gian xử lý vi phạm Quy tắc hoạt động tối đa là 60 (sáu mươi) ngày làm việc kể từ ngày Công Ty phát hiện hành vi hoặc nhận được phản ánh hành vi vi phạm.

6. Chia sẻ thông tin của Nhà Phân Phối:

6.1. Tính trung thực của Kế Hoạch Trả Thưởng và niềm tin của các NPP phải luôn được duy trì. Do đó, NPP phải chia sẻ thông tin về Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp và Kế Hoạch Trả Thưởng của Elken một cách trung thực và chính xác.

6.2. NPP phải thông báo rõ ràng rằng, Kế Hoạch Trả Thưởng và các chương trình của Công Ty là dựa trên việc bán các sản phẩm của Công Ty chứ không phải thông qua việc tuyển dụng NPP hay thăng tiến cấp bậc và hoa hồng, tiền thưởng chỉ có được thông qua nỗ lực và sự tận tâm trong công việc. NPP không được phép phóng đại các khoản thu nhập.

6.3. NPP không được phép đưa ra bất kỳ tuyên bố nào khác ngoài những nội dung ghi rõ trong tài liệu của Công Ty và/hoặc trên nhãn sản phẩm. Nếu uy tín của Công Ty bị ảnh hưởng vì lý do này, NPP liên quan phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với tất cả các phí tổn hoặc thiệt hại phát sinh. Ngoài ra, NPP không có quyền ràng buộc hoặc đưa Công Ty tham gia vào bất kỳ việc giải quyết nào liên quan đến các phí tổn và thiệt hại đó.

6.4. Mọi tuyên bố liên quan đến sản phẩm và cách sử dụng phải phù hợp với chính sách và quy định của Công Ty và của pháp luật.

6.5. NPP không được phép áp đặt khách hàng phải đạt doanh số mua hàng tối thiểu hoặc phải mua nhiều hàng hóa hơn khả năng họ có thể sử dụng, hay phải duy trì mua một số lượng hàng hóa nhất định để có thể trở thành Khách Hàng Thân Thiết hay NPP của Công Ty.

6.6. NPP không được phép đưa ra bất kỳ thông tin nào sai sự thật, thiếu chính xác, gây nhầm lẫn hoặc đưa ra bất kỳ sự so sánh/ tuyên bố nào, dù là trực tiếp hay gián tiếp, gây ảnh hưởng đến uy tín của Công Ty và/hoặc các công ty liên kết, công ty con thông qua bất kỳ kênh thông tin nào, dưới bất kỳ hình thức nào.

7. Nhãn mác, bao bì, đóng gói:

7.1. NPP không được phép thay đổi, dán lại nhãn mác, đóng gói lại sản phẩm, cột bó lại, tháo rời ra hoặc thay đổi bất cứ phần nào của sản phẩm hoặc bán sản phẩm của Công Ty dưới bất kỳ tên hay nhãn mác nào khác ngoài nhãn mác của Công Ty.

7.2. Mọi sản phẩm của Công Ty phải được tiếp thị và bán dưới hình thức và bao bì gốc, nguyên mẫu của sản phẩm.

7.3. NPP không được trưng bày hoặc bán các sản phẩm của Công Ty tại bất kỳ nơi công cộng hay khu vực riêng nào hoặc trên bất kỳ phương tiện điện tử nào (bao gồm các phương tiện như: các trang mạng xã hội, trang thông tin điện tử…) mà không có văn bản phê duyệt trước đó của Công Ty.

8. Giá Sản Phẩm:

8.1. Không NPP nào được phép bán sản phẩm của Công Ty với giá thấp hơn hoặc cao hơn giá quy định tại Danh Mục Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp được Công ty thông báo với Cơ quan quản lý có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. NPP vi phạm quy định này sẽ bị xử lý theo quy định.

8.2. Bán sản phẩm Công Ty với giá bán thấp hơn hoặc cao hơn, theo quy định ở đây, có nghĩa là:

8.2.1. Tất cả các sản phẩm của Công Ty sẽ được NPP bán theo giá bán lẻ do Công Ty quy định tại Danh Mục Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp đã được thông báo với Cơ quan quản lý có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Không NPP nào được phép nâng hay hạ giá bán của bất kỳ sản phẩm nào.

8.2.2. Không NPP nào được phép tự thực hiện khuyến mãi trừ khi được chấp thuận bằng văn bản của Công Ty trước đó.

8.2.3. Sản phẩm nhận được từ các chương trình khuyến mãi của Công Ty phải được bán theo giá bán lẻ của sản phẩm.

8.2.4. NPP không được phép xúi giục, khuyến khích, tự ý cho phép hay hướng dẫn tuyến dưới cắt giảm khoản thưởng nhận được hoặc các lợi ích khác và dùng khoản tiền đó thực hiện các biện pháp cạnh tranh về giá.

8.2.5. NPP không được mua/ bán lại sản phẩm cho nhân viên Công Ty và ngược lại.

9. Bảo hành:

9.1. Công Ty cam kết thực hiện nghiêm chỉnh nghĩa vụ bảo hành sản phẩm đối với các sản phẩm được bảo hành theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể như sau:

9.1.1. Cung cấp giấy tiếp nhận bảo hành có ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành cho khách hàng trong trường hợp sản phẩm có bảo hành;

9.1.2. Cung cấp cho khách hàng sản phẩm, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được khách hàng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;

9.1.3. Đổi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho khách hàng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi;

9.1.4. Đổi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm và trả lại tiền cho khách hàng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;

9.1.5. Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển sản phẩm, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của khách hàng;

9.1.6. Chịu trách nhiệm về việc bảo hành sản phẩm, linh kiện, phụ kiện cho khách hàng cả trong trường hợp ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.

9.2. Theo quy định về bảo hành sản phẩm, NPP có trách nhiệm nhận những sản phẩm bị hỏng của khách hàng và giao lại cho Công Ty hoặc khách hàng có thể trực tiếp đưa sản phẩm đến Công Ty để được bảo hành.

9.3. Công Ty chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng sản phẩm bán cho khách hàng đúng với thông tin đã công bố. NPP có trách nhiệm cung cấp các thông tin về chất lượng đúng với thông tin mà Công Ty cung cấp. Trong trường hợp khách hàng có khiếu nại về chất lượng sản phẩm, NPP có trách nhiệm thông báo với Công Ty ngay lập tức khi nhận được khiếu nại này.

9.4. Khi nhận sản phẩm, NPP phải kiểm tra sản phẩm nhằm đảm bảo đủ số lượng và bao bì còn nguyên vẹn. Công Ty không chịu trách nhiệm với lỗi của sản phẩm mà không do lỗi của Công Ty.

10. Chính sách trả và mua lại hàng hóa:

10.1. Điều kiện trả lại hàng hóa:
NPP/Khách Hàng Thân Thiết có quyền trả lại hàng hóa đã mua từ Công Ty, bao gồm cả hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mại, trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng. Hàng hóa trả lại phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

- Hàng hóa phải còn nguyên bao bì, tem, nhãn, chưa qua sử dụng;
- Hàng hóa phải kèm theo đầy đủ hóa đơn, chứng từ liên quan đến hàng hóa được yêu cầu trả lại;
- Hàng hóa phải còn thời hạn sử dụng.

10.2. Công Ty có quyền thu lại từ những người tham gia bán hàng đa cấp khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại.

10.3. Quy trình, thủ tục trả và mua lại hàng hóa:
Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP/Khách Hàng Thân Thiết có yêu cầu trả lại hàng hóa hợp lệ, Công Ty và NPP/Khách Hàng Thân Thiết sẽ thực hiện thủ tục mua lại hàng hóa. Quy trình, thủ tục trả và mua lại hàng hóa được thực hiện theo các bước quy định tại *Mục F.4 - Các quy trình, thủ tục.*

11. Quảng cáo và sử dụng tên và tài liệu:

11.1. NPP phải sử dụng chính xác ngôn từ sử dụng trong các tài liệu in ấn của Công Ty khi quảng cáo các sản phẩm và/hoặc giới thiệu về Kế Hoạch Trả Thưởng của Công Ty.

11.2. Ngoài các tài liệu Công Ty cung cấp và/hoặc bán cho NPP, NPP không được sử dụng tên, biểu tượng (lô-gô), thương hiệu (trademark) và/hoặc các biểu trưng khác của Công Ty nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản trước đó của Công Ty. Khi hoạt động của NPP bị đình chỉ hoặc HĐTGBHĐC chấm dứt, NPP phải:

- Tháo gỡ và chấm dứt việc sử dụng các bảng hiệu và/hoặc tên, biểu tượng (lô-gô), thương hiệu (trademark) và/hoặc các biểu trưng khác của Công Ty; và

- Không được sử dụng tên, dấu hiệu, nhãn mác, văn phòng phẩm, tên sản phẩm, bản quyền, mẫu thiết kế và/hoặc bất cứ tài liệu in ấn nào liên quan đến bất kỳ sản phẩm nào của Công Ty.

11.3. NPP phải được Công Ty chấp thuận bằng văn bản trước khi bán, tham gia và trưng bày sản phẩm của Công Ty tại các hội chợ, triển lãm, hội nghị hoặc trên bất kỳ phương tiện thương mại điện tử hay mạng xã hội nào.

11.4. NPP không được phép đăng ký hoặc sử dụng bất kỳ (các) tên, (các) thương hiệu, (các) biểu tượng hoặc (các) tên sản phẩm của Công Ty trong bất kỳ trang web, đường dẫn URL, tên miền, quảng cáo đa phương tiện điện tử hoặc bất kỳ hình thức quảng cáo nào khác.

12. Bảo trợ chéo:

12.1. NPP không được phép bảo trợ chéo. Bảo trợ chéo theo quy định ở đây có nghĩa là:

12.1.1. Đăng ký NPP mới cho vợ khi chồng đang là NPP hoặc ngược lại.

12.1.2. Cho phép những người khác hoặc người thân sử dụng HĐTGBHĐC của mình để hoạt động.

12.2. Khi xảy ra trường hợp bảo trợ chéo, Công Ty sẽ áp dụng những biện pháp sau:

12.2.1. Nếu người vợ hoặc chồng "A" của NPP "B" ký HĐTGBHĐC mới: "A" sẽ bị chấm dứt HĐTGBHĐC và tất cả các NPP tuyến dưới của "A" sẽ được chuyển cho "B".

12.2.2. Nếu NPP "B" cho phép NPP "A" sử dụng HĐTGBHĐC của mình để tiến hành hoạt động kinh doanh, "B" sẽ bị chấm dứt HĐTGBHĐC. Toàn bộ các NPP tuyến dưới của "B" sẽ được chuyển lên tuyến trên trực tiếp của "B".

12.3. Công Ty có quyền giữ lại các khoản thưởng phát sinh từ hành vi vi phạm của NPP.

13. Tự nguyện chấm dứt HĐTGBHĐC, tạm hoãn, bị đình chỉ hoạt động, bị chấm dứt HĐTGBHĐC, chết hoặc mất năng lực:

13.1. NPP phải duy trì Doanh Số Cá Nhân (PS) tối thiểu là 1 SV trong thời gian 12 tháng SV liên tục kể từ Tháng SV mua hàng lần cuối cùng. Nếu không, HĐTGBHĐC của NPP sẽ tự động chấm dứt khi kết thúc Tháng SV thứ 12.

13.2. Trong trường hợp HĐTGBHĐC tự động chấm dứt theo quy định tại Mục D.13.1 trên đây, thì việc đăng ký để ký lại HĐTGBHĐC chỉ có thể thực hiện sau 14 ngày kể từ ngày HĐTGBHĐC tự động chấm dứt. Ví dụ: nếu HĐTGBHĐC tự động chấm dứt vào ngày 16/9/2018 (thuộc Tháng SV 8/2018) thì việc đăng ký để ký lại HĐTGBHĐC chỉ có thể thực hiện sau ngày 30/9/2018 (thuộc Tháng SV9/2018).

13.3. Bất kỳ NPP nào cũng có thể gửi văn bản đề nghị Công Ty chấm dứt HĐTGBHĐC của mình, trước ít nhất 10 ngày làm việc trước thời hạn chấm dứt Hợp Đồng được đề nghị. Tuyến dưới của NPP đó sẽ được chuyển cho tuyến trên trực tiếp.

13.4. NPP có thể tái đăng ký để làm NPP mới:

13.4.1. Trường hợp HĐTGBHĐC tự động chấm dứt theo quy định tại Mục D.2 và Mục E.5, việc tái đăng ký có thể thực hiện vào bất kỳ thời điểm nào.

13.4.2. Trường hợp HĐTGBHĐC tự động chấm dứt theo quy định tại Mục D.13.1, việc tái đăng ký thực hiện theo quy định tại Mục D.13.2.

13.4.3. Trường hợp NPP tự nguyện chấm dứt HĐTGBHĐC, việc tái đăng ký chỉ được thực hiện sau 6 tháng kể từ khi Elken nhận được văn bản đề nghị chấm dứt HĐTGBHĐC.

Người đăng ký để ký lại HĐTGBHĐC sẽ không được đưa ra bất kỳ yêu cầu nào liên quan đến bất kỳ khoản hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích, cấp bậc hay vị trí kinh doanh mà họ đã hưởng hoặc đã nắm giữ trước khi chấm dứt HĐTGBHĐC, trừ khi pháp luật có quy định khác.

13.5. NPP cũng có thể gửi văn bản đề nghị Công Ty tạm hoãn hoạt động phân phối của mình. Việc tạm hoãn thực hiện theo quy định sau:

13.5.1. Công Ty có quyền chấp thuận hoặc từ chối đề nghị tạm hoãn của NPP mà không cần đưa ra lý do.

13.5.2. Thời gian tạm hoãn không quá 06 tháng kể từ khi được Công Ty chấp thuận.

13.5.3. Trong thời gian tạm hoãn, NPP không cần phải phải duy trì Doanh Số Cá Nhân (PS) tối thiểu.

13.5.4. Trong thời gian tạm hoãn, NPP vẫn phải thực hiện các trách nhiệm, nghĩa vụ của mình và phải tuân thủ các quy định của pháp luật và Công Ty.

13.5.5. Trong thời gian tạm hoãn, nếu có bất kỳ khiếu nại, phản ánh vi phạm liên quan đến NPP, việc xử lý khiếu nại, vi phạm vẫn sẽ được tiến hành mà không bị hạn chế bởi việc tạm hoãn.

13.5.6. Sau khi kết thúc thời gian tạm hoãn, NPP được tự động hoạt động phân phối trở lại.

13.6. Trong suốt thời gian đình chỉ hoạt động, NPP bị đình chỉ sẽ:

13.6.1. Không được phép đến bất kỳ văn phòng, địa điểm kinh doanh nào của Công Ty, dù là trực tiếp hay gián tiếp. Không được phép mua hàng hóa, tổ chức hoặc tham dự các sự kiện hoặc các chuyến du lịch hoặc bất kỳ chương trình của Công Ty. Không được phép tham gia các hoạt động xây dựng, bảo trợ hoặc phát triển bất kỳ NPP hoặc NPP tiềm năng nào của Công Ty;

13.6.2. Không được công nhận đối với bất kỳ vị trí, cấp bậc kinh doanh nào, bất kỳ lợi ích hay quyền lợi phát sinh.

13.7. Khi HĐTGBHĐC chấm dứt, NPP sẽ:

13.7.1. Không được phép đến bất kỳ văn phòng, địa điểm kinh doanh nào của Công Ty, dù là trực tiếp hay gián tiếp. Không được phép mua hàng hóa, tổ chức hoặc tham dự các sự kiện hoặc các chuyến du lịch hoặc bất kỳ chương trình của Công Ty. Không được phép tham gia các hoạt động xây dựng, bảo trợ hoặc phát triển bất kỳ NPP hoặc NPP tiềm năng nào của Công Ty;

13.7.2. Không được phép giới thiệu mình là NPP của Công Ty;

13.7.3. Các đơn đặt hàng chưa xử lý sẽ bị chấm dứt và Công Ty sẽ thanh toán các khoản quỹ còn lại (nếu có) sau khi trừ đi các chi phí xử lý. Sau khi Công ty hoàn thành các nghĩa vụ với NPP theo Hợp đồng, NPP không có quyền đưa

ra bất kỳ yêu cầu nào khác đối với Công Ty (trừ các quyền theo quy định của pháp luật sau khi chấm dứt Hợp đồng);

13.7.4. Hệ thống tuyến dưới của NPP sẽ được chuyển lên cho tuyến trên trực tiếp của NPP đó;

13.7.5. Không được gây ảnh hưởng đến các NPP đang hoạt động, nhân viên hoặc các đại lý của Công Ty hoặc của các công ty liên kết, công ty con của Elken dưới bất kỳ hình thức nào.

13.8. NPP bị chấm dứt HĐTGBHĐC có thể đăng ký để ký HĐTGBHĐC mới sau khi có sự chấp thuận của Công Ty. Người đăng ký để ký lại HĐTGBHĐC sẽ không được đưa ra bất kỳ yêu cầu nào liên quan đến bất kỳ khoản hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích, cấp bậc hay vị trí kinh doanh mà họ đã hưởng hoặc đã nắm giữ trước khi chấm dứt HĐTGBHĐC, trừ khi pháp luật có quy định khác.

13.9. Khi NPP qua đời, mất năng lực hay có vấn đề về sức khỏe, HĐTGBHĐC và quyền lợi của NPP đó sẽ được chuyển cho người thụ hưởng phù hợp với Chính Sách về Người Thụ Hưởng của Công Ty và quy định của pháp luật của Việt Nam. Tuy nhiên, trong trường hợp hai Nhà Phân Phối hoạt động chung một mã số thì khi một trong hai người qua đời, mọi quyền hạn, vị trí kinh doanh, lợi ích theo mã số đó sẽ được giao cho người còn lại.

13.9.1. Trong trường hợp người thụ hưởng đang là NPP của Công Ty tại thời điểm được chuyển giao, người thụ hưởng phải lựa chọn một trong hai vị trí kinh doanh và thực hiện thủ tục chấm dứt HĐTGBHĐC với Công Ty đối với vị trí kinh doanh còn lại.

13.9.2. Trong trường hợp người thụ hưởng không phải là NPP của Công Ty tại thời điểm được chuyển giao, người thụ hưởng phải đủ điều kiện trở thành người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của pháp luật Việt Nam và Công Ty. Nếu người thụ hưởng chưa đủ điều kiện để trở thành người tham gia bán hàng đa cấp thì HĐTGBHĐC sẽ được chuyển cho người giám hộ hoặc người được ủy quyền với đầy đủ điều kiện để trở thành người tham gia bán hàng đa cấp.

14. Nguyên tắc bảo trợ:

14.1. Một NPP chỉ được bảo trợ bởi một NPP khác.

14.2. Việc thay đổi người bảo trợ dưới bất kỳ hình thức nào cũng đều bị coi là vi phạm chính sách của Công Ty. Công Ty sẽ không chấp nhận bất kỳ yêu cầu nào thay đổi người bảo trợ.

14.3. NPP không có quyền đề nghị thay đổi người bảo trợ hoặc chuyển nhượng một phần hay toàn bộ nhóm cá nhân mình.

15. Kết hôn:

15.1. Nếu hai NPP kết hôn với nhau thì một trong hai người sẽ phải chấm dứt HĐTGBHĐC để sáp nhập với người kia, trừ trường hợp quy định tại Mục D.15.2 của Quy Tắc Hoạt Động này. Toàn bộ hệ thống tuyến dưới của người chấm dứt HĐTGBHĐC sẽ được chuyển lên cho tuyến trên trực tiếp của NPP đó.

15.2. Nếu hai NPP kết hôn mà cả hai NPP đều đạt cấp Hội Đồng Diamond (DCM) và Nhà Quản Lý Diamond (DM) thì HĐTGBHĐC mà cá nhân họ đã ký vẫn có thể được giữ nguyên tình trạng ban đầu. Tuy nhiên, cặp vợ chồng này có thể nộp đơn đề nghị chấm dứt HĐTGBHĐC của một người để sáp nhập với người kia, trong trường hợp này hệ thống tuyến dưới của NPP chấm dứt HĐTGBHĐC sẽ được chuyển lên cho tuyến trên trực tiếp của NPP đó.

15.3. Các NPP quy định tại Mục 15.1 và 15.2 trên đây phải nộp cho Công Ty bản sao Giấy Chứng Nhận Đăng Ký Kết Hôn của mình. NPP không cung cấp giấy tờ này sẽ bị coi là vi phạm Quy Tắc Hoạt Động của Elken.

15.4. Khi NPP và/hoặc vợ/chồng của NPP vi phạm Quy Tắc Hoạt Động của Elken, cả hai người sẽ cùng bị xử lý vi phạm theo quy định tại Quy Tắc Hoạt Động.

15.5. Đối với các trường hợp quy định tại mục 15.1 và 15.2, NPP cập nhật tới Công Ty trong vòng 30 ngày kể từ ngày có thay đổi trong tình trạng hôn nhân, nếu không NPP sẽ bị coi như đã vi phạm Quy Tắc Hoạt Động của Công Ty.

16. Ly hôn:

16.1. Khi quyền phân phối bị phân chia vì lý do ly hôn, việc phân chia quyền phân phối phải được xử lý theo cách không ảnh hưởng bất lợi đến quyền lợi của các NPP khác trong hệ thống tuyến dưới.

16.2. Trong thời gian giải quyết việc phân chia quyền phân phối do ly hôn, không một bên nào được phép hoạt động hoặc tham gia vào hoạt động của bất kỳ doanh nghiệp kinh doanh theo phương thức đa cấp nào khác.

16.3. Vợ chồng khi ly hôn sẽ tự thỏa thuận với nhau về việc phân chia hoa hồng, tiền thưởng phát sinh từ hoạt động kinh doanh. Công Ty không quyết định cũng như không can dự vào việc phân chia này.

16.4. Đối với bên đề nghị chấm dứt quyền phân phối, sau khi hoàn tất thủ tục chấm dứt quyền phân phối, có thể đăng ký để ký HĐTGBHĐC dưới một nhà bảo trợ mới. Trong trường hợp phát sinh thêm những tranh chấp khác từ việc ly hôn nhưng nằm ngoài sự kiểm soát của Quy Tắc Hoạt Động của Elken, Công Ty sẽ xử lý theo quy định của pháp luật Việt Nam.

17. Chuyển giao Quyền Phân Phối:

Chuyển giao Quyền Phân Phối là việc một NPP chuyển giao quyền phân phối theo HĐTGBHĐC của mình cho một người khác.

Việc chuyển giao quyền phân phối phải được sự chấp thuận bằng văn bản của Công Ty trước khi thực hiện và tuân thủ các điều kiện sau đây:

17.1. Chỉ những NPP đang trong tình trạng hoạt động tốt, từ cấp Nhà Quản Lý Diamond (DM) trở lên hoặc Hội Đồng Diamond (DCM), và không vi phạm Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp và/hoặc Quy Tắc Hoạt Động của Elken mới có thể được chuyển giao quyền phân phối. NPP phải làm đơn đề nghị Công Ty chấp thuận trước khi thực hiện việc chuyển giao quyền phân phối. Công Ty sẽ xem xét tiêu chuẩn và khả năng quản lý của người nhận chuyển giao. Việc chuyển giao quyền phân phối phụ thuộc vào sự đồng ý và chấp thuận của Công Ty và đảm bảo không vi phạm quy định của Nghị định 40/2018/NĐ-CP.

17.2. Người nhận chuyển giao quyền phân phối không đang là NPP của Công Ty và phải đáp ứng đủ điều kiện để trở thành NPP quy định tại Mục D.1 của Quy Tắc Hoạt Động này, phải tham gia và hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong thời gian 30 ngày kể từ ngày hoàn thành thủ tục chuyển giao, được Công Ty cấp Thẻ Thành Viên thì mới được tham gia hoạt động bán hàng đa cấp của Công Ty.

17.3. Sau khi Công Ty chấp thuận việc chuyển giao quyền phân phối, người nhận chuyển giao và người chuyển giao sẽ ký một hợp đồng chuyển giao quyền phân phối. Bản sao hợp đồng chuyển giao hợp lệ phải được gửi cho Công Ty để lưu trữ.

17.4. NPP đã chuyển giao quyền phân phối chỉ được nộp đơn đăng ký để ký HĐTGBHĐC với Công Ty sau một năm kể từ ngày chuyển giao quyền phân phối. NPP này sẽ bắt đầu hoạt động từ đầu và không có bất kỳ liên quan gì với các tuyến dưới trước đây.

17.5. Tất cả các khoản hoa hồng, tiền thưởng tích lũy của quyền phân phối trước đây sẽ được thanh toán cho người chủ sở hữu mới. Tuy nhiên, người sở hữu mới phải đạt được các tiêu chuẩn yêu cầu trước khi họ được nhận các giải thưởng và sự công nhận đối với quyền phân phối đã được chuyển giao.

17.6. Công Ty không khuyến khích việc chuyển giao quyền phân phối như là phương tiện thay đổi quyền phân phối. Công Ty sẽ theo dõi chặt chẽ các giao dịch chuyển giao quyền phân phối nhằm đảm bảo những chính sách quan trọng của Công Ty không bị vi phạm.

17.7. Công Ty có quyền từ chối chấp thuận bất kỳ hoạt động chuyển giao quyền phân phối nào mà không cần đưa ra lý do. Việc chuyển giao quyền phân phối sẽ vô hiệu nếu Công Ty phát hiện bất kỳ hành vi nào nhằm tránh việc tuân thủ các quy định tại Điều này.

17.8. Công Ty, NPP chuyển giao và người nhận chuyển giao quyền phân phối sẽ phải ký một hợp đồng ba bên để xác nhận việc chuyển giao quyền phân phối và ghi nhận thông tin của người nhận chuyển giao vào hệ thống quản lý mạng lưới NPP của Công Ty. Công Ty sẽ giao cho người chuyển giao và người nhận chuyển giao mỗi bên 01 (một) bản hợp đồng để lưu giữ, làm bằng chứng.

Người nhận chuyển giao sẽ tiếp tục sử dụng tài khoản NPP đã được chuyển giao để truy cập vào hệ thống quản lý NPP của Công Ty để xem, kiểm tra các thông tin về hoạt động kinh doanh của mình.

18. Các hành vi bị cấm:

NPP không được phép:

18.1. Vi phạm quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;

18.2. Gánh chịu bất kỳ trách nhiệm hay khoản nợ nào dưới danh nghĩa hoặc đại diện Công Ty;

18.3. Soạn thảo hoặc chỉnh sửa hoặc thay đổi hoặc hủy bỏ bất kỳ hợp đồng nào dưới danh nghĩa Công Ty;

18.4. Thay mặt và đại diện Công Ty đàm phán hoặc làm cho người khác nghĩ rằng mình có quyền đàm phán, tham gia ký kết hợp đồng và/hoặc bất kỳ thỏa thuận nào;

18.5. Bảo trợ hoặc lôi kéo hoặc cố gắng bảo trợ hoặc lôi kéo NPP khác, Khách Hàng Thân Thiết, nhân viên, nhà cung cấp, nhà sản xuất, tư vấn hoặc bất kỳ cá nhân nào của Công Ty tham gia vào bất kỳ hoạt động kinh doanh, mua bán hoặc nghề nghiệp nào khác có tính chất cạnh tranh hoặc xung đột lợi ích với Công Ty, dù là trực tiếp hoặc gián tiếp, và/hoặc thay đổi, từ bỏ công việc hoặc quan hệ kinh doanh của họ với Công Ty;

18.6. Lôi kéo bất kỳ NPP, Khách Hàng Thân Thiết, nhân viên, nhà cung cấp, nhà sản xuất, tư vấn hoặc bất kỳ cá nhân nào của Công Ty tham gia mua hoặc bán bất kỳ sản phẩm nào không phải của Công Ty hoặc trình bày các cơ hội kinh doanh khác hoặc lôi kéo

các cá nhân trên tham gia vào bất kỳ hoạt động kinh doanh, mua bán hoặc nghề nghiệp nào khác có tính chất cạnh tranh với Công Ty. Tuy nhiên, các quy định này không áp dụng đối với các hoạt động kinh doanh, thương mại được thực hiện bởi các công ty liên kết, công ty liên quan, công ty con thuộc cùng Tập Đoàn Elken;

18.7. Tham gia hoặc quan tâm đến việc bán bất kỳ sản phẩm và hàng hóa nào không phải của Công Ty trong bất kỳ hoạt động kinh doanh, mua bán hoặc nghề nghiệp nào mang tính chất cạnh tranh với Công Ty, dù là gián tiếp hay trực tiếp, dù là người đứng đầu, đại lý, người làm công hay người được cấp phép. Tuy nhiên, các quy định này không áp dụng đối với các hoạt động kinh doanh, thương mại được thực hiện bởi các công ty liên kết, công ty liên quan, công ty con thuộc cùng Tập Đoàn Elken;

18.8. Tạo ảnh hưởng đến các NPP đang hoạt động, Khách Hàng Thân Thiết, nhân viên hoặc các đại lý của Công Ty hoặc các công ty liên quan, công ty liên kết, công ty con của Công Ty dưới bất kỳ hình thức nào có thể gây ảnh hưởng đến hoạt động, uy tín hoặc gây thiệt hại về tài chính/ phi tài chính đối với Công Ty hoặc bất kỳ công ty liên quan, công ty liên kết, công ty con của Công Ty;

18.9. Liên quan đến báo chí, tạp chí hoặc bất kỳ sản phẩm, hoạt động truyền thông nào, thông qua bất kỳ phương tiện, nền tảng truyền thông nào về các thông tin liên quan đến Elken (bao gồm cả các cuộc phỏng vấn cá nhân) mà không có sự chấp thuận bằng văn bản trước đó của Công Ty;

Vi phạm bất kỳ quy định nào của Quy Tắc Hoạt Động của Elken, HĐTGBHĐC và/hoặc các chính sách, quy định, quy trình hiện hành của Công Ty như các quy định về sử dụng internet, mạng xã hội trong hoạt động của NPP, chính sách bảo vệ thông tin cá nhân…

18.10. Thực hiện hoặc tham gia thực hiện bất kỳ hành động nào làm mất uy tín, danh dự, bôi xấu hình ảnh Công Ty, sản phẩm của Công Ty.

19. Xử lý yêu cầu hoặc khiếu nại của khách hàng và NPP:

Nhằm giải quyết thỏa đáng, kịp thời và hiệu quả các yêu cầu hoặc khiếu nại, bảo vệ lợi ích chính đáng của khách hàng và NPP, Công Ty xây dựng và áp dụng quy trình xử lý yêu cầu hoặc khiếu nại của khách hàng và NPP theo các bước quy định tại *Mục F.5 - Các quy trình, thủ tục.*

20. Qui định về miễn trừ:

Công Ty có quyền xử lý các hành vi vi phạm Quy Tắc Hoạt Động đối với bất kỳ NPP nào. Việc Công Ty không xử lý hoặc bỏ qua xử lý đối với bất kỳ hành vi vi phạm nào sẽ không cấu thành một sự miễn trừ đối với vi phạm đó trong tương lai.

21. Thay đổi, sửa đổi, bổ sung Các Tài Liệu Liên Quan:

21.1. Các Tài Liệu Liên Quan bao gồm: Quy Tắc Hoạt Động, Kế Hoạch Trả Thưởng và Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản được Công Ty đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và Danh Mục Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp được thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

21.2. Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp và các Tài Liệu Liên Quan có thể được Công Ty sửa đổi vào từng thời điểm bằng toàn quyền quyết định của mình, sẽ có hiệu lực sau khi được các cơ quan có thẩm quyền chấp thuận theo quy định của pháp luật.

21.3. Mọi thay đổi, sửa đổi, bổ sung liên quan đến Hợp Đồng và các Tài Liệu Liên Quan sẽ được Công Ty công bố công khai tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng giao dịch, địa điểm kinh doanh, website và thông báo tới NPP bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc tin nhắn hoặc thông qua tài khoản NPP truy cập hệ thống quản lý mạng lưới NPP của Công Ty. Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày Công Ty công bố hoặc thông báo tới NPP, nếu không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung, NPP có quyền yêu cầu Công Ty chấm dứt HĐTGBHĐC; việc chấm dứt và thanh lý HĐTGBHĐC sẽ tuân theo các quy tắc, nội dung quy định trong Hợp Đồng và Tài Liệu Liên Quan trước khi thay đổi, sửa đổi bổ sung. Trong thời hạn nêu trên, nếu NPP không gửi yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng đến Công Ty thì các thay đổi, sửa đổi, bổ sung sẽ được coi là đã được NPP chấp thuận.

22. Thông tin của Nhà Phân Phối:

- Thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP được thu thập từ những thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân mà NPP cung cấp cho Công Ty khi đăng ký làm NPP và/hoặc trong quá trình làm NPP của Công Ty.

- Phương pháp thu thập thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân: Công Ty thu thập thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP cung cấp cho Công Ty thông qua hình thức nộp trực tiếp, chuyển fax, gửi thư điện tử, chuyển phát, gửi bưu điện và/hoặc thông qua trang mạng chính thức của Công Ty. Thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP sẽ được xử lý bởi Công ty và nhân sự có thẩm quyền của Công Ty.

- Địa điểm thu thập thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP: Công Ty thu thập thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân tại các địa điểm sau và/hoặc thông qua trang mạng của Elken:

  - Văn phòng trụ sở của Công Ty TNHH Elken International Việt Nam:
    Địa chỉ: Số 290/15 đường Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM, Việt Nam
    ĐT: (028) 6261 7711
  - Chi nhánh Công Ty TNHH Elken International Việt Nam tại Hà Nội:

Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà HH2 – Bắc Hà, đường Tố Hữu, quận Thanh Xuân TP. Hà Nội, Việt Nam
ĐT: (024) 3201 7711

- Trang mạng của Công Ty TNHH Elken International Việt Nam: https://vn.elken.com/; hoặc
- Bất kỳ địa điểm nào khác mà Công Ty nhận thấy cần thiết để thu thập thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân.

- Thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân mà Công Ty xử lý có thể bao gồm các thông tin như: tên đầy đủ của NPP, mã số NPP, số giấy chứng minh nhân dân, căn cước công dân, số hộ chiếu, thông tin để liên lạc, địa chỉ thư điện tử, giới tính, dân tộc, hình ảnh, thông tin chia sẻ, thông tin làm minh chứng và các thông tin, dữ liệu cá nhân khác nhằm phục vụ cho những mục đích sau (sau đây gọi là **"Mục Đích"**):

  - Để xử lý đơn, thư của NPP;
  - Để hỗ trợ NPP trong quan hệ với Công Ty và các NPP khác;
  - Để quản lý các giao dịch đặt hàng, thanh toán, chi trả hoa hồng, các lợi ích kinh tế của NPP;
  - Để công bố trong các tài liệu quảng cáo và truyền thông của Công Ty;
  - Để quản lý việc tham gia của NPP trong các hội thảo, hội nghị, các sự kiện hoặc những chương trình du lịch;
  - Để cung cấp cho NPP những thông tin và chương trình huấn luyện liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ và cơ hội kinh doanh của Elken cũng như các sản phẩm và dịch vụ của các đối tác của Elken;
  - Để liên hệ với NPP;
  - Để giải đáp các thắc mắc của NPP hoặc để thực hiện những chương trình khảo sát nội bộ và các hoạt động liên quan;
  - Để tuân thủ các quy định của pháp luật, hỗ trợ việc điều tra của cơ quan công an hoặc các cơ quan Nhà Nước và/hoặc để được tư vấn pháp lý nhằm đảm bảo việc tuân thủ Quy Tắc Hoạt Động của NPP Elken và những chính sách, thủ tục khác.

- Nếu NPP không thể cung cấp cho Công Ty thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của mình, hoặc nếu sau đó NPP hủy bỏ việc chấp thuận cho Công Ty xử lý thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP (ngoài mục đích tiếp thị trực tiếp) thì Công Ty sẽ không thể xử lý thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP để phục vụ cho các Mục Đích đã được đề cập trên đây.

- Thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP có thể được chia sẻ cho hệ thống, các công ty liên quan của Elken, các đối tác kinh doanh của Elken, các NPP và/hoặc các nhà cung cấp dịch vụ nhằm phục vụ cho bất kỳ Mục Đích nào đã được thông báo trên đây.

- Công Ty sẽ cố gắng thu thập thông tin của NPP một cách chính xác nhất có thể, tuy nhiên NPP có trách nhiệm đảm bảo rằng thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân NPP cung cấp cho

Công Ty là chính xác và đầy đủ. Khi cần kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh và/hoặc hủy bỏ thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP hoặc cần giải đáp các thắc mắc hay khiếu nại bất kỳ vấn đề gì liên quan đến thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP, xin vui lòng liên hệ:

Bộ phận	Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng - Công Ty TNHH Elken international Việt Nam
Địa chỉ	Số 290/15 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường Võ Thị Sáu, quận 3, TP. HCM, Việt Nam.
Điện thoại	(028) 6261 7711
Fax	(028) 6261 7766
E-mail	customerservice.vn@elken.com

- Công Ty lưu trữ thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP trong suốt thời gian Công Ty cung cấp dịch vụ hoặc cho đến khi mục đích mà nó đòi hỏi phải thu thập thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của NPP được thực hiện xong. Công Ty sẽ thực hiện các bước cần thiết để đảm bảo rằng tất cả các thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân sẽ được hủy bỏ hoặc xóa bỏ vĩnh viễn nếu không còn cần thiết để phục vụ cho mục đích mà nó đòi hỏi phải xử lý thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân đó.

- Tất cả các thông tin của NPP, lịch sử mua hàng và các khoản hoa hồng, tiền thưởng của NPP được Công Ty cung cấp thông qua mã số của NPP. Tuyến trên có thể kiểm tra dữ liệu của tuyến dưới và chỉ được kiểm tra giới hạn trong phạm vi tên và mã số của NPP tuyến dưới. Ngoài ra, các thông tin khác sẽ không được cung cấp khi không có sự đồng ý của các NPP liên quan. Tuyến dưới không có quyền kiểm tra dữ liệu nào của tuyến trên.

23. Quy định chung:

23.1. Bảo mật: NPP không được phép tiết lộ cho bên thứ ba hoặc sử dụng bất kỳ thông tin bảo mật nào dưới hình thức văn bản, điện tử hay bất kỳ hình thức nào khác để phục vụ cho bất kỳ mục đích nào khác, trừ khi được chấp thuận bằng văn bản trước đó của Công Ty. Các thông tin bảo mật bao gồm các thông tin liên quan đến cây hệ thống, thông tin nhà sản xuất, hoa hồng, tiền thưởng, báo cáo bán hàng, thông tin hoặc công thức sản phẩm và các thông tin kinh doanh, tài chính của Công Ty. NPP không được phép trực tiếp hoặc gián tiếp liên hệ với bất kỳ đối tác cung cấp, nhà sản xuất nào của Công Ty, trừ khi được chấp thuận bằng văn bản trước đó của Công Ty.

23.2. Bồi thường: NPP phải bồi thường và đảm bảo không gây ảnh hưởng đến Công Ty đối với bất kỳ yêu cầu, trách nhiệm, thiệt hại, chi phí (bao gồm cả chi phí tư vấn pháp lý và án phí), kiện cáo của bất kỳ bên nào, dưới bất kỳ hình thức nào, liên quan hoặc trực tiếp hoặc gián tiếp gây ra do:

23.2.1. Hoạt động kinh doanh của NPP;

23.2.2. NPP vi phạm HĐTGBHĐC hoặc Quy Tắc Hoạt Động của Elken;

23.2.3. NPP vi phạm quy định hoặc pháp luật của Việt Nam.

23.3. Giới hạn trách nhiệm: Ở mức độ pháp luật cho phép, Công Ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với NPP về bất kỳ khoản thua lỗ nào, bất kỳ thiệt hại nào mang tính trực tiếp hoặc gián tiếp hoặc bất kỳ tổn thất nào khác mà NPP phải gánh chịu do:

23.3.1. NPP vi phạm HĐTGBHĐC hoặc Quy Tắc Hoạt Động của Elken, hoặc các chính sách, quy trình, quy định khác của Công Ty;

23.3.2. Hoạt động kinh doanh độc lập của NPP;

23.3.3. NPP cung cấp thông tin, dữ liệu sai hoặc không đầy đủ;

23.3.4. NPP vi phạm các quy định về bản quyền liên quan đến các tài liệu; hoặc

23.3.5. NPP không thể cung cấp thông tin, dữ liệu cần thiết cho các hoạt động của Công Ty, bao gồm các hoạt động như: hoạt động tiếp thị, quảng bá sản phẩm của Công Ty, tuyển dụng NPP hoặc thanh toán các khoản tiền thưởng và hoa hồng...

23.4. Trường hợp bất khả kháng: Công Ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự chậm trễ nào hoặc bất kỳ nghĩa vụ nào mà Công Ty không thể thực hiện được do những hoàn cảnh phát sinh ngoài khả năng kiểm soát của Công Ty, bao gồm các trường hợp như: thiên tai, đình công, chiến tranh, các quy định của Nhà Nước…

23.5. Thông báo: Việc thông báo, yêu cầu hoặc thông tin về bất kỳ nội dung nào khác của Công Ty đối với NPP sẽ được thực hiện dưới hình thức văn bản. Các văn bản thông báo này sẽ được công bố tại văn phòng trụ sở, chi nhánh, địa điểm kinh doanh, trên trang thông tin điện tử của Công Ty hoặc gửi thông qua bưu điện, gửi cá nhân, hoặc thư điện tử hoặc tin nhắn, đến địa chỉ nơi cư trú hoặc địa chỉ thư điện tử hoặc số điện thoại của NPP được đăng ký lần gần nhất lưu trên hệ thống công nghệ thông tin của Công Ty hoặc thông qua tài khoản NPP truy cập hệ thống quản lý mạng lưới NPP của Công Ty. Các thông báo, yêu cầu hoặc các thông tin cần gửi đến Công Ty sẽ được gửi theo địa chỉ của Công Ty. Khi có thay đổi về thông tin, địa chỉ gửi/ nhận thông báo thì Bên thay đổi phải thông báo trước cho Bên kia về việc thay đổi đó theo cách thức thông báo quy định tại Điều này. Các thông báo, yêu cầu hoặc thông tin được xem như đã được nhận bởi Bên nhận vào thời gian in trên dấu bưu điện nơi đến hoặc thời gian ghi trên chứng từ báo phát hoặc thời gian gửi của thư điện tử hoặc tin nhắn hoặc thông báo.

23.6. Nếu bất kỳ quy định, nội dung nào của HĐTGBHĐC, Quy Tắc Hoạt Động của Elken bị vô hiệu thì các nội dung, quy định còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực.

E. CHÍNH SÁCH DÀNH CHO KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Khách Hàng Thân Thiết là khách hàng đã hoàn thành việc đăng ký Khách Hàng Thân Thiết với Elken trên trang website của Elken (https://vn.elken.com/) thông qua sự giới thiệu bởi một NPP.

Khách Hàng Thân Thiết không phải là NPP, và do đó chỉ được phép mua hàng cho mục đích tiêu dùng cá nhân, không được bán lại.

1. Điều kiện để trở thành Khách Hàng Thân Thiết

1.1. Là cá nhân có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam nộp Đơn đăng ký Khách Hàng Thân Thiết theo mẫu của Công Ty, đều có thể trở thành Khách Hàng Thân Thiết để được hưởng các lợi ích quy định trong Chính sách dành cho Khách Hàng Thân Thiết được Công Ty áp dụng trong từng thời kỳ.

1.2. Chính sách dành cho Khách Hàng Thân Thiết là chính sách bán hàng do Công ty thiết lập để áp dụng cho đối tượng là Khách Hàng Thân Thiết của Công Ty với các chính sách mua hàng được quy định tùy từng thời điểm.

1.3. Mỗi cá nhân chỉ được phép có một (01) mã số Khách Hàng Thân Thiết và không được phép có mã số NPP tại Công Ty trong cùng một thời điểm.

1.4. Khách Hàng Thân Thiết phải được giới thiệu tới Công Ty bởi một NPP đang hoạt động. Trường hợp Khách Hàng Thân Thiết tự liên hệ với Công Ty, Công Ty giữ quyền chỉ định NPP được coi là người giới thiệu Khách Hàng Thân Thiết đó.

1.5. Vợ/chồng cùng tham gia Chương trình Khách Hàng Thân Thiết chỉ có thể đăng ký cùng mã số Khách Hàng Thân Thiết.

1.6. Trường hợp vợ/chồng đang là NPP của Công Ty thì vợ/chồng đăng ký làm Khách Hàng Thân Thiết phải do NPP vợ/chồng giới thiệu.

2. Quyền lợi và nghĩa vụ của Khách Hàng Thân Thiết

2.1. Khách Hàng Thân Thiết được mua sản phẩm trực tiếp từ Công Ty với giá bán dành cho NPP được quy định tại Danh Mục Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp được Công Ty áp dụng tại từng thời điểm. Khách Hàng Thân Thiết được tham gia các chương trình khuyến mại Công Ty đã thông báo hoặc đăng ký với cơ quan có thẩm quyền.

2.2. Khách Hàng Thân Thiết chỉ được phép mua sản phẩm của Công Ty cho mục đích tiêu dùng, không được bán lại.

2.3. Khách Hàng Thân Thiết được trả lại hàng hóa đã mua theo chính sách và quy trình trả hàng của Công Ty quy định tại Mục D.10.1 và F.4 của Quy Tắc Hoạt Động.

2.4. Khách Hàng Thân Thiết không phải là NPP của Công Ty nên quy trình tham gia hoạt động bán hàng đa cấp của Công Ty không được áp dụng đối với Khách Hàng Thân Thiết. Khách Hàng Thân Thiết không ký HĐTGBHĐC và không tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản bắt buộc và không được tuyển dụng, phát triển hệ thống bán hàng đa cấp.

2.5. Doanh số mua hàng của Khách Hàng Thân Thiết được tính là Doanh Số cá nhân của Nhà Phân Phối đã giới thiệu Khách Hàng Thân Thiết đó.

2.6. Khách Hàng Thân Thiết có thể trở thành Nhà Phân Phối của Công Ty theo các điều kiện và quy trình quy định tại Mục E.4 bên dưới.

3. Hủy mã số Khách Hàng Thân Thiết

3.1. Sau khi hoàn tất việc đăng ký, Khách Hàng Thân Thiết có thể đơn phương hủy mã số của mình bằng cách gửi Đơn xin chấm dứt tư cách Khách Hàng Thân Thiết.

3.2. Trường hợp vi phạm quy định Chính sách dành cho Khách Hàng Thân Thiết, mã số Khách Hàng Thân Thiết có thể bị xóa.

3.3. Nếu Khách Hàng Thân Thiết không thực hiện bất kỳ giao dịch mua sản phẩm nào trong thời hạn 12 tháng liên tục kể từ khi đăng ký thành công Khách Hàng Thân Thiết hoặc kể từ ngày mua hàng cuối cùng thì mã số Khách Hàng Thân Thiết sẽ tự động bị hủy mà không cần báo trước.

3.4. Ngay khi mã số Khách Hàng Thân Thiết bị hủy với bất kỳ lý do gì, mọi quyền lợi phát sinh trên mã số của Khách Hàng Thân Thiết (nếu có) sẽ bị chấm dứt.

3.5. Sau khi mã số Khách Hàng Thân Thiết bị hủy, nếu cá nhân muốn mua hàng trực tiếp từ Công Ty thì phải thực hiện việc đăng ký trở thành Khách Hàng Thân Thiết lại từ đầu.

4. Chuyển đổi tư cách Khách Hàng Thân Thiết sang tư cách Nhà phân phối

4.1. Khách Hàng Thân Thiết có thể trở thành một NPP của Công Ty, nếu đáp ứng đủ điều kiện theo quy định của pháp luật Việt Nam, Quy Tắc Hoạt Động của Công Ty và thực hiện đầy đủ các quy trình đăng ký theo Quy Tắc Hoạt Động của Công Ty.

4.2. Sau khi đăng ký thành công, tư cách Khách Hàng Thân Thiết của mã số đó sẽ tự động chấm dứt. NPP mới không được kế thừa bất kỳ quyền lợi, nghĩa vụ hay giao dịch với Công Ty dưới vai trò Khách Hàng Thân Thiết trước đó.

4.3. Khi đăng ký trở thành NPP, Khách Hàng Thân Thiết chỉ được phép đăng ký dưới sự bảo trợ của NPP đã giới thiệu mình. Trường hợp đăng ký dưới sự bảo trợ của NPP khác thì phải được sự đồng ý của NPP đã giới thiệu mình làm Khách Hàng Thân Thiết.

4.4. Trường hợp Khách Hàng Thân Thiết có vợ/chồng là NPP đang hoạt động thì khi chuyển tư cách thành NPP cả hai chỉ được hoạt động dưới một mã số NPP.

4.5. Công Ty toàn quyền quyết định chấp nhận hay từ chối việc đăng ký chuyển đổi tư cách Khách Hàng Thân Thiết sang tư cách NPP mà không cần đưa ra lý do.

5. Chuyển đổi tư cách Nhà Phân Phối sang tư cách Khách Hàng Thân Thiết

NPP có thể chuyển đổi sang tư cách Khách Hàng Thân Thiết bằng cách gửi Đơn đăng ký Khách Hàng Thân Thiết với Công Ty. Sau khi chuyển đổi sang tư cách Khách Hàng Thân Thiết thì HĐTGBHĐC của NPP sẽ tự động chấm dứt.

6. Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng hóa đối với Khách Hàng Thân Thiết

Bước 1. Đặt hàng

Khách Hàng Thân Thiết ("KHTT") có thể đặt hàng theo một trong các hình thức sau:

- **Đặt hàng trực tiếp tại văn phòng Công Ty:** KHTT điền đầy đủ thông tin vào đơn đặt hàng theo mẫu và gửi cho nhân viên Công Ty.

- **Đặt hàng qua điện thoại (tổng đài):** KHTT liên hệ tổng đài của Công Ty để thiết lập đơn hàng.
- **Đặt hàng qua thư tín (email, fax):** KHTT điền đầy đủ thông tin vào đơn đặt hàng và gửi đến địa chỉ email hoặc số fax của Công Ty.

Tại thời điểm đặt hàng, KHTT cần nêu rõ ràng về hình thức giao nhận hàng hóa. Trường hợp lựa chọn hình thức nhận trực tiếp, KHTT cần ghi rõ ràng địa chỉ kho hàng của Công Ty mà KHTT sẽ đến nhận trực tiếp. Trường hợp lựa chọn hình thức giao hàng đến địa chỉ của KHTT, KHTT cần ghi rõ ràng địa chỉ giao hàng.

Bước 2. Thanh toán và xử lý đơn hàng

- Sau khi tiếp nhận đơn đặt hàng, nhân viên Công Ty nhập thông tin đơn hàng vào hệ thống, xác nhận thông tin đơn hàng với KHTT.
- KHTT phải thanh toán cho Công Ty toàn bộ giá trị đơn hàng bằng 1 trong các hình thức: Tiền mặt, chuyển khoản, thẻ tín dụng, phiếu mua hàng (nếu có).
- Khi có xác nhận KHTT đã thanh toán đầy đủ tiền mua hàng, nhân viên Công Ty sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng cho đơn hàng, chuyển đơn hàng cho bộ phận kho vận để chuẩn bị giao hàng.

Bước 3: Giao – nhận hàng hóa

- Nhận trực tiếp: Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày KHTT thanh toán đầy đủ giá trị đơn hàng, KHTT có thể đến địa điểm kho đã đăng ký nhận hàng trực tiếp để lấy hàng. KHTT nhận hàng, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng.
- Giao hàng đến địa chỉ KHTT đăng ký: Công Ty sẽ thực hiện việc chuyển hàng đến địa chỉ KHTT đã đăng ký trong đơn đặt hàng. Để hỗ trợ KHTT, Công Ty sẽ giao hàng miễn phí đối với những đơn hàng đạt giá trị tối thiểu do Công Ty ấn định tùy từng thời điểm. Thời gian ước tính giao hàng đến địa chỉ theo yêu cầu của Nhà Phân Phối từ 03 đến 10 ngày (không kể ngày Chủ Nhật và các ngày lễ), tùy theo vị trí địa lý. Nếu thời gian giao hàng dự kiến bị thay đổi, Công Ty sẽ thông báo ngay lập tức cho khách hàng về việc thay đổi này cùng lý do hợp lý, tuy nhiên, thời gian giao hàng tối đa là 30 ngày kể từ ngày KHTT thanh toán đầy đủ giá trị đơn hàng.

  KHTT nhận hàng, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng.

** Lưu ý: Thời gian giao hàng tối đa là 30 ngày kể từ ngày KHTT thanh toán tiền mua hàng. Nếu Công Ty không giao hàng hóa hoặc KHTT không nhận hàng hóa trong thời hạn này, Công Ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho KHTT theo giao dịch đó.*

F. CÁC QUY TRÌNH, THỦ TỤC

1. Quy trình ký kết Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp:

1.1. Đăng ký trực tiếp:

Bước 1 – Người đăng ký phải điền thông tin và ký tên vào mẫu HĐTGBHĐC

- Người đăng ký tải mẫu HĐTGBHĐC từ website của Công Ty hoặc lấy bản giấy mẫu HĐTGBHĐC từ NPP giới thiệu hoặc lấy trực tiếp tại văn phòng Công Ty.
- Người đăng ký điền thông tin vào mẫu HĐTGBHĐC và phải đảm bảo thông tin đầy đủ, chính xác và đúng sự thật.
- Người đăng ký hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với tất cả các thông tin cung cấp trong HĐTGBHĐC. Công Ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ vấn đề nào phát sinh, dù là trực tiếp hoặc gián tiếp do thông tin Người đăng ký cung cấp không đầy đủ, không chính xác hoặc không đúng sự thật.

Bước 2 – Người đăng ký gửi mẫu HĐTGBHĐC đến Công Ty

- Người đăng ký gửi mẫu HĐTGBHĐC đã được hoàn thành ở Bước 1 cùng với 01 bản sao Giấy Chứng Minh Nhân Dân/Căn Cước Công Dân/Hộ Chiếu hoặc 01 bản sao Giấy Phép Lao Động và Hộ Chiếu (trong trường hợp Người đăng ký là công dân nước ngoài) và bản sao Giấy Chứng Nhận Đăng Ký Kết Hôn (trong trường hợp vợ chồng cùng ký HĐTGBHĐC) và 3 ảnh cỡ 3cm x 4cm.
- Các tài liệu trên có thể được gửi bằng bưu điện, chuyển phát nhanh hoặc nộp trực tiếp tại Công Ty.

Bước 3 – Công Ty thẩm định, xem xét và chấp thuận/từ chối ký HĐTGBHĐC

- Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được các tài liệu trên, Công Ty sẽ xem xét, thẩm định mẫu HĐTGBHĐC.
  - Nếu chấp thuận, đại diện có thẩm quyền của Công Ty sẽ ký tên và đóng dấu vào HĐTGBHĐC.
    Nhân viên Công Ty sẽ nhập thông tin HĐTGBHĐC của Người đăng ký (lúc này đã trở thành NPP) vào hệ thống quản lý mạng lưới NPP của Công Ty. Hệ thống sẽ tự động khởi tạo một mã số NPP. Mã số NPP sẽ được kích hoạt ngay, thông tin tài khoản NPP (bao gồm mã số và mật khẩu) sẽ được gửi vào địa chỉ email của NPP.
    Công Ty sẽ gửi lại 01 liên HĐTGBHĐC cho NPP bằng bưu điện theo địa chỉ cung cấp trong HĐTGBHĐC hoặc NPP có thể đến nhận trực tiếp tại Công Ty, tùy vào nhu cầu của họ. Khi nhận HĐTGBHĐC, NPP sẽ phải ký xác nhận trên tài liệu của đơn vị chuyển phát (nếu nhận qua đường bưu điện) hoặc tài liệu của Công Ty (nếu nhận trực tiếp tại Công Ty).
  - Nếu từ chối, Công Ty sẽ thông báo cho Người đăng ký về việc từ chối ký HĐTGBHĐC.
- Công Ty có toàn quyền chấp thuận hoặc không chấp thuận ký HĐTGBHĐC với bất kỳ cá nhân nào và không cần phải đưa ra lý do.

1.2. Đăng ký trực tuyến:

Bước 1 – Đăng ký HĐTGBHĐC

- Người đăng ký truy cập vào website của Công Ty tại địa chỉ https://vn.elken.com/ để kê khai thông tin cá nhân. Sau khi hoàn tất kê khai, hệ thống của Công Ty sẽ khởi tạo và cấp cho Người đăng ký một mã số Người đăng ký.
- Người đăng ký hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với tất cả các thông tin cung cấp trong HĐTGBHĐC. Công Ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ vấn đề nào phát sinh, dù là trực tiếp hoặc gián tiếp do thông tin Người đăng ký cung cấp không đầy đủ, không chính xác hoặc không đúng sự thật.

Bước 2 – Người đăng ký ký và gửi mẫu HĐTGBHĐC đến Công Ty

- Người đăng ký tải HĐTGBHĐC đã điền đầy đủ thông tin để ký và gửi mẫu HĐTGBHĐC cùng với 01 bản sao Giấy Chứng Minh Nhân Dân/Căn Cước Công Dân/Hộ Chiếu hoặc 01 bản sao Giấy Phép Lao Động và Hộ Chiếu (trong trường hợp Người đăng ký là công dân nước ngoài) và bản sao Giấy Chứng Nhận Đăng Ký Kết Hôn (trong trường hợp vợ chồng cùng ký HĐTGBHĐC) và 3 ảnh cỡ 3cm x 4cm, đến Công Ty.
- Các tài liệu trên có thể được gửi bằng bưu điện, chuyển phát nhanh hoặc nộp trực tiếp tại Công Ty.

Bước 3 – Công Ty thẩm định, xem xét và chấp thuận/từ chối ký HĐTGBHĐC

- Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được các tài liệu trên, Công Ty sẽ xem xét, thẩm định mẫu HĐTGBHĐC.
  - Nếu chấp thuận, đại diện có thẩm quyền của Công Ty sẽ ký tên và đóng dấu vào HĐTGBHĐC.
    Công Ty sẽ kích hoạt mã số Người đăng ký đã được tạo ở Bước 1 trở thành mã số NPP của chính người đó. Thông tin tài khoản NPP (bao gồm mã số và mật khẩu) sẽ được gửi vào địa chỉ email của NPP.
    Công Ty sẽ gửi lại 01 liên cho Người đăng ký (lúc này đã trở thành NPP) bằng bưu điện theo địa chỉ cung cấp trong HĐTGBHĐC hoặc NPP có thể đến nhận trực tiếp tại Công Ty, tùy vào nhu cầu của họ. Khi nhận HĐTGBHĐC, NPP sẽ phải yêu cầu ký xác nhận trên tài liệu của đơn vị chuyển phát (nếu nhận qua đường bưu điện) hoặc tài liệu của Công Ty (nếu nhận trực tiếp tại Công Ty). Sau khi HĐTGBHĐC được chấp thuận,
  - Nếu từ chối, Công Ty sẽ thông báo cho Người đăng ký về việc từ chối ký HĐTGBHĐC.
- Công Ty có toàn quyền chấp thuận hoặc không chấp thuận ký HĐTGBHĐC với bất kỳ cá nhân nào và không cần phải đưa ra lý do.

2. Quy trình Đào Tạo Cơ Bản cho người tham gia bán hàng đa cấp và cấp Thẻ Thành Viên:

Sau khi ký HĐTGBHĐC, trong thời gian 30 ngày, Công ty sẽ tổ chức khóa đào tạo theo Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, miễn phí, theo quy định của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP. Nhà Phân Phối của Elken ("Học viên") có trách nhiệm hoàn thành Chương Trình

Đào Tạo Cơ Bản trong thời gian 30 ngày nói trên. Học viên có thể lựa chọn một trong hai hình thức đào tạo đã được Elken đăng ký với cơ quan có thẩm quyền, gồm: Đào tạo từ xa ("Đào tạo trực tuyến") và Đào tạo trực tiếp.

2.1. Chương trình đào tạo cơ bản từ xa ("Đào tạo trực tuyến")

Bước 1. Đăng nhập tài khoản học Trực tuyến

Trong thời gian 24 giờ kể từ thời điểm mã số NPP được kích hoạt (theo quy trình tại Mục F.1.), Công Ty sẽ gửi thông báo về tài khoản NPP (bao gồm mã số và mật khẩu) và đường dẫn truy cập vào hệ thống quản lý mạng lưới NPP của Công Ty vào địa chỉ email của NPP. NPP đứng chính Hợp Đồng sẽ sử dụng chính tài khoản này để tham gia và hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản dưới hình thức trực tuyến.

Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trực tuyến được tích hợp ngay trên hệ thống quản lý NPP của Công Ty. Vì vậy, Nhà Phân Phối cần truy cập vào hệ thống, chọn mục "Học trực tuyến" để tham gia học.

Đối với Nhà Phân Phối là vợ/chồng, Công Ty sẽ cung cấp một tài khoản độc lập (bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu) để Nhà Phân Phối tham gia và hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trực tuyến một cách độc lập với Nhà Phân Phối đứng chính Hợp Đồng. Thông tin tài khoản này sẽ được gửi vào địa chỉ email đã đăng ký trên Hợp Đồng. Nhà Phân Phối là vợ/chồng sẽ tham gia và hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản tại địa chỉ website:

http://daotaocoban.elken.com/login/index.php?enrolkey_skipsso=1

Nhà Phân Phối phải tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản để được cấp Thẻ Thành Viên.

Lưu ý: Học viên phải tự hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mà không có sự giúp đỡ từ người khác. Học viên vi phạm quy định này sẽ bị coi là vi phạm Quy Tắc Hoạt Động và bị xử lý theo quy định.

Bước 2. Học và kiểm tra

a) Sau khi đăng nhập, màn hình sẽ hiển thị thông tin về Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản. Học viên sẽ nhấn vào mục "Đào tạo cơ bản" để xem nội dung Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

b) Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trực tuyến của Công ty bao gồm 03 mục chính:

- Mục "Hỗ trợ người học" là hệ thống hỗ trợ Học viên tương tác trong quá trình học,
- Mục "Lý thuyết và kiểm tra kiến thức" bao gồm các nội dung chính của Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, và
- Mục "Kết thúc" ghi nhận nội dung hoàn thành khóa học của Học viên.

c) Chương trình đào tạo cơ bản trực tuyến của Công ty bao gồm 05 học phần và cơ chế đánh giá việc hoàn thành đào tạo thông qua bài kiểm tra cuối khóa.

Học viên có thể lựa chọn từng học phần để học một cách độc lập. Mỗi học phần sẽ được trình bày dưới dạng slide kèm theo lời giảng của Đào tạo viên.

d) Thông tin của Đào tạo viên sẽ được hiển thị ngay trên hệ thống để Học viên có thể nắm được thông tin của Đào tạo viên thực hiện đào tạo cơ bản.

e) Để đảm bảo thời lượng đào tạo và sự tham gia đầy đủ của Học viên, phần mềm ứng dụng học từ xa không cho phép Học viên tua bài để bỏ qua bất kỳ nội dung nào trong Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và không cho phép chuyển slide khi nội dung đang được giới thiệu. Học viên ấn nút "Tiếp" khi nội dung đang được giới thiệu, hệ thống sẽ hiện lên bảng thông báo không cho phép chuyển slide với nội dung "Vui lòng xem hết nội dung".

f) Học viên có thể tạm ngừng bài học bất cứ khi nào, hệ thống sẽ ghi nhận thời gian Học viên đã học đối với các slide đã học xong. Khi Học viên tiếp tục việc học vào lần kế tiếp, hệ thống cho phép Học viên được học tiếp các nội dung đã tạm ngưng trước đó.

g) Trong suốt quá trình học, Học viên được tự do đặt câu hỏi, trao đổi các thắc mắc với Đào tạo viên thông qua hệ thống tương tác của Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

h) Để đảm bảo Học viên có thể nắm rõ được nội dung của các học phần, trong quá trình học, hệ thống sẽ hỗ trợ Học viên ôn bài bằng cách đặt các câu hỏi ôn tập để Học viên tự trả lời và có hướng dẫn đáp án đối với mỗi câu hỏi.

i) Sau khi học hết toàn bộ 05 học phần, hệ thống sẽ thực hiện rà soát việc trả lời câu hỏi của Học viên đã được hoàn tất hay chưa. Nếu Học viên vẫn còn có câu hỏi chưa được Đào tạo viên trả lời, hệ thống sẽ hạn chế, không cho Học viên làm bài kiểm tra.

   Chỉ sau khi tất cả câu hỏi của Học viên đã được Đào tạo viên giải đáp, đồng thời, Đào tạo viên phản hồi xác nhận các câu hỏi của Học viên đã được Đào tạo viên giải đáp và Học viên không còn câu hỏi, thắc mắc nào thì Học viên mới được tham gia làm bài kiểm tra.

j) Ngoài ra, để đảm bảo Học viên đã nắm rõ nội dung đào tạo, trước khi làm bài kiểm tra, hệ thống sẽ hiển thị màn hình hỏi Học viên đã nắm rõ nội dung đào tạo chưa và có còn câu hỏi, thắc mắc không. Bằng việc nhấn vào nút "Bắt đầu làm bài", Học viên xác nhận đã hiểu rõ nội dung đào tạo và không còn bất kỳ câu hỏi, thắc mắc.

k) Bài kiểm tra đánh giá được thiết kế dưới dạng câu hỏi trắc nghiệm, bao gồm 20 câu. Học viên phải trả lời đúng ít nhất 70% số câu hỏi trong toàn bộ bài kiểm tra để được tính là đạt. Trường hợp không đạt, Học viên phải làm lại bài kiểm tra cho đến khi đạt.

l) Sau khi hoàn thành toàn bộ các học phần và có bài kiểm tra đạt, hệ thống sẽ ghi nhận Học viên đã hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

m) Học viên hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản sẽ được Elken cấp xác nhận bằng văn bản về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản bằng việc cấp chứng chỉ xác nhận hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản cho Học viên theo một trong các cách thức sau:

- Cấp văn bản điện tử: Sau khi hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, hệ thống sẽ cấp chứng chỉ xác nhận hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản bản điện tử, bao gồm các nội dung: Họ tên, Mã số Nhà Phân Phối, Kết quả đào tạo, Tên các học phần đã hoàn thành, Thời lượng đào tạo và được ký số bởi Elken. Xác nhận này sẽ được lưu trữ tại mục "Kết thúc" trong tài khoản của Học viên. Học viên có thể xem, tải xuống hoặc in khi có nhu cầu.
- Cấp văn bản giấy: Sau khi hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Elken sẽ cấp chứng chỉ xác nhận hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản bằng bản giấy, bao gồm các nội dung: Họ tên, Mã số Nhà Phân Phối, Kết quả đào tạo, Tên các học phần đã hoàn thành, Thời lượng đào tạo, chữ ký và đóng dấu của Elken. Xác nhận này sẽ được giao cho Học viên theo thông tin đã đăng ký với Elken.

n) Sau khi hoàn thành đào tạo cơ bản, Học viên tải Bản cam kết (theo mẫu số 13) tại mục "Kết thúc" và điền thông tin, sau đó gửi về Công Ty.

o) Sau khi nhận được Bản cam kết của Nhà Phân Phối, Công ty sẽ cấp Thẻ Thành Viên cho Nhà Phân Phối tại Văn phòng công ty hoặc được gửi bằng thư bảo đảm đến địa chỉ mà Nhà Phân Phối đã đăng ký

2.2. Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp

Bước 1: Sau khi ký HĐTGBHĐC, Nhà Phân Phối ("Học viên") có thể đăng ký tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trực tiếp theo lịch tổ chức đào tạo của Elken bằng cách đăng ký trực tiếp với nhân viên. Lịch tổ chức đào tạo được gửi đến địa chỉ thư điện tử của NPP theo địa chỉ thư đã đăng ký tại HĐTGBHĐC.

Bước 2: Elken lập Danh sách Học viên tham gia học và tiến hành điểm danh đối với những Học viên đến lớp học. Trước khi vào lớp học, Học viên sẽ được yêu cầu ký tên vào Danh sách Học viên để xác nhận về việc tham gia học.

Bước 3: Học viên tham gia học và làm bài kiểm tra

- Các nội dung đào tạo được thực hiện lần lượt theo thứ tự nêu tại Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản đã được đăng ký với Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Trong quá trình học, Học viên và Đào tạo viên có thể tương tác thông qua việc đặt câu hỏi, tình huống giả định… Đào tạo viên sẽ trực tiếp trả lời những câu hỏi của Học viên.
- Học viên tham gia đầy đủ thời lượng của Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mới đủ điều kiện tham gia làm bài kiểm tra đánh giá mức độ hoàn thành đào tạo.
- Sau khi kết thúc các nội dung đào tạo, Học viên được yêu cầu tham gia làm bài kiểm tra đánh giá việc hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản dưới hình thức bài kiểm tra gồm hai mươi (20) câu hỏi trắc nghiệm trong thời gian 30 phút.
- Học viên phải trả lời đúng 70% câu hỏi trở lên để được coi là hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản. Trong trường hợp kiểm tra lần thứ nhất không đạt, Học viên được tham gia làm lại bài kiểm tra ngay sau bài kiểm tra lần thứ nhất hoặc tham gia làm lại bài kiểm tra cùng các khóa học khác cho đến khi đạt.

- Điểm bài kiểm tra sẽ được ghi vào Danh sách Học viên tham gia học. Kết quả kiểm tra được lưu trữ và làm cơ sở cấp Thẻ Thành Viên.
- Học viên có kết quả kiểm tra xếp loại đạt sẽ được cấp chứng chỉ xác nhận hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản bằng văn bản về việc hoàn thành nội dung và thời lượng đào tạo, bao gồm các nội dung: Họ tên, Mã số Nhà Phân Phối, Hình thức đào tạo, Thời lượng, Thời gian tham gia đào tạo, chữ ký và đóng dấu của Elken. Chứng chỉ này sẽ được giao cho Học viên theo thông tin đã đăng ký với Elken.

Bước 4: Học viên có kết quả kiểm tra xếp loại đạt được cung cấp Bản cam kết theo mẫu số 13 theo Nghị Định 40/2018/NĐ-CP để điền đầy đủ thông tin và ký ngay tại lớp học. Sau khi Nhà Phân Phối hoàn thành bản cam kết, Công ty sẽ cấp Thẻ Thành Viên cho Nhà Phân Phối tại Văn phòng công ty hoặc được gửi bằng thư bảo đảm đến địa chỉ mà Nhà Phân Phối đã đăng ký.

Bước 5: Nhân viên Elken chuyển tất cả tài liệu của lớp học (bao gồm: phiếu điểm danh và tất cả các bài kiểm tra được xếp loại đạt) về trụ sở, chi nhánh để lưu trữ.

Toàn bộ tài liệu liên quan đến hoạt động đào tạo theo Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo quy định của Nghị Định 40/2018/NĐ-CP của mỗi Học viên (bao gồm: Họ tên, mã số Nhà Phân Phối, Tên Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, thời gian diễn ra, tên Đào tạo viên tham gia đào tạo, địa điểm tổ chức, mức độ tham gia và kết quả đào tạo, bản cam kết và thẻ thành viên) được Elken lưu trữ bằng bản giấy hoặc bằng dữ liệu điện tử trong hệ thống công nghệ thông tin của Elken.

Lưu ý: Vợ/chồng của Nhà Phân Phối khi cùng ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp phải hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo quy định pháp luật.

3. Quy trình đặt hàng, thanh toán và giao nhận hàng hóa

3.1. Đặt hàng trực tiếp

Bước 1: NPP điền thông tin vào đơn đặt hàng

- Cung cấp tên, mã số NPP, số điện thoại và địa chỉ.
- Cung cấp thông tin chi tiết về sản phẩm, chọn Tháng SV (Elken phải nhận được đơn đặt hàng trước khi quyết toán doanh số của Tháng SV).

Tại thời điểm đặt hàng, NPP cần nêu rõ ràng về hình thức giao nhận hàng hóa. Trường hợp lựa chọn hình thức nhận trực tiếp, NPP cần ghi rõ ràng địa chỉ kho hàng của Công Ty mà NPP sẽ đến nhận trực tiếp. Trường hợp lựa chọn hình thức giao hàng đến địa chỉ của NPP, NPP cần ghi rõ ràng địa chỉ giao hàng.

Bước 2: Thanh toán và xử lý đơn đặt hàng

- Sau khi tiếp nhận đơn đặt hàng, nhân viên Công Ty nhập thông tin đơn hàng vào hệ thống, xác nhận thông tin đơn hàng với NPP.

- NPP phải thanh toán cho Công Ty toàn bộ giá trị đơn hàng bằng 1 trong các hình thức: Tiền mặt, chuyển khoản, thẻ tín dụng, phiếu mua hàng (nếu có).
- Khi có xác nhận NPP đã thanh toán đầy đủ tiền mua hàng, nhân viên Công Ty sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng cho đơn hàng, chuyển đơn hàng cho bộ phận kho vận để chuẩn bị giao hàng.

Bước 3: Giao – nhận hàng hóa

- Nhận trực tiếp: Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đầy đủ giá trị đơn hàng, NPP có thể đến địa điểm kho đã đăng ký nhận hàng trực tiếp để lấy hàng. NPP nhận hàng, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng.
- Giao hàng đến địa chỉ NPP đăng ký: Công Ty sẽ thực hiện việc chuyển hàng đến địa chỉ NPP đã đăng ký trong đơn đặt hàng. Để hỗ trợ NPP, Công Ty sẽ giao hàng miễn phí đối với những đơn hàng đạt giá trị tối thiểu do Công Ty ấn định tùy từng thời điểm. Thời gian ước tính giao hàng đến địa chỉ theo yêu cầu của Nhà Phân Phối từ 03 đến 10 ngày (không kể ngày Chủ Nhật và các ngày lễ), tùy theo vị trí địa lý. Nếu thời gian giao hàng dự kiến bị thay đổi, Công Ty sẽ thông báo ngay lập tức cho khách hàng về việc thay đổi này cùng lý do hợp lý, tuy nhiên, thời gian giao hàng tối đa là 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đầy đủ giá trị đơn hàng
  NPP nhận hàng, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng.

** Lưu ý: Thời gian giao hàng tối đa là 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán tiền mua hàng. Nếu Công Ty không giao hàng hóa hoặc NPP không nhận hàng hóa trong thời hạn này, Công Ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho NPP theo giao dịch đó.*

3.2. Đặt hàng qua điện thoại, email, fax

Bước 1: Thiết lập/gửi đơn đặt hàng

- NPP liên hệ tổng đài để thiết lập đơn hàng hoặc gửi đơn đặt hàng đến địa chỉ email hoặc số fax của Công Ty.

Tại thời điểm đặt hàng, NPP cần nêu rõ ràng về hình thức giao nhận hàng hóa. Trường hợp lựa chọn hình thức nhận trực tiếp, NPP cần ghi rõ ràng địa chỉ kho hàng của Công Ty mà NPP sẽ đến nhận trực tiếp. Trường hợp lựa chọn hình thức giao hàng đến địa chỉ của NPP, NPP cần ghi rõ ràng địa chỉ giao hàng.

Bước 2: Thanh toán và xử lý đơn hàng

- Sau khi tiếp nhận đơn đặt hàng, nhân viên Công Ty nhập thông tin đơn hàng vào hệ thống, gọi điện và gửi email/fax xác nhận với NPP trước khi thực hiện lệnh đặt hàng. Lệnh đặt hàng chỉ được xem là chính xác và cuối cùng chỉ khi Công Ty nhận được xác nhận của NPP qua email/fax.
- NPP phải thanh toán cho Công Ty toàn bộ giá trị đơn hàng bằng 1 trong các hình thức: Tiền mặt, chuyển khoản, thẻ tín dụng, phiếu mua hàng (nếu có).

- Khi có xác nhận NPP đã thanh toán đầy đủ tiền mua hàng, nhân viên Công Ty sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng cho đơn hàng, chuyển đơn hàng cho bộ phận kho vận để chuẩn bị giao hàng.

Bước 3: Giao – nhận hàng hóa

- Nhận trực tiếp: Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đầy đủ giá trị đơn hàng, NPP có thể đến địa điểm kho đã đăng ký nhận hàng trực tiếp để lấy hàng. NPP nhận hàng, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng.
- Giao hàng đến địa chỉ NPP đăng ký: Công Ty sẽ thực hiện việc chuyển hàng đến địa chỉ NPP đã đăng ký trong đơn đặt hàng. Để hỗ trợ NPP, Công Ty sẽ giao hàng miễn phí đối với những đơn hàng đạt giá trị tối thiểu do Công Ty ấn định tùy từng thời điểm. Thời gian ước tính giao hàng đến địa chỉ theo yêu cầu của Nhà Phân Phối từ 03 đến 10 ngày (không kể ngày Chủ Nhật và các ngày lễ), tùy theo vị trí địa lý. Nếu thời gian giao hàng dự kiến bị thay đổi, Công Ty sẽ thông báo ngay lập tức cho khách hàng về việc thay đổi này cùng lý do hợp lý, tuy nhiên, thời gian giao hàng tối đa là 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đầy đủ giá trị đơn hàng

  NPP nhận hàng, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng.

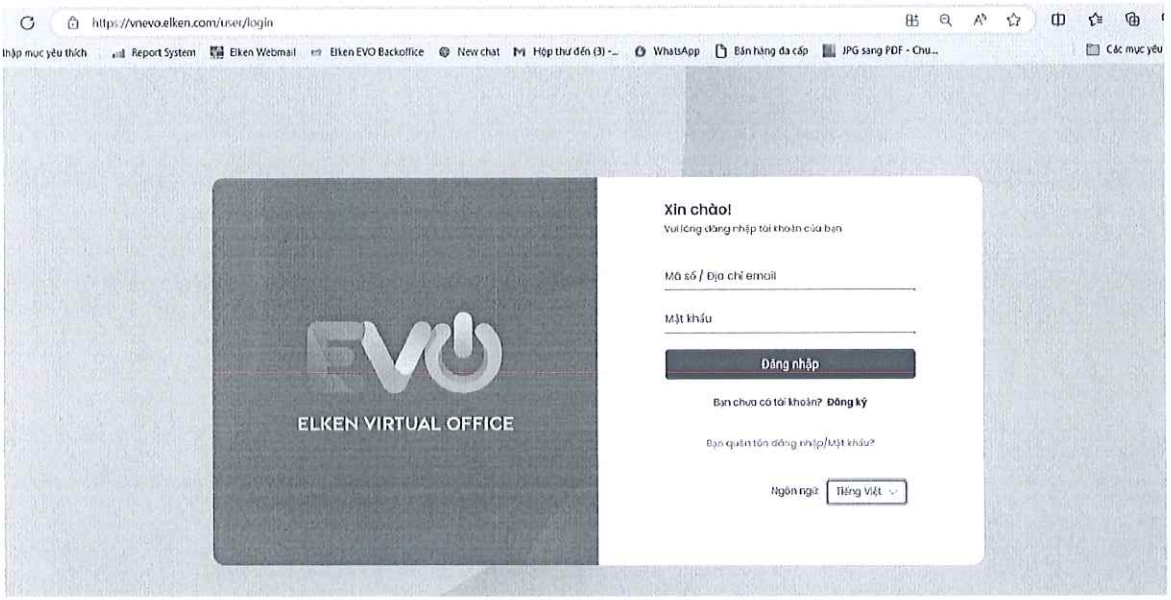
** Lưu ý: Thời gian giao hàng tối đa là 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán tiền mua hàng. Nếu Công Ty không giao hàng hóa hoặc NPP không nhận hàng hóa trong thời hạn này, Công Ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho NPP theo giao dịch đó.*

3.3. Đặt hàng trực tuyến

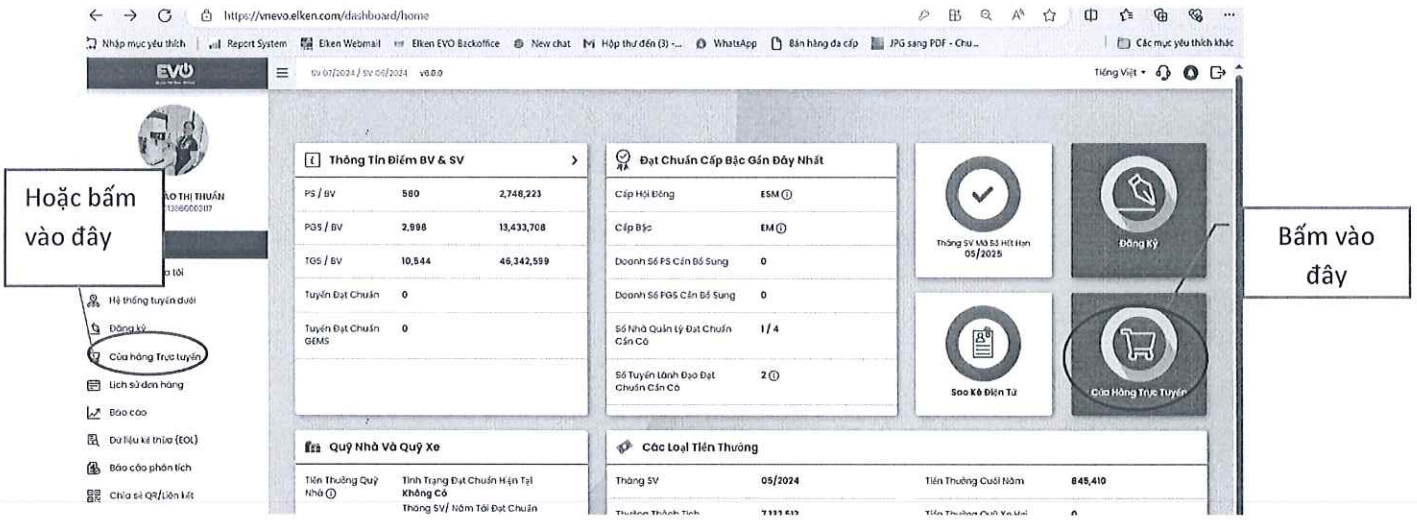
Bước 1: NPP đăng nhập vào hệ thống quản lý mạng lưới NPP của Công Ty bằng tài khoản đã được cấp.

Cách 1: Đăng nhập thông qua trang web: vn.elken.com, vào mục "Đăng nhập"

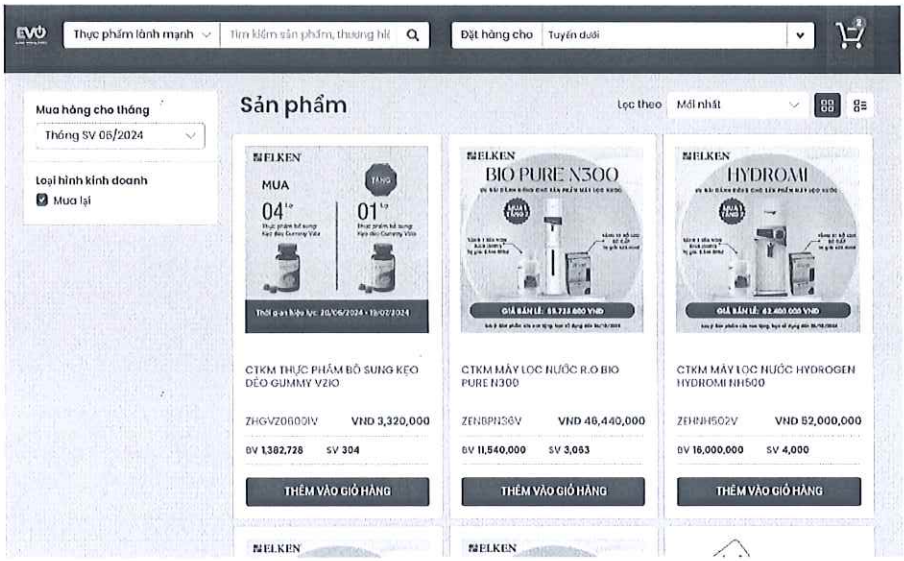
Cách 2: Đăng nhập vào trang vnevo.elken.com



Bước 2: Tại giao diện Bảng Tổng, chọn biểu tượng "Cửa hàng trực tuyến"

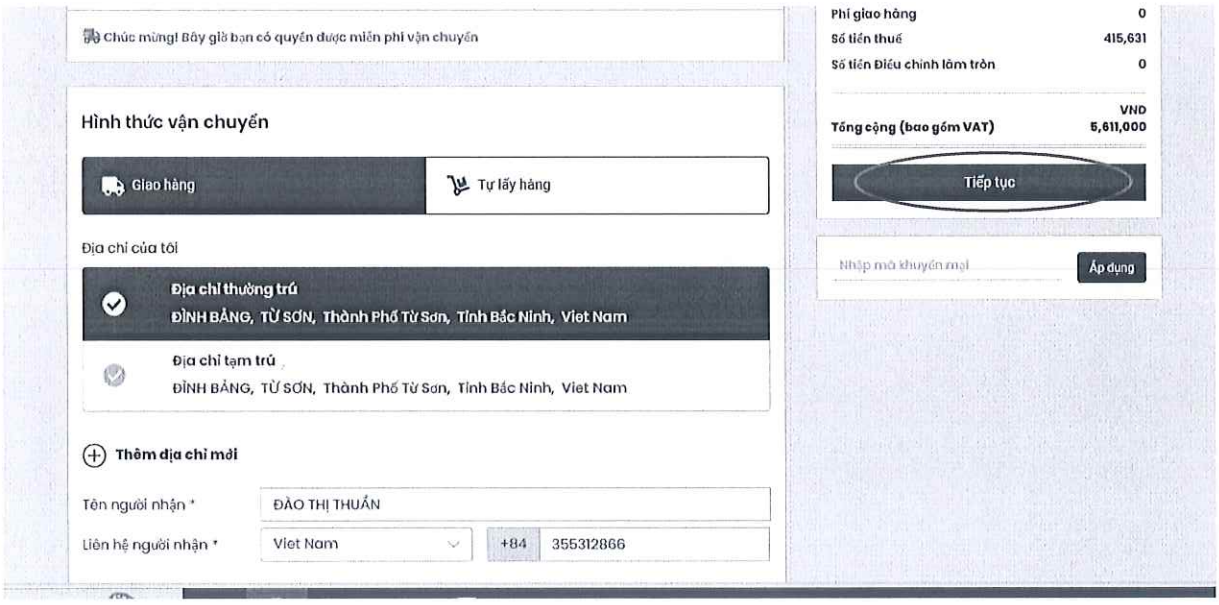


Bước 3: Chọn sản phẩm cần mua và số lượng, bấm vào nút THÊM VÀO GIỎ HÀNG

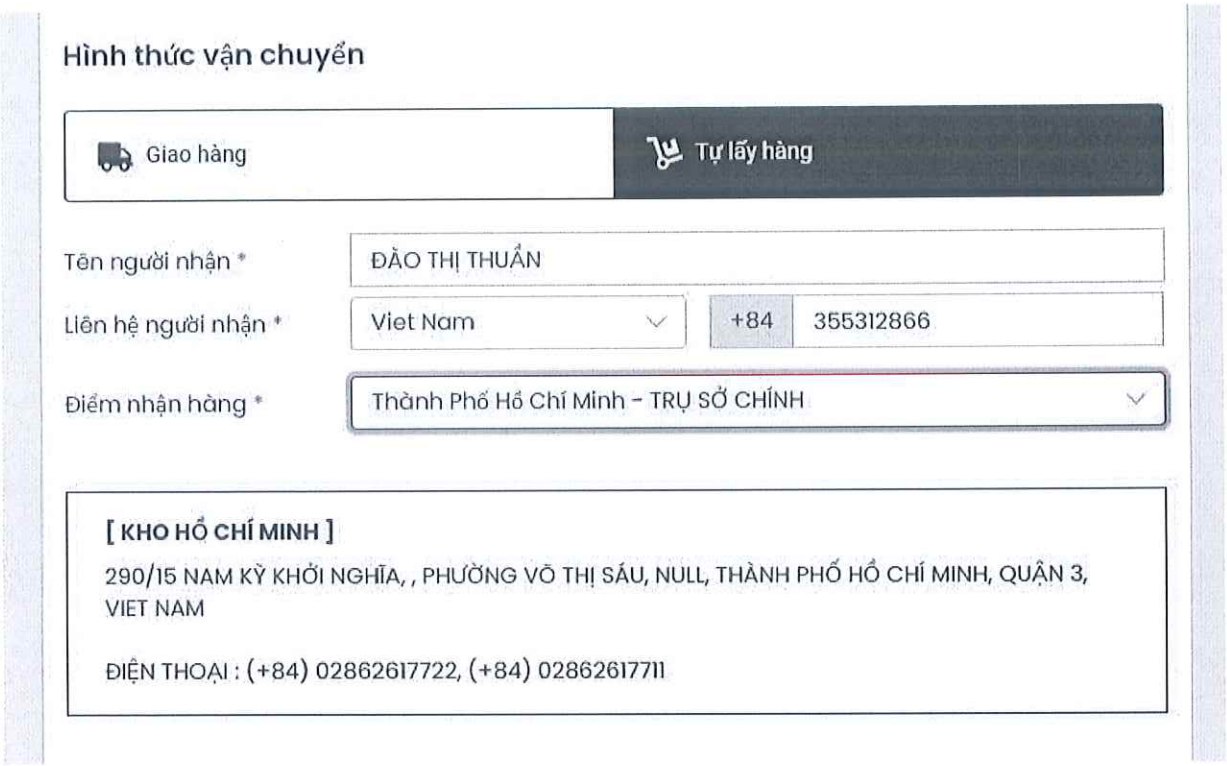


Bước 4: Vào "Giỏ hàng", kiểm tra lại thông tin số lượng sản phẩm đã chọn, số điểm SV, BV và số tiền cần thanh toán

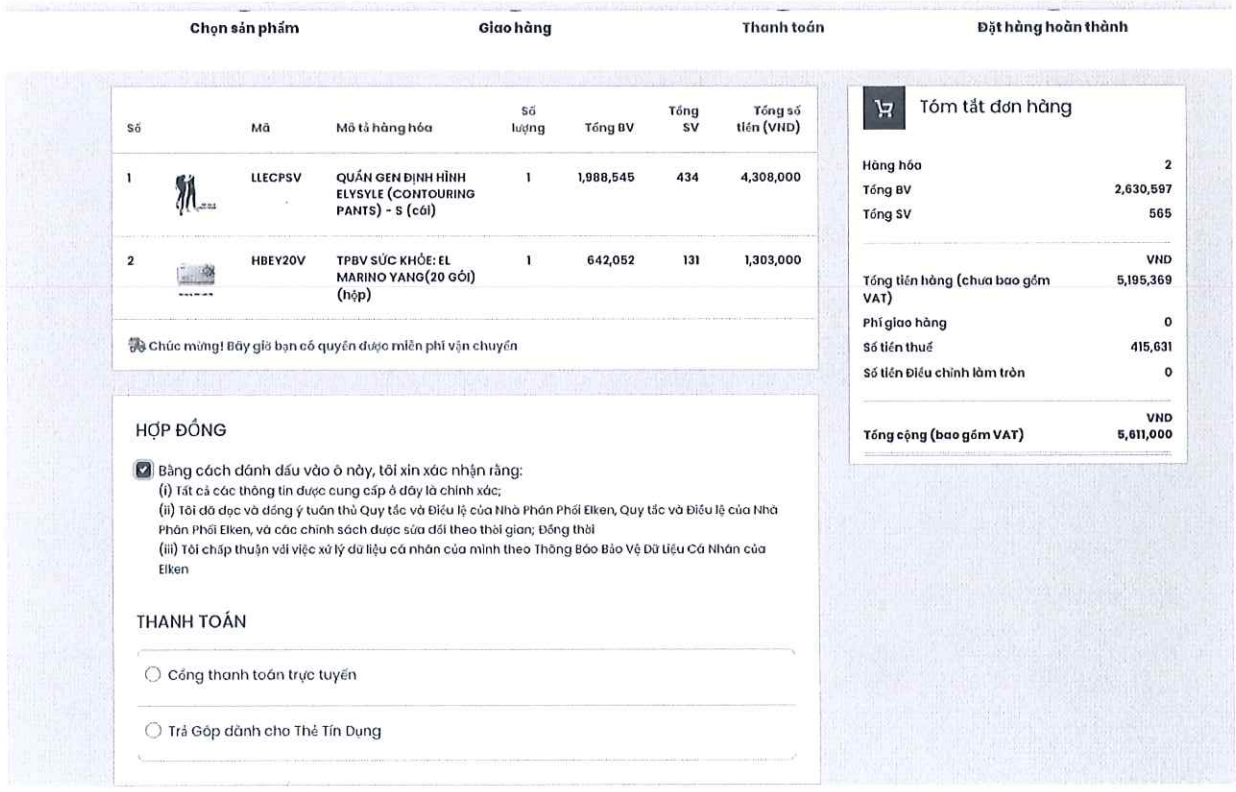
Bước 5: Bấm vào nút "Kiểm tra" để kiểm tra lại thông tin đơn hàng, hình thức vận chuyển và địa chỉ nhận hàng. Sau đó bấm vào nút "Tiếp tục"



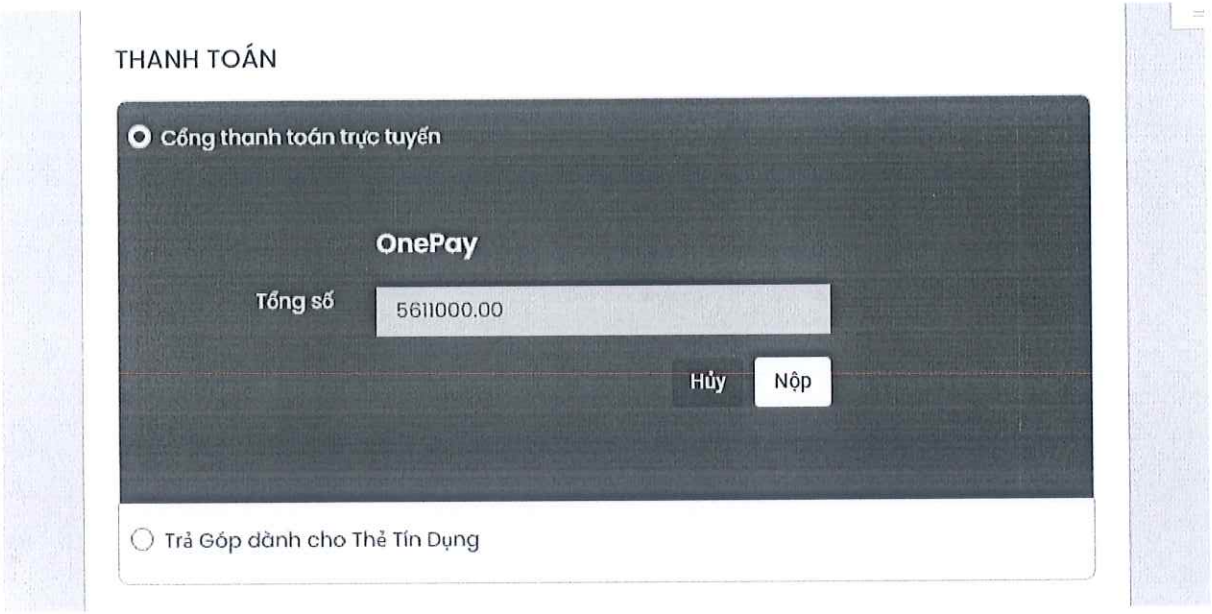
(hoặc)



Bước 6: Tại đây, bấm chọn "Hợp đồng" xác thực thông tin và chọn phương thức Thanh toán qua Cổng thanh toán trực tiếp hoặc trả góp dành cho thẻ tín dụng



Bước 7: Tại đây, bấm vào nút NỘP để hoàn thành thanh toán.



Sau khi nhận được thông tin đơn hàng và xác nhận thanh toán online, Công Ty sẽ tiến hành in hóa đơn và chuyển sang bộ phận Kho để xử lý giao hàng.

** Lưu ý: NPP chỉ được sử dụng thẻ tín dụng chính chủ để mua hàng hóa. NPP phải đảm bảo rằng thông tin của thẻ tín dụng là chính xác và có số dư đủ để thực hiện giao dịch.*

Bước 8: Giao – nhận hàng hóa

- Nhận trực tiếp: Trong thời gian 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đầy đủ giá trị đơn hàng, NPP có thể đến địa điểm kho đã đăng ký nhận hàng trực tiếp để lấy hàng. NPP nhận hàng, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng.
- Giao hàng đến địa chỉ NPP đăng ký: Công Ty sẽ thực hiện việc chuyển hàng đến địa chỉ NPP đã đăng ký trong đơn đặt hàng. Để hỗ trợ NPP, Công Ty sẽ giao hàng miễn phí đối với những đơn hàng đạt giá trị tối thiểu do Công Ty ấn định tùy từng thời điểm. Thời gian ước tính giao hàng đến địa chỉ theo yêu cầu của Nhà Phân Phối từ 03 đến 10 ngày (không kể ngày Chủ Nhật và các ngày lễ), tùy theo vị trí địa lý. Nếu thời gian giao hàng dự kiến bị thay đổi, Công Ty sẽ thông báo ngay lập tức cho khách hàng về việc thay đổi này cùng lý do hợp lý, tuy nhiên, thời gian giao hàng tối đa là 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đầy đủ giá trị đơn hàng
  NPP nhận hàng, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng.

** Lưu ý: Thời gian giao hàng tối đa là 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán tiền mua hàng. Nếu Công Ty không giao hàng hóa hoặc NPP không nhận hàng hóa trong thời hạn này, Công Ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho NPP theo giao dịch đó.*

4. Quy trình mua lại hàng hóa và trả lại tiền:

Bước 1: Nộp hồ sơ yêu cầu mua lại hàng

NPP/Khách Hàng Thân Thiết tiến hành bàn giao hàng hóa cần trả lại cùng với hóa đơn, chứng từ liên quan đến hàng hóa cần trả lại trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng. Hàng hóa trả lại phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

- Hàng hóa phải còn nguyên bao bì, tem, nhãn, chưa qua sử dụng;
- Hàng hóa phải kèm theo đầy đủ hóa đơn, chứng từ liên quan đến hàng hóa được yêu cầu trả lại.
- Hàng hóa phải còn thời hạn sử dụng.

Bước 2: Xem xét hồ sơ và thông báo về việc mua lại hàng hóa
Trong thời gian 20 (hai mươi) ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ yêu cầu mua lại hàng hóa, Công Ty tiến hành kiểm tra hàng hóa và hóa đơn, chứng từ liên quan đến hàng hóa NPP/Khách Hàng Thân Thiết trả lại. Sau khi kiểm tra, Công Ty sẽ thông báo qua email cho NPP/Khách Hàng Thân Thiết về số lượng hàng hóa đạt điều kiện mua lại đồng thời thống nhất số tiền thanh toán lại cho NPP/Khách Hàng Thân Thiết và lý do từ chối mua lại đối với những hàng hóa không đạt điều kiện mua lại.

Bước 3: Mua lại hàng và trả lại tiền
Trong thời hạn 10 (mười) ngày kể từ ngày NPP/ Khách Hàng Thân Thiết có yêu cầu trả lại hàng hóa hợp lệ, Công ty sẽ thực hiện hoàn lại tổng số tiền sau khi đã trừ đi các chi phí quản lý, tái lưu kho và chi phí hành chính khác nhưng không thấp hơn 90% khoản tiền mà NPP/ Khách Hàng Thân Thiết đã trả để nhận được hàng hóa đó.

Khi hoàn lại tiền cho NPP/Khách Hàng Thân Thiết Công Ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà người tham gia bán hàng đa cấp đã được hưởng từ việc mua số hàng hóa bị trả lại.

5. Quy trình giải quyết khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp:

5.1. Các hình thức tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

NPP, khách hàng có thể gửi khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu đến Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng ("DVKH") của Công Ty theo một trong các hình thức sau:

- Qua Tổng đài: (028) 6261 7711
- Qua thư: Gửi chuyển phát bưu điện đến địa chỉ: Số 290/15 đường Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Qua email: Gửi email theo địa chỉ: customerservice.vn@elken.com
- Trực tiếp tại văn phòng Công Ty: Gửi yêu cầu trực tiếp tại Bộ Phận Dịch vụ khách hàng của Công Ty:
    - Tại Hồ Chí Minh: Số 290/15 đường Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường Võ Thị Sáu, quận 3, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

- Tại Hà Nội: Tầng 2, Tòa nhà HH2 – Bắc Hà, Tố Hữu, phường Nhân Chính, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.

5.2. Quy trình tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

5.2.1. Đối với hình thức gọi điện thoại đến tổng đài

Bước 1. Tiếp nhận khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

Khi nhận được khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu của NPP, khách hàng qua tổng đài, nhân viên DVKH ghi nhận nội dung thắc mắc, khiếu nại vào văn bản.

Bước 2. Phân loại khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

Sau khi tiếp nhận, tùy vào tính chất và nội dung của khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu, nhân viên DVKH sẽ tiến hành phân loại:

- "Thông Tin Cần Giải Đáp": là các thông tin thắc mắc, có nội dung đơn giản và nhân viên DVKH có thể trả lời được ngay.
- "Yêu Cầu, Khiếu Nại": là những đề nghị có tính chất, nội dung phức tạp, cần ý kiến tham mưu các bộ phận chuyên môn và phê duyệt của người có thẩm quyền.

  Thời hạn xử lý Yêu Cầu, Khiếu Nại: Tùy tính chất và nội dung của các Yêu Cầu, Khiếu Nại, việc xử lý có thể được thực hiện ngay hoặc trong thời hạn tối đa 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày Công Ty nhận được Yêu Cầu, Khiếu Nại.

Bước 3. Xử lý khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

- Đối với Thông Tin Cần Giải Đáp: Bộ Phận DVKH sẽ thực hiện trả lời, giải đáp ngay cho khách hàng, NPP.
- Đối với Yêu Cầu, Khiếu Nại:
  - Bộ Phận DVKH sẽ yêu cầu khách hàng, NPP bổ sung các hồ sơ, chứng từ, bằng chứng liên quan (nếu có).
  - Bộ Phận DVKH chuyển các thông tin, hồ sơ, chứng từ liên quan cho các bộ phận chuyên môn liên quan.
  - Trưởng Bộ Phận DVKH sẽ tổ chức cuộc họp với người phụ trách các bộ phận chuyên môn liên quan để thảo luận và đề xuất giải pháp phù hợp đối với Yêu Cầu, Khiếu Nại.
  - Trưởng Bộ Phận DVKH trình đề xuất giải quyết Yêu Cầu, Khiếu Nại lên Ban Lãnh Đạo của Công Ty để xem xét, phê duyệt.

Bước 4. Thông báo kết quả cho NPP, khách hàng

Sau khi có kết quả xử lý cuối cùng, Bộ Phận DVKH sẽ thông báo đến NPP, khách hàng. Tùy vào tính chất và nội dung Yêu Cầu, Khiếu Nại, thông báo có thể được thực hiện thông qua hình thức:

- Làm việc với NPP trực tiếp tại văn phòng Công Ty
- Gửi văn bản thông qua bưu điện

- Gửi văn bản bằng thư điện tử

5.2.2. Đối với hình thức gửi thư qua đường bưu điện đến địa chỉ của Công Ty

Bước 1. Tiếp nhận khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

Khi nhận được khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu của NPP, khách hàng qua đường bưu điện, trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận, nhân viên DVKH sẽ tiến hành thông báo cho NPP, khách hàng về việc tiếp nhận khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu qua đường bưu điện hoặc gửi thư điện tử theo địa chỉ đã đăng ký.

Bước 2. Phân loại khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

Sau khi tiếp nhận, tùy vào tính chất và nội dung của khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu, nhân viên DVKH sẽ tiến hành phân loại:

- "Thông Tin Cần Giải Đáp": là các thông tin thắc mắc, có nội dung đơn giản và nhân viên DVKH có thể trả lời được ngay.
- "Yêu Cầu, Khiếu Nại": là những đề nghị có tính chất, nội dung phức tạp, cần ý kiến tham mưu các bộ phận chuyên môn và phê duyệt của người có thẩm quyền.

  Thời hạn xử lý Yêu Cầu, Khiếu Nại: Tùy tính chất và nội dung của các Yêu Cầu, Khiếu Nại, việc xử lý có thể được thực hiện ngay hoặc trong thời hạn tối đa 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày Công Ty nhận được Yêu Cầu, Khiếu Nại.

Bước 3. Xử lý khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

- Đối với Thông Tin Cần Giải Đáp: Bộ Phận DVKH sẽ thực hiện trả lời, giải đáp ngay cho khách hàng, NPP.
- Đối với Yêu Cầu, Khiếu Nại:
  - Bộ Phận DVKH sẽ yêu cầu khách hàng, NPP bổ sung các hồ sơ, chứng từ, bằng chứng liên quan (nếu có).
  - Bộ Phận DVKH chuyển các thông tin, hồ sơ, chứng từ liên quan cho các bộ phận chuyên môn liên quan.
  - Trưởng Bộ Phận DVKH sẽ tổ chức cuộc họp với người phụ trách các bộ phận chuyên môn liên quan để thảo luận và đề xuất giải pháp phù hợp đối với Yêu Cầu, Khiếu Nại.
  - Trưởng Bộ Phận DVKH trình đề xuất giải quyết Yêu Cầu, Khiếu Nại lên Ban Lãnh Đạo của Công Ty để xem xét, phê duyệt.

Bước 4. Thông báo kết quả cho NPP, khách hàng

Sau khi có kết quả xử lý cuối cùng, Bộ Phận DVKH sẽ thông báo đến NPP, khách hàng. Tùy vào tính chất và nội dung Yêu Cầu, Khiếu Nại, thông báo có thể được thực hiện thông qua hình thức:

- Làm việc với NPP trực tiếp tại văn phòng Công Ty
- Gửi văn bản thông qua bưu điện
- Gửi văn bản bằng thư điện tử

5.2.3. Đối với hình thức gửi email

Bước 1. Tiếp nhận khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

Khi nhận được khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu của NPP, khách hàng qua email, trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận, nhân viên DVKH sẽ phản hồi cho NPP, khách hàng về việc tiếp nhận khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu theo địa chỉ email mà NPP, khách hàng đã gửi khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu.

Bước 2. Phân loại khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

Sau khi tiếp nhận, tùy vào tính chất và nội dung của khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu, nhân viên DVKH sẽ tiến hành phân loại:

- "Thông Tin Cần Giải Đáp": là các thông tin thắc mắc, có nội dung đơn giản và nhân viên DVKH có thể trả lời được ngay.
- "Yêu Cầu, Khiếu Nại": là những đề nghị có tính chất, nội dung phức tạp, cần ý kiến tham mưu các bộ phận chuyên môn và phê duyệt của người có thẩm quyền.

  Thời hạn xử lý Yêu Cầu, Khiếu Nại: Tùy tính chất và nội dung của các Yêu Cầu, Khiếu Nại, việc xử lý có thể được thực hiện ngay hoặc trong thời hạn tối đa 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày Công Ty nhận được Yêu Cầu, Khiếu Nại.

Bước 3. Xử lý khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

- Đối với Thông Tin Cần Giải Đáp: Bộ Phận DVKH sẽ thực hiện trả lời, giải đáp ngay cho khách hàng, NPP.
- Đối với Yêu Cầu, Khiếu Nại:
  - Bộ Phận DVKH sẽ yêu cầu khách hàng, NPP bổ sung các hồ sơ, chứng từ, bằng chứng liên quan (nếu có).
  - Bộ Phận DVKH chuyển các thông tin, hồ sơ, chứng từ liên quan cho các bộ phận chuyên môn liên quan.
  - Trưởng Bộ Phận DVKH sẽ tổ chức cuộc họp với người phụ trách các bộ phận chuyên môn liên quan để thảo luận và đề xuất giải pháp phù hợp đối với Yêu Cầu, Khiếu Nại.
  - Trưởng Bộ Phận DVKH trình đề xuất giải quyết Yêu Cầu, Khiếu Nại lên Ban Lãnh Đạo của Công Ty để xem xét, phê duyệt.

Bước 4. Thông báo kết quả cho NPP, khách hàng

Sau khi có kết quả xử lý cuối cùng, Bộ Phận DVKH sẽ thông báo đến NPP, khách hàng. Tùy vào tính chất và nội dung Yêu Cầu, Khiếu Nại, thông báo có thể được thực hiện thông qua hình thức:

- Làm việc với NPP trực tiếp tại văn phòng Công Ty
- Gửi văn bản thông qua bưu điện
- Gửi văn bản bằng thư điện tử

5.2.4. Đối với hình thức trực tiếp tại Công Ty

Bước 1. Tiếp nhận khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

Khi NPP, khách hàng trực tiếp đến Công Ty để gửi khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu, nhân viên DVKH tiến hành tiếp nhận thông tin theo các cách thức sau:

- Nếu NPP, khách hàng đã có văn bản khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu, nhân viên DVKH tiếp nhận văn bản khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu của NPP, khách hàng.
- Nếu NPP, khách hàng chưa có văn bản khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu, nhân viên DVKH chuyển mẫu văn bản ghi khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu cho NPP, khách hàng. Sau khi NPP, khách hàng ghi xong, nhân viên DVKH sẽ tiếp nhận văn bản đó.

Bước 2. Phân loại khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

Sau khi tiếp nhận, tùy vào tính chất và nội dung của khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu, nhân viên DVKH sẽ tiến hành phân loại:

- "Thông Tin Cần Giải Đáp": là các thông tin thắc mắc, có nội dung đơn giản và nhân viên DVKH có thể trả lời được ngay.
- "Yêu Cầu, Khiếu Nại": là những đề nghị có tính chất, nội dung phức tạp, cần ý kiến tham mưu các bộ phận chuyên môn và phê duyệt của người có thẩm quyền.

  Thời hạn xử lý Yêu Cầu, Khiếu Nại: Tùy tính chất và nội dung của các Yêu Cầu, Khiếu Nại, việc xử lý có thể được thực hiện ngay hoặc trong thời hạn tối đa 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày Công Ty nhận được Yêu Cầu, Khiếu Nại.

Bước 3. Xử lý khiếu nại, thắc mắc, yêu cầu

- Đối với Thông Tin Cần Giải Đáp: Bộ Phận DVKH sẽ thực hiện trả lời, giải đáp ngay cho khách hàng, NPP.
- Đối với Yêu Cầu, Khiếu Nại:
  - Bộ Phận DVKH sẽ yêu cầu khách hàng, NPP bổ sung các hồ sơ, chứng từ, bằng chứng liên quan (nếu có).
  - Bộ Phận DVKH chuyển các thông tin, hồ sơ, chứng từ liên quan cho các bộ phận chuyên môn liên quan.
  - Trưởng Bộ Phận DVKH sẽ tổ chức cuộc họp với người phụ trách các bộ phận chuyên môn liên quan để thảo luận và đề xuất giải pháp phù hợp đối với Yêu Cầu, Khiếu Nại.
  - Trưởng Bộ Phận DVKH trình đề xuất giải quyết Yêu Cầu, Khiếu Nại lên Ban Lãnh Đạo của Công Ty để xem xét, phê duyệt.

Bước 4. Thông báo kết quả cho NPP, khách hàng

Sau khi có kết quả xử lý cuối cùng, Bộ Phận DVKH sẽ thông báo đến NPP, khách hàng. Tùy vào tính chất và nội dung Yêu Cầu, Khiếu Nại, thông báo có thể được thực hiện thông qua hình thức:

- Làm việc với NPP trực tiếp tại văn phòng Công Ty
- Gửi văn bản thông qua bưu điện
- Gửi văn bản bằng thư điện tử

6. Quy trình chấm dứt và thanh lý Hợp Đồng:

6.1 Đối với trường hợp HĐTGBHĐC tự động chấm dứt:

- Trường hợp HĐTGBHĐC tự động chấm dứt theo quy định tại Điều 7.1 HĐTGBHĐC, Công Ty không có nghĩa vụ thông báo đến NPP.
- Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt, các bên phải hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp Đồng. Hợp Đồng tự động thanh lý sau khi các bên hoàn thành nghĩa vụ theo Hợp Đồng.

6.2. Đối với yêu cầu chấm dứt HĐTGBHĐC từ phía NPP:

Bước 1. Thông báo chấm dứt HĐTGBHĐC

Trước ít nhất 10 ngày làm việc trước khi chấm dứt Hợp Đồng, NPP gửi văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng cùng các hóa đơn, chứng từ liên quan đến yêu cầu mua lại hàng hóa (nếu có) đến Công ty.

Bước 2. Chấm dứt HĐTGBHĐC

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ đề nghị chấm dứt HĐTGBHĐC, Công Ty sẽ thực hiện chấm dứt HĐTGBHĐC.

Bước 3. Thanh lý HĐTGBHĐC

Trong thời gian 30 ngày làm việc kể từ ngày HĐTGBHĐC chấm dứt, Công Ty và NPP sẽ:

- Thực hiện việc mua lại hàng hóa phù hợp với quy định tại Mục D.10 và Mục E.4 của Quy Tắc Hoạt Động (nếu có)
- Thỏa thuận và thống nhất giải quyết tất cả các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà NPP có quyền được hưởng từ hoạt động của mình trong mạng lưới bán hàng đa cấp của Công Ty, các nghĩa vụ của NPP đối với Công Ty (nếu có), các khoản nợ của NPP đối với Công Ty (nếu có), và tất cả các vấn đề khác có liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của Công Ty và NPP (nếu có).
- Sau khi thỏa thuận và thống nhất xong tất cả các vấn đề nêu trên, Công Ty và NPP sẽ tiến hành thực hiện nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận.
- HĐTGBHĐC sẽ được tự động thanh lý kể từ ngày Công Ty và NPP hoàn tất thực hiện tất cả các nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận nêu trên.

6.3. Đối với trường hợp chấm dứt HĐTGBHĐC từ phía Công Ty:

Bước 1. Thông báo chấm dứt HĐTGBHĐC

Trong thời hạn ít nhất 10 (mười) ngày làm việc trước khi chấm dứt Hợp Đồng, Công Ty sẽ thông báo cho NPP về việc chấm dứt HĐTGBHĐC bằng văn bản, trực tiếp tại Công Ty hoặc gửi qua đường bưu điện cho NPP theo địa chỉ mà NPP đăng ký.

Bước 2. Chấm dứt HĐTGBHĐC

Trong thời gian 10 ngày làm việc kể từ ngày thông báo, Công Ty sẽ thực hiện chấm dứt HĐTGBHĐC.

Bước 3. Thanh lý HĐTGBHĐC

Trong thời gian 30 ngày làm việc kể từ ngày HĐTGBHĐC chấm dứt, Công Ty và NPP sẽ:

- Thực hiện việc mua lại hàng hóa phù hợp với quy định tại Mục D.10 và Mục E.4 của Quy Tắc Hoạt Động (nếu có).
- Thỏa thuận và thống nhất giải quyết tất cả các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà NPP có quyền được hưởng từ hoạt động của mình trong mạng lưới bán hàng đa cấp của Công Ty, các nghĩa vụ của NPP đối với Công Ty (nếu có), các khoản nợ của NPP đối với Công Ty (nếu có), và tất cả các vấn đề khác có liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của Công Ty và NPP (nếu có).
- Sau khi thỏa thuận và thống nhất xong tất cả các vấn đề nêu trên, Công Ty và NPP sẽ tiến hành thực hiện nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận.
- HĐTGBHĐC sẽ được tự động thanh lý kể từ ngày Công Ty và NPP hoàn tất thực hiện tất cả các nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận nêu trên.

7. Quy trình bảo hành hàng hóa (sản phẩm):

Bước 1. Lên lịch hẹn bảo hành

NPP liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của Công Ty (liên hệ trực tiếp, thông qua điện thoại hoặc email) thông báo vấn đề của sản phẩm. Nhân viên bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng sẽ tiếp nhận thông tin, kiểm tra thông tin bảo hành và sắp xếp lịch bảo hành. Việc bảo hành sẽ được thực hiện trong vòng tối đa 15 ngày làm việc kể từ ngày NPP thông báo vấn đề của sản phẩm.

Bước 2. Thực hiện bảo hành

- Nhân viên kỹ thuật hoặc nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng kiểm tra thực tế phiếu bảo hành của NPP. Nếu NPP làm mất phiếu bảo hành hoặc phiếu bảo hành không hợp lệ (phiếu bảo hành hết hạn bảo hành, rách, thông tin bị thay đổi, tẩy xóa,…) nhân viên kỹ thuật hoặc nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng sẽ thông báo lý do từ chối bảo hành.
- Nhân viên kỹ thuật kiểm tra lỗi sản phẩm.
- Sau khi kiểm tra sản phẩm, nhân viên kỹ thuật thông báo cho NPP vấn đề của sản phẩm, thời gian sửa chữa, thay thế và khách hàng xác nhận.
- Sau khi khách hàng xác nhận, nhân viên kỹ thuật sẽ thực hiện công việc sửa chữa, bảo hành sản phẩm.

Bước 3. Hoàn thành bảo hành

Sau khi việc bảo hành hoàn tất, sản phẩm sẽ được giao trả lại cho NPP, NPP kiểm tra và xác nhận. Trường hợp sản phẩm không sửa chữa được thì NPP sẽ được đổi sản phẩm mới hoặc giải pháp thay thế hợp lý khác được Nhà Phân Phối chấp nhận.

G. QUY ĐỊNH BỔ SUNG

1. Ngoài các nghĩa vụ, trách nhiệm đã được quy định tại Quy Tắc Hoạt Động, NPP có thêm các nghĩa vụ, trách nhiệm sau:

   (i) Hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong thời gian 30 ngày kể từ ngày ký HĐTGBHĐC.

   (ii) Không cung cấp thông tin về thực phẩm bằng hình thức sử dụng hình ảnh, thiết bị, trang phục, tên, thư tín của các đơn vị, cơ sở y tế, bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế, thư cảm ơn, lời cảm ơn của người bệnh, bài viết của bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế; không cung cấp thông tin về thực phẩm có nội dung đăng tải, dẫn, trích dẫn hoặc nêu ý kiến người bệnh mô tả thực phẩm có tác dụng điều trị bệnh.

   (iii) Lưu giữ HĐTGBHĐC.

   (iv) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

2. Elken có các nghĩa vụ, trách nhiệm sau:

   (i) Niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh, trang thông tin điện tử và phần mềm ứng dụng (nếu có) của Công Ty các tài liệu: Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, mẫu HĐTGBHĐC, Quy Tắc Hoạt Động, Kế Hoạch Trả Thưởng, Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Danh Mục Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp.

   (ii) Ký HĐTGBHĐC bằng văn bản và giao 01 (một) liên Hợp Đồng cho NPP.

   (iii) Đào tạo cơ bản cho NPP theo quy định tại Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong thời gian 30 ngày kể từ ngày ký HĐTGBHĐC.

   (iv) Duy trì tỷ lệ doanh thu từ việc bán hàng hóa cho người tiêu dùng không phải là NPP tối thiểu 20% doanh thu bán hàng đa cấp trong một năm tài chính.

   (v) Không cung cấp thông tin về thực phẩm bằng hình thức sử dụng hình ảnh, thiết bị, trang phục, tên, thư tín của các đơn vị, cơ sở y tế, bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế, thư cảm ơn, lời cảm ơn của người bệnh, bài viết của bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế; không cung cấp thông tin về thực phẩm có nội dung đăng tải, dẫn, trích dẫn hoặc nêu ý kiến người bệnh mô tả thực phẩm có tác dụng điều trị bệnh.

   (vi) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.