

QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

CÔNG TY TNHH MTV THƯỜNG
MẠI DỊCH VỤ HOẰNG ĐẠT



CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ HOÀNG ĐẠT

QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

I. QUY TRÌNH KÝ KẾT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1.1. ĐIỀU KIỆN TRỞ THÀNH NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP (HỘI VIÊN)

- 1.1.1. Là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên và có đầy đủ năng lực hành vi dân sự;
- 1.1.2. Không thuộc trường hợp đang chấp hành hình phạt tù hoặc có tiền án về các tội sản xuất, buôn bán hàng giả, sản xuất, buôn bán hàng cấm, quảng cáo gian dối, lừa dối khách hàng, lừa đảo chiếm đoạt tài sản, lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản, chiếm giữ trái phép tài sản, tội vi phạm quy định về kinh doanh theo phương thức đa cấp;
- 1.1.3. Cá nhân là người nước ngoài phải có Giấy phép lao động tại Việt Nam do Cơ quan có thẩm quyền cấp và còn hiệu lực, trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật;
- 1.1.4. Không phải là cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật Việt Nam về cán bộ, công chức;
- 1.1.5. Không là người tham gia bán hàng đa cấp đã từng bị xử phạt vi phạm hành chính mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính về một trong các hành vi sau:

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

cá nhân khác khi chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

- Tham gia vào hoạt động của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo phương thức đa cấp chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

1.1.6. Cá nhân không từng là thành viên hợp danh đối với công ty hợp danh, chủ sở hữu đối với doanh nghiệp tư nhân hoặc công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên, thành viên đối với công ty trách nhiệm hữu hạn có từ hai thành viên trở lên, cổ đông sáng lập đối với công ty cổ phần, người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp bán hàng đa cấp đã bị thu hồi giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp theo quy định của Nghị định 42/2014/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp và Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

1.2. QUY TRÌNH KÝ KẾT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

Để trở thành Hội viên, các ứng viên phải đáp ứng các điều kiện tại Phần 1.1 Quy tắc hoạt động này và thực hiện quy trình ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp như sau:

Bước 1: Hội viên nhận Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp tại trụ sở chính của công ty và điền đầy đủ thông tin cá nhân trên Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp. Nếu Hội viên ở xa, không đến trực tiếp Công ty để nhận Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp thì Công ty sẽ gửi Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp qua đường bưu điện theo địa chỉ Hội viên cung cấp;

Bước 2: Hội viên điền đầy đủ thông tin trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, ký tên và gửi 03 (ba) bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp cùng với 02 (hai) bản photo (rõ chữ và số) của Giấy chứng minh nhân dân/Căn cước công dân hợp lệ (đối với Hội viên là người Việt Nam) hoặc 02 (hai) bản sao có chứng thực của Giấy phép lao động và Hộ chiếu hợp lệ (đối với Hội viên là người nước ngoài hoặc người Việt Nam định cư ở nước ngoài) và 3 (ba) ảnh 3x4 cm. Việc gửi các tài liệu này có thể được thực hiện qua đường bưu điện hoặc được nộp trực tiếp tại Công ty;

Bước 3: Trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được các tài liệu nêu trên, Công ty sẽ xem xét hồ sơ, ký và đóng dấu hợp pháp vào ba (03) bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp được gửi đến và gửi lại một (01) bản Hợp đồng này cho Hội viên qua đường bưu điện hoặc liên hệ Hội viên đến trực tiếp tại Công ty để nhận;

Bước 4: Hội viên khi nhận được 01 (Một) bản Hợp đồng tham gia Bán hàng đa cấp đã có chữ ký và đóng dấu hợp pháp của Công ty thì phải thông báo cho Công ty về việc đã nhận được Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

II. ĐÀO TẠO CƠ BẢN VÀ CẤP THẺ THÀNH VIÊN CHO HỘI VIÊN THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

2.1. Đào tạo cơ bản cho Hội viên

2.1.1. Đối tượng đào tạo

- Hội viên sau khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Hoàng Đạt.
- Hội viên chưa hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức.

2.1.2. Địa điểm đào tạo: Tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng đại diện hoặc địa điểm khác nơi Công ty tổ chức các sự kiện phù hợp quy định pháp luật.

2.1.3. Phương thức đào tạo: Đào tạo trực tiếp.

2.1.4. Phí đào tạo: miễn phí.

2.1.5. Trình tự, thủ tục đăng ký tham gia lớp đào tạo cơ bản

- Trong vòng 07 ngày sau khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Hội viên đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức;
- Hội viên muốn tham gia khóa đào tạo sẽ đăng ký theo các phương thức:
 - + Đăng ký trực tiếp tại Công ty hoặc Chi nhánh hoặc Văn phòng đại diện của Công ty;
 - + Đăng ký thông qua việc gửi email đến Công ty hoặc gửi thông tin cá nhân theo mẫu qua đường bưu điện.

Hồ sơ đăng ký gồm: một (01) bản photo Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu và Giấy phép lao động (đối với người nước ngoài) trừ trường hợp được miễn Giấy phép lao động theo quy định của pháp luật.

- Hội viên chấp hành đầy đủ trình tự, thủ tục nêu trên sẽ có tên trong danh sách học viên do Công ty lập ra.

2.1.6. Thời lượng đào tạo

Thời lượng đào tạo: Tối thiểu là 8 giờ, được chia cụ thể như sau:

- Nội dung 1: Pháp luật về bán hàng đa cấp – hỏi đáp: 1,5 giờ;
- Nội dung 2: Các chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp – hỏi đáp: 1.5 giờ;
- Nội dung 3: Các Nội dung cơ bản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và Kế hoạch trả thưởng – hỏi đáp: 4.5 giờ;
- Nội dung 4: Cơ chế đánh giá việc hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản phù hợp với nội dung và phương thức đào tạo – hỏi đáp: 0,5 giờ.

2.1.7. Quy trình đào tạo cơ bản và cấp xác nhận việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản

- Hội viên ký tên vào danh sách tham gia lớp học trước khi vào học;

- Hội viên tham gia lớp học do Đào tạo viên của Công ty trực tiếp đào tạo. Sau khi kết thúc giờ học, Hội viên sẽ thực hiện bài kiểm tra tại lớp gồm các câu hỏi trắc nghiệm trong thời gian 40 phút;
- Hội viên nhận kết quả kiểm tra đạt yêu cầu. Nếu Hội viên không đạt trong lần kiểm tra thứ 01, Hội viên sẽ được làm lại bài kiểm tra lần thứ 02. Nếu kết quả lần thứ 02 vẫn không đạt Hội viên phải học lại Chương trình đào tạo cơ bản của Công ty;
- Hội viên ký bản cam kết bằng văn bản theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng của Chương trình đào tạo cơ bản;
- Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày kết thúc Chương trình đào tạo cơ bản, Hội viên nhận xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp tại trụ sở, chi nhánh của Công ty hoặc qua đường bưu điện.

2.1.8. Cơ chế đánh giá việc hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản phù hợp với nội dung và phương thức đào tạo

Cơ chế điểm danh đảm bảo thời lượng đào tạo: Hội viên tham gia đào tạo phải ký tên vào phiếu điểm danh được phát vào đầu mỗi buổi học.

Cơ chế kiểm tra đảm bảo hoàn thành nội dung đào tạo: Sau khi tham dự đầy đủ chương trình đào tạo cơ bản, Hội viên được yêu cầu làm bài kiểm tra trắc nghiệm kiến thức được tiếp nhận từ chương trình gồm các câu hỏi dạng trắc nghiệm.

Hình thức làm bài kiểm tra: Hội viên được phát đề kiểm tra và làm bài kiểm tra trắc nghiệm trên phiếu làm bài, thời gian làm bài là 40 phút được tính từ lúc đào tạo viên phát đề và bắt đầu tính thời gian làm bài.

Kết quả: Sau khi kết thúc thời gian làm bài, Hội viên nộp lại bài kiểm tra cho Đào tạo viên. Đào tạo viên sẽ tiến hành chấm điểm và công bố kết quả danh sách Hội viên đạt sau 01 ngày làm việc kể từ ngày kiểm tra. Hội viên có số điểm từ 70% kết quả bài kiểm tra được xem là đạt.

Hội viên đạt sẽ được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản. Nếu Hội viên không đạt trong lần kiểm tra thứ 01, Hội viên có cơ hội làm lại bài kiểm tra lần thứ 02. Nếu kết quả không đạt Hội viên phải học lại Chương trình đào tạo cơ bản của Công ty.

2.2. Quy trình cấp Thẻ thành viên

Quy trình cấp thẻ thành viên cho Hội viên được thực hiện qua các bước như sau:

Bước 1: Trong thời hạn năm (05) ngày kể từ ngày cấp **xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản của Hội viên**, Công ty sẽ cấp Thẻ thành viên cho Hội viên;



Bước 2: Trong thời hạn 05 (năm) ngày sau khi có Thẻ thành viên, Công ty sẽ liên hệ Hội viên thông qua điện thoại hoặc email để Hội viên đến trụ sở Công ty nhận Thẻ. Sau khi nhận thẻ, Hội viên ký vào biên bản giao nhận. Nếu Hội viên ở xa, không đến công ty nhận thẻ thì Công ty sẽ gửi thẻ thông qua đường bưu điện theo địa chỉ Hội viên cung cấp. Sau khi nhận thẻ, Hội viên xác nhận đã nhận thẻ thành viên bằng cách gửi email đến Công ty.

III. ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN VÀ GIAO NHẬN HÀNG

1. Quy trình đặt hàng

1.1. Hội viên có thể đặt hàng trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh của Công ty. Sau đó cung cấp Mã số Hội viên và số lượng, chủng loại hàng hóa cần mua cho nhân viên bán hàng;

1.2. Nhân viên bán hàng nhập Mã số Hội viên và số lượng, chủng loại hàng hóa vào hệ thống bán hàng;

1.3. Xác nhận thông tin đơn hàng với Hội viên, bao gồm: họ tên và mã số người mua hàng, họ tên và mã số người giới thiệu, số lượng, chủng loại hàng hóa và số tiền;

1.4. Nhân viên bán hàng kiểm tra hàng hóa nếu có thì xác nhận với Hội viên.

2. Trình tự, thủ tục thanh toán

2.1. Nhân viên bán hàng in đơn đặt hàng và thu tiền. Đơn đặt hàng được in thành 02 đơn;

2.2. Hội viên thanh toán tiền theo đơn đặt hàng. Sau đó, Công ty đóng dấu xác nhận “Đã thu tiền” vào 02 đơn đặt hàng. Công ty giữ 01 đơn, Hội viên giữ 01 đơn và cầm đơn đặt hàng vào kho lấy hàng.

3. Giao nhận hàng

3.1. Bộ phận kho sau khi phát hàng cho khách theo đúng thông tin trên đơn đặt hàng thì đóng dấu “Đã phát hàng” lên đơn đặt hàng;

3.2. Bộ phận kế toán cung cấp hóa đơn cho Hội viên khi Hội viên đã trả tiền và lấy hàng.

4. Gửi lại hàng

Trong trường hợp Hội viên gửi hàng hóa tại Công ty mà không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Hội viên thanh toán tiền mua hàng, Công ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho Hội viên.

5. Bảo hành

Công ty cam kết thực hiện nghiêm chỉnh nghĩa vụ bảo hành sản phẩm đối với các sản phẩm được bảo hành theo Điều 21 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể như sau:

- Cung cấp giấy tiếp nhận bảo hành có ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành cho Khách Hàng trong trường hợp các sản phẩm có bảo hành;
- 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;

- 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;
- Đổi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm và trả lại tiền cho người tiêu dùng 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;
- 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;
- 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;
- Theo quy định về bảo hành sản phẩm, các Hội viên có trách nhiệm nhận và giao lại những sản phẩm bị hỏng cho Công ty hoặc Hội viên, Khách hàng có thể trực tiếp đến Công ty để được bảo hành từ Công ty;
- Công ty chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng sản phẩm bán cho Hội viên, Khách hàng đúng với thông tin đã công bố. Hội viên có trách nhiệm cung cấp các thông tin về chất lượng đúng với thông tin mà Công ty cung cấp. Trong trường hợp có khiếu nại về chất lượng sản phẩm, Hội viên có trách nhiệm thông báo với Công ty ngay lập tức khi nhận được khiếu nại này;
- Khi nhận sản phẩm, Hội viên phải kiểm tra sản phẩm nhằm đảm bảo đủ số lượng và bao bì còn nguyên vẹn. Công ty không chịu trách với lỗi của các sản phẩm mà không do lỗi của Công ty.

IV. QUY TRÌNH ĐỔI, TRẢ LẠI VÀ MUA LẠI HÀNG HÓA VÀ TRẢ LẠI TIỀN CHO HỘI VIÊN BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Đổi trả hàng hóa

1.1. Công Ty phải đổi hàng hóa đã bán cho Hội viên khi hàng hóa đó đáp ứng các điều kiện sau đây:

- Hàng hóa còn hạn sử dụng;
- Hàng hóa bị lỗi do sản xuất (nghĩa là nguyên nhân dẫn đến hàng hóa bị lỗi không xuất phát từ Hội viên);
- Yêu cầu đổi lại được thực hiện trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày Hội viên nhận hàng;
- Kèm theo hóa đơn mua hàng hóa cần đổi lại.

1.2. Quy trình đổi hàng hóa

Bước 1: Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng đã mua từ Công ty (bao gồm hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mãi) Hội viên yêu cầu Công ty đổi hàng hóa cần



cung cấp cho Công ty:

- Hàng hóa đáp ứng điều kiện được đổi theo quy định tại mục 1.1 Phần IV Quy tắc hoạt động này;
- Hóa đơn mua hàng tương ứng;
- Thẻ thành viên, bản sao Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân;
- Đơn yêu cầu đổi hàng hóa đã điền đầy đủ thông tin.

Bước 2: Trong thời hạn hợp lý các bên thỏa thuận, Công ty sẽ kiểm tra, xác minh thông tin hàng hóa mà Hội viên đổi có đáp ứng yêu cầu được đổi lại hay không và đưa ra phương án giải quyết ngay với Hội viên.

2. Trả lại, mua lại hàng hóa

2.1 Công ty phải mua lại hàng hóa đã bán cho Hội viên khi Hàng hóa đó đáp ứng các điều kiện sau đây:

- Hàng hóa còn hạn sử dụng;
- Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- Yêu cầu trả lại được thực hiện trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày Hội viên nhận hàng;
- Kèm theo hóa đơn mua Hàng hóa cần trả lại.

2.2 Quy trình thực hiện việc trả lại, mua lại và trả lại tiền cho Hội viên

Bước 1: Nộp hồ sơ: Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng Hội viên có quyền đến trực tiếp Công ty để yêu cầu Công ty mua lại Hàng hóa. Theo đó, Hội viên cần cung cấp cho Công ty:

- Đơn đề nghị trả/mua lại hàng hóa đã điền đầy đủ thông tin;
- Hàng hóa trả lại đáp ứng điều kiện được nêu tại mục 2.1 Phần IV Quy tắc hoạt động này;
- Hóa đơn tương ứng với số lượng hàng hóa yêu cầu trả lại;
- Thẻ thành viên hoặc bản sao y (hoặc bản photo kèm bản chính để đối chiếu) Giấy chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân của Hội viên.

Bước 2:

- Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu mua lại hàng hóa hợp lệ, Công ty sẽ xem xét đơn yêu cầu mua lại hàng hóa, kiểm tra hàng hóa và thông báo cho Hội viên về việc chấp nhận mua lại hay không? Nếu không chấp nhận mua lại hàng hóa của Hội viên, Công ty phải nêu rõ lý do. Nếu như chấp nhận mua lại, Công ty và Hội viên sẽ trao đổi thống nhất về số lượng hàng trả lại và số tiền Công ty sẽ thanh toán lại cho Hội viên nhưng không thấp hơn 90 % số tiền mà Hội viên đã trả để nhận số hàng hóa đó;

- Công ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Hội viên đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại;
- Công ty có quyền thu lại từ những Hội viên tuyển trên tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại này. Đồng thời, số điểm tích lũy (điểm PV) của Hội viên tuyển trên cũng sẽ được điều chỉnh giảm theo số điểm được tích lũy từ hàng hóa đó.
- Trường hợp Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt, Công ty có trách nhiệm mua lại hàng hóa đã bán cho Hội viên theo quy định tại Điều này.

V. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

5.1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho tất cả các trường hợp khiếu nại liên quan đến hàng hóa và hoạt động kinh doanh của Công ty;

5.2. Đối tượng khiếu nại: Hội viên/ Khách hàng liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại;

5.3. Hình thức khiếu nại

Hội viên/ Khách hàng có khiếu nại có thể lựa chọn một trong các hình thức sau để phản ánh khiếu nại:

- Trực tiếp gặp Bộ phận chăm sóc khách hàng tại trụ sở Công ty hoặc Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất;
- Gọi điện thoại đến Công ty theo số (028) 6296 6801 (Trong giờ hành chính);
- Gửi văn bản đến địa chỉ email Công ty: hoangdat6@gmail.com

5.4. Quy trình giải quyết khiếu nại

5.4.1 Trường hợp Hội viên/ Khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở Công ty hoặc Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

- Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại của Hội viên/ Khách hàng, Công ty sẽ lập Phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và chuyển cho Bộ phận phụ trách;
- **Lưu ý:** Hội viên cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số Hội viên, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);

Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của Hội viên/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ Hội viên/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự

việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do.

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ Hội viên/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung.
- Thời gian để Hội viên/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu Hội viên/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà Hội viên/ Khách hàng đã đưa ra.

Bước 4: Làm việc với Hội viên/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu Hội viên/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến Hội viên/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

- Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu Hội viên/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).
- Nếu Hội viên/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì Hội viên/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

5.4.2 Trường hợp Hội viên khiếu nại thông qua việc liên hệ bằng cuộc gọi đến Công ty

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

- Sau khi nhận được cuộc gọi trình bày yêu cầu khiếu nại của Hội viên/ Khách hàng, Công ty sẽ ghi nhận lại ý kiến yêu cầu giải quyết và lập phiếu tiếp nhận về việc đã tiếp nhận yêu cầu khiếu nại;

- Lưu ý: Hội viên cung cấp đầy đủ thông tin: Họ Tên, mã số Hội viên, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);

Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ Tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của Hội viên/ Khách



hàng, Công ty sẽ liên hệ Hội viên/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ Hội viên/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung.
- Thời gian để Hội viên/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu Hội viên/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà Hội viên/ Khách hàng đã đưa ra.

Bước 4: Làm việc với Hội viên/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu Hội viên/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến Hội viên/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

- Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu Hội viên/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).
- Nếu Hội viên/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì Hội viên/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

5.4.3 Trường hợp Hội viên khiếu nại thông qua việc gửi văn bản đến email Công ty

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại qua thư điện tử

- Sau khi nhận được email yêu cầu khiếu nại của Hội viên, Công ty sẽ ngay lập tức sẽ lập phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và xác nhận với Hội viên về việc đã nhận được mail;

- **Lưu ý:** Hội viên cung cấp đầy đủ thông tin: Họ Tên, mã số Hội viên, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);

Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ Tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của Hội viên/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ Hội viên/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ Hội viên/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung.
- Thời gian để Hội viên/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu Hội viên/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà Hội viên/ Khách hàng đã đưa ra.

Bước 4: Làm việc với Hội viên/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu Hội viên/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến Hội viên/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

- Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu Hội viên/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).
- Nếu Hội viên/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì Hội viên/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

VI. CHẤM DỨT VÀ NGHĨA VỤ PHÁT SINH SAU KHI CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

6.1. Chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

- Hội viên có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng việc gửi thông báo bằng văn bản trước ít nhất 10 (mười) ngày làm việc cho Công ty về việc chấm dứt Hợp đồng;
- Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp khi Hội viên không tuân thủ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng của Công ty;
- Công ty có trách nhiệm chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Hội viên

khi Hội viên có những hành vi:

- Yêu cầu người khác phải mua một số lượng hàng hóa nhất định để được ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- Cung cấp thông tin gian dối hoặc gây nhầm lẫn về lợi ích của việc tham gia bán hàng đa cấp; về tính năng, công dụng của hàng hóa; về hoạt động của doanh nghiệp bán hàng đa cấp;
- Tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được Công ty cấp ủy quyền bằng văn bản;
- Lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp khác tham gia vào mạng lưới của Công ty mà Hội viên đang tham gia;
- Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, địa vị xã hội, nghề nghiệp để khuyến khích, yêu cầu, lôi kéo, dụ dỗ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc mua hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp;
- Thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương nơi Công ty chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương.

6.2. Nghĩa vụ phát sinh sau khi chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

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

- Thẻ thành viên;
- Bản sao Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu;
- Văn bản xác nhận hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản;

Bước 2: Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày Công ty nhận đủ hồ sơ trên, Công ty tiến hành thủ tục mua lại sản phẩm theo nguyên tắc và quy trình trả, mua lại hàng hóa (nếu có). Hai bên thống nhất về toàn bộ hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Hội viên được hưởng từ hệ thống phân phối của mình (nếu có), thống nhất các khoản ghi nợ cần hoàn trả (nếu có) và tất cả các vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của hai Bên (nếu có);

Bước 3: Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày thỏa thuận và thống nhất các nội dung nêu tại Bước 2, Công ty sẽ thanh toán toàn bộ số tiền cần hoàn trả cho Hội viên bằng hình thức chuyển khoản và Hội viên hoàn trả các khoản ghi nợ cần hoàn trả (nếu có) và tất cả các tài liệu liên quan đến quyền và nghĩa vụ của hai Bên (nếu có);

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

VII. GIÁ CẢ SẢN PHẨM

- Giá sản phẩm do Công ty công bố trong Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp được công ty đăng ký/thông báo với Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Giá sản phẩm có thể được điều chỉnh do biến động thị trường, sau khi thông báo những thay đổi về giá với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền Công ty phải thông báo công khai cho tất cả Hội viên biết.

VIII. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

Để duy trì hoạt động kinh doanh và đảm bảo nghĩa vụ, trách nhiệm của mỗi Hội viên. Công ty đã đưa ra các điều khoản như sau:

- Đảm bảo một môi trường kinh doanh công bằng, có đạo đức và trách nhiệm;
- Đảm bảo một môi trường hoạt động kinh doanh lâu dài và có lợi;
- Tăng cường sự đoàn kết và hòa hợp giữa các Hội viên;
- Thông qua Kế hoạch trả thưởng của Công ty, nhằm giúp các Hội viên có được lợi ích công bằng;
- Tất cả các thông tin của Hội viên, cây hệ thống, lịch sử mua hàng và các khoản hoa hồng, tiền thưởng của Hội viên được công ty cung cấp thông qua mã số của Hội viên. Tuyển trên có thể kiểm tra dữ liệu của tuyển dưới, và chỉ được kiểm tra giới hạn trong phạm vi tên và mã số của thành viên tuyển dưới. Ngoài ra, các thông tin khác sẽ không được cung cấp khi không có sự đồng ý của các Hội viên liên quan.

CÔNG TY TNHH MTV TM DV HOÀNG ĐẠT

TỔNG GIÁM ĐỐC



BÙI VĂN CHỨC