



GCOOP VIET NAM

# QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

GCOOP MANAGERIAL REGULATIONS



- PHẦN I: QUY TẮC TỔNG QUÁT
- PHẦN II: ĐĂNG KÝ THÀNH VIÊN
- PHẦN III: ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, BẢO HÀNH, ĐỔI HÀNG, TRẢ HÀNG VÀ HOÀN TIỀN
- PHẦN IV: ỦY BAN ĐẠO ĐỨC VÀ QUY ĐỊNH KỶ LUẬT
- PHẦN V: CHUẨN MỰC TUÂN THỦ CỦA THÀNH VIÊN
- PHẦN VI: LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

vngcoop.com



## MỤC LỤC

ĐIỀU 1. PHẠM VI QUY TẮC .....	2
ĐIỀU 2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ, TỪ VIẾT TẮT .....	2
ĐIỀU 3. QUYỀN SỬA ĐỔI, BỔ SUNG, THAY THẾ CÁC TÀI LIỆU .....	4
ĐIỀU 4. QUYỀN CỦA THÀNH VIÊN .....	4
ĐIỀU 5. NGHĨA VỤ CỦA THÀNH VIÊN .....	5
ĐIỀU 6. ĐĂNG KÝ THÀNH VIÊN .....	7
ĐIỀU 7. THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN.....	9
ĐIỀU 8. CẤP THẺ THÀNH VIÊN.....	15
ĐIỀU 9. HOẠT ĐỘNG CỦA NGƯỜI LIÊN QUAN HOẶC THÀNH VIÊN GIA ĐÌNH .....	15
ĐIỀU 10. THAY ĐỔI THÔNG TIN THÀNH VIÊN.....	16
ĐIỀU 11. THAY ĐỔI TUYẾN TRÊN TRỰC TIẾP .....	16
ĐIỀU 12. KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI.....	17
ĐIỀU 13. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG VÀ KÝ LẠI HỢP ĐỒNG.....	18
ĐIỀU 14. KẾ THỪA VÀ THỪA KẾ .....	20
ĐIỀU 15. MUA HÀNG VÀ ĐẶT HÀNG.....	21
ĐIỀU 16. THANH TOÁN VÀ HÓA ĐƠN .....	22
ĐIỀU 17. HỦY ĐƠN HÀNG.....	23
ĐIỀU 18. GIAO NHẬN VÀ GỬI HÀNG .....	24
ĐIỀU 19. KIỂM TRA SẢN PHẨM VÀ BẢO HÀNH.....	25
ĐIỀU 20. NGUYÊN TẮC ĐỔI, TRẢ HÀNG.....	26
ĐIỀU 21. THỦ TỤC ĐỔI HÀNG.....	27
ĐIỀU 22. THỦ TỤC TRẢ LẠI HÀNG HÓA VÀ HOÀN TIỀN.....	28
ĐIỀU 23. TẠM DỪNG CHI TRẢ HOA HỒNG VÀ THU HỒI HOA HỒNG ĐÃ CHI TRẢ ĐÃ CHI TRẢ .....	29
ĐIỀU 24. ỦY BAN ĐẠO ĐỨC .....	30
ĐIỀU 25. HOẠT ĐỘNG CỦA ỦY BAN ĐẠO ĐỨC .....	30
ĐIỀU 26. THỦ TỤC XỬ LÝ VI PHẠM.....	31
ĐIỀU 27. CÁC HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM .....	32
ĐIỀU 28. TRANH CHẤP VÀ TỐ TỤNG .....	34
ĐIỀU 29. NHỮNG HÀNH VI CẤM CỦA THÀNH VIÊN .....	34
ĐIỀU 30. TRANG CHỦ - VĂN PHÒNG CỦA TÔI (MY OFFICE).....	40
ĐIỀU 31. BẢO MẬT THÔNG TIN.....	41
ĐIỀU 32. QUY ĐỊNH KINH DOANH ONLINE .....	42
ĐIỀU 33. QUYỀN TÁC GIẢ, TÊN THƯƠNG MẠI, THƯƠNG HIỆU VÀ BIỂU TRƯNG .....	44
ĐIỀU 34. QUY TẮC CHUNG KHÁC.....	46
ĐIỀU 35. KHỞI KIẾN TẠI TÒA ÁN .....	48
ĐIỀU 36. PHÁP LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ ĐỊA ĐIỂM.....	48

## PHẦN 1: QUY TẮC TỔNG QUÁT

### ĐIỀU 1. PHẠM VI QUY TẮC

Quy Tắc Hoạt Động này được xây dựng bao gồm các chuẩn mực chung trong hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty TNHH Gcoop Việt Nam (sau đây gọi tắt là “Công Ty” mà tất cả người tham gia bán hàng đa cấp (sau đây gọi tắt là “Thành Viên”) phải thực hiện. Chỉ Công Ty có quyền sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quy Tắc Hoạt Động này và đưa vào áp dụng sau khi được Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền chấp thuận. Thành Viên có trách nhiệm đọc và hiểu rõ các quy định của Quy Tắc Hoạt Động áp dụng cho mình để nhận thức được đầy đủ quyền và nghĩa vụ của một Thành Viên. Công Ty có toàn quyền áp dụng các biện pháp khắc phục và/hoặc chế tài được xem là thích đáng nhất với bất kỳ sự vi phạm các quy định nào của Quy Tắc Hoạt Động.

### ĐIỀU 2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ, TỪ VIẾT TẮT

Trong Quy Tắc Hoạt Động này và các tài liệu như: Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, Kế Hoạch Trả Thưởng, Chương Trình Đào Tạo... các từ ngữ, thuật ngữ in đậm trong ngoặc kép (“ ”) dưới đây sẽ được hiểu như sau:

1. **“Hoạt Động Kinh Doanh”** là việc Công Ty sử dụng mạng lưới Thành Viên gồm nhiều cấp, nhiều nhánh để kinh doanh, trong đó, Thành Viên được hưởng hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác từ kết quả kinh doanh của mình và những người khác trong mạng lưới.
2. **“Hợp Đồng”** nghĩa là Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng văn bản giữa Công Ty và Thành Viên về việc tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp.
3. **“Quy Tắc Hoạt Động”** là bộ quy tắc này được ban hành bởi Công ty TNHH Gcoop Việt Nam nhằm xác định và thiết lập: (i) các quy tắc nhất định cần được tuân thủ để duy trì và phát triển hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Gcoop Việt Nam; và (ii) quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của mỗi Thành Viên được áp dụng trong Hoạt Động Kinh Doanh sau khi có được sự chấp thuận của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
4. **“Kế Hoạch Trả Thưởng”** là kế hoạch được Công Ty sử dụng để tính hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Thành Viên được hưởng từ kết quả của hoạt động kinh doanh của mình và những người khác trong mạng lưới.
5. **“Các Tài Liệu”** là bộ tài liệu bao gồm các văn bản sau: Hợp Đồng, Quy Tắc Hoạt Động, Kế Hoạch Trả Thưởng, Danh Mục Hàng Hóa và Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.
6. **“Công Ty”** là Công ty TNHH Gcoop Việt Nam.

7. **“Thành Viên”** là cá nhân ký kết Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công Ty.
8. **“Người tiêu dùng”** có nghĩa là bất kỳ cá nhân nào mua các sản phẩm do Công Ty phân phối theo giá bán lẻ và không phải là Thành Viên của Công Ty.
9. **“Khách Hàng Thành Viên” (Consumer):**
  - Là Khách hàng được Thành Viên của Công Ty giới thiệu để mua hàng. Khách Hàng Thành viên phải có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.
  - Khách Hàng Thành Viên không ký Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công Ty. Khách Hàng Thành Viên chỉ đăng ký với mục đích được mua hàng theo giá Thành Viên.
  - Khách Hàng Thành Viên được cung cấp một Mã số Khách hàng và được quản lý riêng trong hệ thống của Công Ty.
  - Doanh số mua hàng của Khách Hàng Thành Viên sẽ được tính cho nhánh nhỏ (trên biểu đồ vị trí) của Thành viên giới thiệu trực tiếp khi tính thưởng Hoa hồng nhóm, Hoa hồng cặp và Hoa hồng thăng Danh hiệu. Đồng thời, Doanh số mua hàng của Khách Hàng Thành Viên cũng sẽ được ghi nhận chi tiết tại lịch sử mua hàng của Thành Viên trực tiếp giới thiệu trên Hệ thống công nghệ thông tin quản lý mạng lưới người tham gia bán hàng đa cấp của Công ty.
10. **“Người bảo trợ”** là người giới thiệu Thành Viên mới ký kết Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công Ty.
11. **“Người được bảo trợ”** là Thành Viên được Người bảo trợ giới thiệu ký kết Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công Ty.
12. **“Tuyến trên trực tiếp”** là người nằm ngay trên Thành Viên trên biểu đồ vị trí trong Kế Hoạch Trả Thưởng, có thể là Người bảo trợ của Thành Viên hoặc là người **tham** gia bán hàng đa cấp trước Thành Viên đó.
13. **“Tuyến dưới”** là tất cả các Thành Viên nằm phía dưới Thành Viên trên biểu đồ vị trí trong Kế Hoạch Trả Thưởng, có thể là người được bảo trợ của Thành Viên đó, nằm phía dưới Thành Viên trên biểu đồ vị trí.
14. **“Hoa hồng”** là khoản tiền thưởng cho việc Thành Viên bán được các sản phẩm của Công Ty, hoa hồng sẽ được Công Ty thanh toán cho Thành Viên theo quy định tại Kế Hoạch Trả Thưởng
15. **“Văn phòng của tôi (My Office)”** là hệ thống quản lý dữ liệu Thành Viên trên trang chủ trực tuyến [www.vngcoop.com](http://www.vngcoop.com) mà Công Ty cung cấp cho mỗi

10/03/2024  
RA  
21  
JD  
1/2



Thành Viên với mã số định danh và mật khẩu riêng mà khi truy cập vào đó, Thành Viên có thể thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp của mình như quản lý thông tin Thành Viên, tuyển bảo trợ, lịch sử mua bán hàng hóa, thông tin sản phẩm, giải quyết đơn hàng, hoa hồng, tiền thưởng và phản ánh khiếu nại...

### **ĐIỀU 3. QUYỀN SỬA ĐỔI, BỔ SUNG, THAY THẾ CÁC TÀI LIỆU**

1. Công Ty có quyền sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế nội dung của Quy Tắc Hoạt Động, Hợp Đồng, Kế Hoạch Trả Thưởng, Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và đưa vào áp dụng sau khi được Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền chấp thuận. Công Ty sẽ thông báo đến Thành Viên các nội dung thay đổi này bằng một trong các hình thức như: niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện và địa điểm kinh doanh và trên trang website Công Ty; qua email Thành Viên đăng ký hoặc qua tin nhắn số điện thoại của Thành Viên trong thời gian 30 ngày kể từ ngày có thay đổi.
2. Công Ty cũng có quyền điều chỉnh hoặc thay đổi giá của sản phẩm, chương trình và dịch vụ hỗ trợ bán hàng. Thành Viên phải nắm rõ và hiểu chính xác thông tin, giá cả của sản phẩm, cũng như các chính sách của Công Ty trước khi đặt hàng.
3. Nếu không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế nội dung của các tài liệu nêu trên, Thành viên có quyền yêu cầu Công ty chấm dứt Hợp Đồng trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo thay đổi.

### **ĐIỀU 4. QUYỀN CỦA THÀNH VIÊN**

1. Thành Viên có thể sử dụng sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ bán hàng của Công Ty trong hoạt động kinh doanh của mình.
2. Thành Viên có quyền nhận hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác được Công Ty xây dựng trong Kế Hoạch Trả Thưởng bằng hình thức chuyển khoản vào tài khoản cá nhân tại ngân hàng. Thành Viên cần chỉ định tài khoản của mình tại một trong các ngân hàng dưới đây:

STT	TÊN NGÂN HÀNG	VIẾT TẮT	SWIFT CODE
1	Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam	VIETCOMBANK	BFTVVNVX
2	Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam	TECHCOMBANK	VTCBVNVX
3	Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam	VIETINBANK	ICBVNVX
4	Ngân hàng TMCP Quân đội	MBBANK	MSCBVNVX
5	Ngân hàng TMCP Đầu Tư Và Phát Triển	BIDV	BIDVVNVX

	Việt Nam		
6	Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt	LIENVIETPOSTBANK	LVBKVNXX
7	Ngân hàng TMCP Á Châu	ACB	ASCBVNXX
8	Ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh	HD BANK	HDBCVNXX
9	Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng	VPBANK	VPBKVNXX
10	Ngân hàng TMCP Tiên Phong	TPBANK	TPBVVNXX
11	Ngân Hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội	SHB	SHBAVNXX
12	Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam	VIB	VNIBVNXX
13	Ngân hàng TMCP Đông Nam Á	SEABANK	SEAVVNXX
14	Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín	SACOMBANK	SGTTVNXX
15	Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam	PVCOMBANK	WBVNVNXX
16	Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam	SHINHANBANK	SHBKVNXX
17	Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam	MSB	MCOBVNXX
18	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Việt Nam	Agribank	VBAAVNXX

- Thành Viên có thể xây dựng mạng lưới và tiến hành hoạt động kinh doanh thông qua việc giới thiệu Thành Viên mới vào Công Ty. Với tư cách như một nhà kinh doanh độc lập, Thành Viên tự xây dựng kế hoạch, mục tiêu của mình và chịu trách nhiệm về chi phí, các khoản thuế phải nộp... theo quy định chứ không phải là nhân viên, đại lý, người nhận nhượng quyền thương mại, cổ đông, bên liên doanh, người được ủy thác hoặc thụ hưởng của Công Ty hay bất kỳ Thành Viên nào khác.
- Thành Viên cũng có thể tham gia vào các chương trình đào tạo và quảng bá sản phẩm, hội thảo, hội nghị do Công Ty tổ chức.
- Thành Viên có quyền truy cập vào Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) để được cung cấp tất cả các thông tin và dịch vụ cần thiết cho hoạt động kinh doanh như: thông tin Thành Viên, sản phẩm, hệ thống mạng lưới, lịch sử đặt hàng, thưởng hoa hồng, khiếu nại...
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về bán hàng đa cấp.

## **ĐIỀU 5. NGHĨA VỤ CỦA THÀNH VIÊN**

- Tuân thủ các nghĩa vụ pháp luật có liên quan quy định: Thành Viên phải chấp hành các quy định được áp dụng cho hoạt động bán hàng đa cấp ở bất kỳ nơi nào mình thực hiện hoạt động kinh doanh. Công Ty không phải chịu trách

nhiệm với bất kỳ hành vi nào của Thành Viên do không tuân thủ các quy định của pháp luật.

2. Thành Viên phải hành động một cách chuẩn mực để tránh khỏi các khiếu nại, khởi tố, yêu cầu bồi thường, khoản phạt, hình phạt và các chi phí, phí tổn có thể được thực hiện hoặc gây ra cho Công Ty phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp hoặc liên quan đến bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật hay các quy định được nêu trong Quy Tắc Hoạt Động, Hợp Đồng... của Thành Viên. Công Ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với Thành Viên về bất kỳ phí tổn, mất mát, thiệt hại hoặc chi phí nào mà Thành Viên phải trực tiếp hoặc gián tiếp gánh chịu do hậu quả của hành vi, sự thiếu sót, từ tuyên bố hoặc phát biểu của bất kỳ Thành Viên nào khác.
3. Theo quy định của pháp luật Việt Nam, thu nhập từ hoa hồng, tiền thưởng hay lợi ích kinh tế khác phát sinh từ hoạt động bán hàng đa cấp phải nộp thuế thu nhập cá nhân. Do đó, Thành Viên có thu nhập chịu thuế phải thực hiện nghĩa vụ nộp thuế trên số tiền mà mình nhận được. Công Ty sẽ khấu trừ tiền thuế trên số tiền mà Thành Viên được hưởng trước khi thanh toán các khoản hoa hồng, tiền thưởng cho Thành Viên.
4. Thành Viên phải duy trì địa chỉ thường trú và/hoặc địa chỉ tạm trú và cung cấp các địa chỉ này cho Công Ty và hệ thống của mình để có thể giữ liên lạc với Thành Viên. Trong trường hợp có sự thay đổi về địa chỉ liên lạc, Thành Viên phải ngay lập tức thông báo có Công Ty và những người liên quan về sự thay đổi này.
5. Thành Viên phải xuất trình thẻ Thành Viên để chứng minh mình là Thành Viên của Công ty trước khi thực hiện các hoạt động bán hàng đa cấp như giới thiệu, tiếp thị, bán sản phẩm.
6. Thành Viên chỉ được hoạt động bán hàng đa cấp khi Công ty đã hoàn thành việc đăng ký đa cấp tại địa phương theo quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp hội nghị, hội thảo, đào tạo về bán hàng đa cấp có sự tham dự của từ 30 người trở lên hoặc có sự tham dự của từ 10 người tham gia bán hàng đa cấp trở lên, phải đăng ký thông báo tổ chức hội nghị, hội thảo với Công Ty trước 30 ngày làm việc để Công Ty tiến hành làm thủ tục thông báo tại địa phương theo quy định của pháp luật có liên quan.
7. Thành viên là người bảo trợ có trách nhiệm:
  - a. Đào tạo, hướng dẫn tuyển dưới để phát triển hệ thống bền vững. Người bảo trợ cần phải và sử dụng đúng tài liệu Công ty cung cấp và truyền đạt thông tin đúng để hệ thống tuyển dưới hiệu cũng như tuân thủ đúng chính sách của Công ty và pháp luật quy định.

- b. Giám sát hệ thống tuyến dưới của mình để ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về bán hàng đa cấp, tránh tình trạng mua bán lại hàng hóa của các Thành Viên trong hệ thống.
- c. Hỗ trợ đề Công ty và Thành Viên trong hệ thống có thể trao đổi thông tin một cách thuận lợi và nỗ lực hòa giải mọi tranh chấp phát sinh giữa Người Tiêu Dùng, Thành Viên trong hệ thống của mình một cách nhanh chóng và thân thiện.

## **PHẦN 2: ĐĂNG KÝ THÀNH VIÊN**

### **ĐIỀU 6. ĐĂNG KÝ THÀNH VIÊN**

#### **1. Điều kiện trở thành Thành Viên:**

Bất kể cá nhân nào có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam đều có thể trở thành Thành Viên của Công Ty, ngoại trừ các trường hợp sau:

- 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 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 hành vi bị cấm trong hoạt động bán hàng đa cấp mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính;
  - d. Tổ chức hoặc cá nhân từng giữ một trong các chức vụ: 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;
  - e. Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.
- #### **2. Hồ sơ đăng ký Thành Viên:**

Để trở thành Thành Viên Công Ty, Người Đăng Ký phải chuẩn bị hai (02) bộ hồ sơ Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp đầy đủ gồm:

- a. Chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu;



- b. Giấy chứng nhận đăng ký kết hôn (trong trường hợp đăng ký Thành Viên vợ chồng);
- c. Hai ảnh thẻ 3x4cm của Người Đăng Ký và 02 ảnh 3x4cm của vợ/chồng của Người Đăng Ký nếu cả 2 cùng đăng ký;
- d. Giấy phép lao động đối với trường hợp là cá nhân nước ngoài (Trường hợp vợ chồng đều là người nước ngoài thì cung cấp thêm Giấy phép lao động của cả hai vợ chồng)
- e. Thông tin tài khoản ngân hàng.

Để đăng ký, phải cung cấp thông tin cá nhân chính xác và người tham gia Hợp Đồng phải chịu mọi trách nhiệm pháp lý có thể phát sinh do sự thiếu chính xác của thông tin. Công Ty có quyền yêu cầu người đăng ký cung cấp bổ sung hoặc xác nhận về một hoặc nhiều thông tin được kê khai trong các tài liệu nhận được.

### 3. Quy trình đăng ký:

Người đăng ký thực hiện các bước sau để đăng ký Thành Viên:

#### a. Bước 1: Đăng ký thông tin

Người đăng ký truy cập vào trang thông tin điện tử của Công Ty, tiến hành điền đầy đủ, chính xác các thông tin cá nhân và đăng tải hồ sơ cá nhân tại mục Đăng ký Thành Viên, bao gồm:

- Bản chụp từ bản gốc chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu;
- Bản chụp từ bản gốc Giấy chứng nhận đăng ký kết hôn (trong trường hợp đăng ký Thành Viên vợ chồng);
- Ảnh thẻ 3x4cm của người làm đơn và ảnh 3x4cm của vợ/chồng của người làm đơn nếu cả 2 cùng đăng ký;
- Bản chụp từ bản gốc Giấy phép lao động đối với trường hợp là cá nhân nước ngoài;
- Thông tin tài khoản ngân hàng.

Sau khi đăng ký thành công, Công Ty sẽ kiểm duyệt các thông tin đăng ký trên hệ thống và gửi thông báo tới số điện thoại của Người đăng ký về việc cấp tài khoản với tên đăng nhập và mật khẩu trên Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) cho Người đăng ký.

#### b. Bước 2: Ký kết Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp

Khi đã đăng tải đầy đủ thông tin, hồ sơ cá nhân tại Bước 1 trên Trang chủ -

I.C.  
'G  
RA  
J V  
J DU  
THU

✓

Văn phòng của tôi (My office), trong vòng 15 ngày kể từ ngày được cấp tài khoản trên trang chủ - văn phòng của tôi (My office), Người đăng ký nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện hồ sơ tại Khoản 2 Điều này cùng 02 bản Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp đã điền đầy đủ thông tin và chữ ký của Người đăng ký đến địa chỉ trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công ty.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Công Ty sẽ tiến hành duyệt hồ sơ và ký Hợp Đồng với Thành Viên. Hợp Đồng sẽ có hiệu lực và Người đăng ký trở thành Thành Viên của Công Ty kể từ ngày Công Ty duyệt, ký và đóng dấu trên Hợp Đồng. Sau khi Hợp Đồng được ký duyệt, Công Ty sẽ gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện cho Thành Viên 01 bản Hợp Đồng. Trường hợp không chấp nhận đăng ký Thành Viên, Công Ty sẽ thông báo cho người đăng ký.

***\*Lưu ý:*** Sau thời gian 15 ngày từ ngày được cấp tài khoản Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office), Công Ty không nhận được Hợp Đồng từ Người đăng ký thì tài khoản sẽ tự động bị xóa. Người đăng ký sẽ phải thực hiện lại thao tác từ bước 1 để đăng ký Thành Viên.

## **ĐIỀU 7. THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN**

Sau khi ký Hợp Đồng, Thành Viên bắt buộc phải tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản do Công Ty tổ chức

1. Thời gian đào tạo và nội dung đào tạo Chương trình Đào Tạo Cơ Bản như sau: Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản sẽ được Công Ty bố trí thành khóa với thời lượng là 483 phút (8 giờ 03 phút) với 06 nội dung đào tạo chính và 30 phút làm bài kiểm tra cuối Chương trình. Bao gồm:
  - a. Tổng quan về Chương trình đào tạo và cơ chế đánh giá (33 phút):
    - Khái niệm, mục đích và phương pháp đào tạo của Công Ty;
    - Nội dung Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản của Công Ty;
    - Cơ chế đánh giá và lưu trữ kết quả.
  - b. Quy định pháp luật về Kinh doanh bán hàng đa cấp (120 phút):
    - Các văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh;
    - Cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền;
    - Các vấn đề pháp lý liên quan đến doanh nghiệp bán hàng đa cấp (quy định về đăng ký hoạt động, các vấn đề cần tuân thủ trong quá trình hoạt động, các hành vi bị cấm);



- Các vấn đề pháp lý liên quan đến người tham gia bán hàng đa cấp (việc ký Hợp Đồng, đào tạo cơ bản, cấp thẻ Thành Viên; các vấn đề cần tuân thủ trong quá trình hoạt động; các hành vi bị cấm);
  - Các quy định về mua hàng, bán hàng, trả hàng, đổi hàng và việc giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của người tham gia bán hàng đa cấp;
  - Xử lý vi phạm đối với doanh nghiệp bán hàng đa cấp, người tham gia bán hàng đa cấp.
- c. Quy tắc Đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp (30 phút):
- Khái niệm và tầm quan trọng của các chuẩn mực đạo đức trong hoạt động kinh doanh Bán hàng đa cấp của Công Ty TNHH Gcoop Việt Nam;
  - Các nội dung cụ thể của các chuẩn mực đạo đức.
- d. Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp của Công Ty (60 phút):
- Vai trò của Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp trong mối quan hệ giữa Thành Viên và Công Ty;
  - Các nội dung cơ bản của Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp.
- e. Kế Hoạch Trả Thưởng (90 phút):
- Các khái niệm cơ bản trong Kế hoạch trả thưởng;
  - Cấp bậc;
  - Danh hiệu;
  - Các khoản hoa hồng của Kế hoạch trả thưởng.
- f. Quy Tắc Hoạt Động (150 phút):
- Quyền và nghĩa vụ của Thành Viên;
  - Quy trình Đăng ký Thành Viên;
  - Quy định về đào tạo, cấp thẻ Thành Viên;
  - Quy định về chấm dứt Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp;
  - Quy định về khiếu nại, giải quyết khiếu nại;
  - Quy định về đặt hàng, mua hàng, thanh toán tiền hàng, giao hàng;
  - Quy định về đổi hàng, trả lại hàng;
  - Các quy định khác trong Quy Tắc Hoạt Động.
- g. Bài kiểm tra sau khi kết thúc 06 nội dung đào tạo:
- Thời gian kiểm tra: 30 phút;

- Dạng bài kiểm tra: dạng câu hỏi trắc nghiệm.
- 2. Công Ty sẽ tiến hành đào tạo Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản thông qua hai (02) hình thức: Đào tạo trực tiếp và Đào tạo từ xa.

a. Đào tạo trực tiếp:

- Bước 1: Đăng ký tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản

Thành Viên sau khi ký kết Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ đăng ký học trực tiếp Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản với nhân viên theo lịch học do Công Ty tổ chức.

**Lưu ý:** Trường hợp vợ hoặc chồng của Thành Viên cùng ký Hợp Đồng cũng phải hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo quy định.

- Bước 2: Tham gia học Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản; ký tên vào danh sách điểm danh

Thành Viên tham gia học Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo lịch học đã đăng ký với Công Ty . Trước khi bắt đầu buổi học, nhân viên Công Ty sẽ yêu cầu Thành Viên ký xác nhận vào danh sách điểm danh.

- Bước 3: Học Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản

Thành Viên sẽ phải tham gia đầy đủ Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản đã được Công Ty đăng ký với Bộ Công thương dưới sự giảng dạy của Đào tạo viên được chỉ định bởi Công Ty.

- Bước 4: Tham gia làm bài kiểm tra

Sau khi kết thúc thời gian học, Thành Viên được yêu cầu thực hiện phần kiểm tra kiến thức cuối chương trình tại lớp dưới sự giám sát của Đào tạo viên và nhân viên Công Ty. Thành Viên được phát đề và làm bài kiểm tra trên phiếu tại lớp, thời gian làm bài là 30 phút tính từ khi Đào tạo viên phát đề và bắt đầu tính giờ.

- Bước 5: Đào tạo viên chấm điểm và báo cáo kết quả

Khi kết thúc thời gian làm bài, Thành Viên nộp lại đề kiểm tra và phiếu làm bài cho Đào tạo viên. Trường hợp hoàn thành bài kiểm tra sớm hơn thời gian tối đa cho phép, Thành Viên có thể chủ động nộp bài cho Đào tạo viên nếu muốn.

Khi làm bài kiểm tra trực tiếp bằng giấy, kết thúc thời gian 30 phút kiểm tra, bài thi sẽ được Đào tạo viên thu lại, chấm điểm và công bố kết quả ngay tại lớp. Thành Viên vượt qua bài kiểm tra nếu đạt từ 70% số câu trả lời đúng trở lên. Nếu chưa đạt trong bài làm lần thứ nhất, Thành Viên sẽ được làm bài

11/11/2021

✓

kiểm tra lần thứ hai ngay tại lớp. Trường hợp làm bài kiểm tra lần thứ hai vẫn không đạt, Thành Viên sẽ phải học lại Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

- Bước 6: Thành Viên ký tên xác nhận kết quả vào phiếu làm bài kiểm tra

Công Ty sẽ yêu cầu Thành Viên phải ký xác nhận kết quả bài kiểm tra vào phiếu làm bài kiểm tra của mình. Phiếu làm bài kiểm tra của Thành Viên sẽ được Công Ty lưu giữ tại kho dữ liệu của Công Ty gồm lưu giữ bản giấy và bản lưu điện tử.

- Bước 7: Ký mẫu cam kết để được cấp xác nhận hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản

Thành Viên đã hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản sẽ phải ký vào cam kết theo Mẫu số 13 kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP. Sau khi nhận được Bản cam kết của Thành Viên, Công Ty sẽ cấp Giấy xác nhận hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và Thẻ Thành Viên cho Thành Viên.

- Bước 8: Lưu giữ hồ sơ và kết quả kiểm tra

Hồ sơ, tài liệu lưu giữ liên quan đến đào tạo Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản cho Thành Viên bao gồm: nội dung đào tạo, danh sách đào tạo, thời gian, cách thức, địa điểm, danh sách điểm danh Thành Viên, bài kiểm tra và kết quả đào tạo sẽ được lưu giữ tại Công Ty. Cụ thể: Công Ty sẽ lưu kết quả kiểm tra ở 2 hình thức là bản giấy và bản scan/chụp lại bản giấy dưới định dạng PDF. Bản giấy sẽ được chuyển về kho lưu trữ dữ liệu của Công Ty TNHH Gcoop Việt Nam đặt tại Hà Nội. Ngoài ra, bản scan/chụp lại bản giấy dưới định dạng PDF lưu trữ trên hệ thống thông tin của Công Ty.

b. Đào tạo từ xa:

- Bước 1: Cấp tài khoản đăng nhập học từ xa

Sau khi Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp được ký kết, Thành Viên có thể lựa chọn tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản qua phương thức đào tạo từ xa tại trang website <https://elearning.vngcoop.com/>

Thành Viên sẽ được Công ty cung cấp tài khoản thông qua tin nhắn điện thoại, bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu để truy cập vào trang website học Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Trường hợp vợ hoặc chồng của Thành Viên cùng ký Hợp Đồng cũng phải hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo quy định pháp luật. Công Ty sẽ cấp thêm một tài khoản độc lập với tên đăng nhập và mật khẩu cho vợ hoặc chồng Thành Viên tham gia học Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản tại trang website: <https://elearning.vngcoop.com/>





**Lưu ý:** Thành Viên phải tự hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mà không có sự hỗ trợ/thao tác máy tính từ người khác. Thành Viên vi phạm quy định này là vi phạm Quy tắc hoạt động và bị xử lý theo quy định.

- Bước 2: Đăng nhập và tham gia học Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản

Thành Viên sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu được Công Ty cung cấp, đăng nhập vào trang website: <https://elearning.vngcoop.com/> để tiến hành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Sau khi đăng nhập, màn hình sẽ hiển thị thông tin về khóa học “Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản”. Thành Viên nhấp vào mục “Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản”, các nội dung chính của Chương trình sẽ được hiện thị để Thành Viên bắt đầu học.

- Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản từ xa gồm 6 nội dung chính và bài kiểm tra (các nội dung được thể hiện tại Chương trình Đào tạo Cơ bản được đăng ký và phê duyệt bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền). Trong mỗi nội dung đào tạo, Thành Viên phải tham gia học từ đầu đến khi kết thúc nội dung. Nhằm đảm bảo thời lượng đào tạo và sự tham gia đầy đủ của Thành Viên, hệ thống không cho phép Thành Viên tua bài để bỏ qua bất kỳ nội dung nào trong Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Thành Viên có thể tạm dừng nội dung đang học hoặc thoát khỏi chương trình bất kỳ lúc nào, hệ thống sẽ tự động ghi nhận thời gian Thành Viên đã học và dừng ở nội dung đó. Khi Thành Viên tiếp tục tham gia học, hệ thống sẽ tự động cho phép Thành Viên được học tiếp các nội dung đã tạm dừng trước đó và tiếp tục tính thời gian học.

- Trong quá trình học, Thành Viên có thể đặt các câu hỏi, thắc mắc với Đào tạo viên thông qua mục “Thảo Luận” nằm trên thanh công cụ của trang website Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản. Các câu hỏi, thắc mắc của Thành Viên sẽ được Đào tạo viên trả lời trong giờ hành chính nếu câu hỏi được gửi trong giờ làm việc (từ 9h00 đến 17h30 thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, từ 9h00 đến 12h00 ngày thứ bảy, trừ ngày nghỉ, ngày lễ) và trả lời muộn nhất vào 12 giờ ngày hôm sau đối với các câu hỏi ngoài thời gian trên. Quá trình học và làm bài kiểm tra cuối khóa học của Thành Viên vẫn được hệ thống ghi nhận khi Thành Viên đặt câu hỏi, thắc mắc cho Đào tạo viên.

Cuối mỗi nội dung đào tạo, màn hình sẽ hiển thị một số câu hỏi nhằm giúp Thành Viên nắm vững kiến thức đã học. Thành Viên sẽ có 30 giây để tự trả lời các câu hỏi và sau đó màn hình sẽ hiển thị câu trả lời.

Sau khi Thành Viên học xong một nội dung đào tạo, hệ thống sẽ ghi nhận



trạng thái “hoàn thành”.

- Bước 3: Khảo sát ý kiến Chương trình đào tạo

Thành Viên hoàn thành 06 nội dung của Chương trình đào tạo sẽ chuyển sang phần Khảo sát ý kiến về nội dung đã học. Màn hình hiển thị câu hỏi: “Sau khi hoàn thành các học phần trong Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Anh/Chị còn thắc mắc nào không?”

Nếu Thành Viên ấn vào nút “Có, tôi cần học lại” thì màn hình hướng dẫn Thành Viên quay trở lại mục “Thảo luận” để đặt câu hỏi/thắc mắc với Đào tạo viên. Nếu Thành Viên ấn vào nút “Không, tôi đã hiểu toàn bộ nội dung đào tạo” và bấm vào nút “Xác nhận”, màn hình sẽ chuyển sang trạng thái đã hoàn thành Khảo sát ý kiến và Thành Viên làm phần tiếp theo để làm bài kiểm tra kết thúc Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản. Và hệ thống chỉ ghi nhận Thành Viên đã hoàn thành chương trình đào tạo và được phép làm bài kiểm tra khi tất cả các câu hỏi của Thành Viên trong mục “Thảo luận” đã được Đào Tạo Viên trả lời.

- Bước 4: Làm bài kiểm tra

Thành Viên bấm vào phần bắt đầu kiểm tra để tiến hành làm bài kiểm tra kết thúc Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản nếu không còn bất kỳ thắc mắc/câu hỏi nào khác cần Đào tạo viên làm rõ, giải đáp.

Bài kiểm tra được xây dựng với 10 câu hỏi trắc nghiệm thực hiện trong thời gian 30 phút. Thời gian được tính từ khi Thành Viên bấm vào nút bắt đầu. Khi kết thúc thời gian 30 phút làm bài kiểm tra, hệ thống sẽ tự động dừng thời gian làm bài và công bố kết quả bài kiểm tra ngay trên màn hình. Thành Viên phải trả lời đúng 7/10 câu hỏi mới được xếp loại đạt. Trường hợp kết quả làm bài không đạt, Thành Viên được làm lại bài kiểm tra thêm một lần, bài kiểm tra lần hai có nội dung khác bài kiểm tra lần đầu. Nếu kết quả làm bài kiểm tra lần hai không đạt, Thành Viên phải học lại toàn bộ Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo thời lượng và quy trình như lần học đầu tiên.

Thành Viên hoàn thành bài kiểm tra đạt được ghi nhận là hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và được cấp Giấy xác nhận hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản bằng văn bản với các thông tin: Họ và tên, mã số Thành Viên, ngày tháng năm sinh, thời gian đào tạo, xác nhận đã hoàn thành đầy đủ Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản của Công Ty.

Thành Viên thực hiện ký bản Cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP. Sau khi nhận được Bản cam kết của Thành Viên, Công Ty sẽ cấp Thẻ Thành Viên và gửi cho Thành Viên theo địa chỉ đã đăng

ký trong Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp.

- Bước 5: Lưu trữ kết quả đào tạo từ xa

Kết thúc Chương trình đào tạo cơ bản, các thông tin: thời gian tham gia đào tạo, kết quả đào tạo, giấy xác nhận hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản sẽ được lưu trữ tại tài khoản học trên website Chương trình Đào Tạo Cơ Bản của Thành Viên. Thành Viên có thể xem, tải về lưu trữ. Ngoài ra, Công Ty lưu trữ hồ sơ đào tạo cơ bản của Thành Viên trên hệ thống quản lý gồm: Danh sách Thành Viên, Tiến trình học, Giấy xác nhận hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Bài kiểm tra và kết quả kiểm tra, có thể kết xuất danh sách và cho phép in ra.

## **ĐIỀU 8. CẤP THẺ THÀNH VIÊN**

1. Điều kiện cấp Thẻ Thành Viên:

Công Ty chỉ cấp thẻ Thành Viên cho những Thành Viên đã hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản (được cấp xác nhận đã hoàn thành khóa đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp) và ký Cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP. Thẻ Thành Viên sẽ được Công Ty cấp ngay khi Thành Viên hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản.

2. Nội dung Thẻ Thành Viên:

Thẻ Thành Viên theo mẫu của Công Ty bao gồm các thông tin cơ bản: (i) Tên Công Ty; (ii) Địa chỉ, số điện thoại Công Ty; (iii) Ảnh của Thành Viên; (iv) Thông tin của Thành Viên như: Tên, số chứng minh nhân dân/căn cước công dân hoặc hộ chiếu, mã số Thành Viên hoặc số thẻ, ngày cấp thẻ, nơi cấp thẻ.

3. Thời hạn Thẻ Thành Viên:

Thẻ Thành Viên có thời hạn bằng với thời hạn còn lại của Hợp Đồng và sẽ mặc nhiên hết giá trị khi Hợp Đồng chấm dứt. Công Ty sẽ thông báo thông qua website về việc chấm dứt hiệu lực của Thẻ Thành Viên.

4. Sử dụng Thẻ Thành Viên:

Thành Viên chỉ được thực hiện các hoạt động giới thiệu, tiếp thị, bán hàng, tuyển dụng mạng lưới của mình trong thời hạn hiệu lực của Thẻ Thành Viên và phải xuất trình thẻ Thành Viên trước khi giới thiệu, tiếp thị, bán hàng, tuyển dụng.

## **ĐIỀU 9. HOẠT ĐỘNG CỦA NGƯỜI LIÊN QUAN HOẶC THÀNH VIÊN GIA ĐÌNH**

1. Khi ký kết Hợp Đồng đăng ký trở thành Thành Viên, Công Ty coi vợ và chồng là một Thành Viên và chỉ sở hữu một (1) mã số Thành Viên duy nhất.

Trường hợp sau khi các Thành Viên tham gia vào hoạt động kinh doanh mới trở thành vợ chồng thì mỗi vị trí của Thành Viên có thể được công nhận.

2. Nếu vợ hoặc chồng đã là Thành Viên của Công Ty và người còn lại chưa phải là Thành Viên mà muốn đăng ký làm Thành Viên thì phải đăng ký Thành Viên vợ chồng và sử dụng vị trí cấp bậc Thành Viên với người đã đăng ký. Vợ hoặc chồng đăng ký mới phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của pháp luật và có đầy đủ quyền, nghĩa vụ như Thành Viên còn lại.
3. Công Ty có quyền chấm dứt Hợp Đồng và xóa mã số Thành Viên nếu phát hiện ra vợ chồng không kê hoặc kê thông tin không chính xác về quan hệ vợ chồng để đăng ký tách biệt mã Thành Viên.
4. Nếu một Thành Viên đã đăng ký làm vợ chồng nhưng ly hôn, Công Ty sẽ không chia hoặc chuyển giao vị trí, tiền thưởng, tuyển dưới của Thành Viên đó. Do đó, cần phải thống nhất về việc ai sẽ giữ lại tư cách Thành Viên và thông báo cho Công Ty trong vòng 30 ngày kể từ ngày ly hôn. Cho đến khi thông báo bằng văn bản được đưa ra theo thỏa thuận hoặc quyết định của tòa án, Công Ty công nhận quyền của Thành Viên theo cách tương tự như trước khi quyết định ly hôn.
5. Ngoại trừ trường hợp chứng minh được các Thành Viên gia đình không hề biết những người có quan hệ trực tiếp với mình (bố, mẹ, con; anh, chị, em ruột) đã là Thành Viên của Công Ty, Thành Viên gia đình có mối quan hệ trực tiếp có thể được đăng ký tách biệt làm Thành Viên, nhưng không thể làm người bảo trợ/tuyển trên trực tiếp của nhau.
6. Nếu một Thành Viên liên quan trong các Thành Viên gia đình có mối quan hệ trực tiếp vi phạm các điều khoản Hợp Đồng hay của Quy Tắc Hoạt Động này, cho dù bản thân người đó không vi phạm nhưng Công Ty có quyền coi đó là hành vi vi phạm và tiến hành xử lý theo điều 26 Quy Tắc Hoạt Động này.

## **ĐIỀU 10. THAY ĐỔI THÔNG TIN THÀNH VIÊN**

1. Thành Viên phải thông báo cho Công Ty về bất kỳ sự thay đổi nào bao gồm: địa chỉ, thông tin liên lạc, số tài khoản, thông tin tình trạng hôn nhân,... được kê trong Hợp Đồng. Công Ty sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự bất lợi, rủi ro nào phát sinh từ việc Thành Viên không thực hiện nghĩa vụ thông báo này.
2. Khi thay đổi tài khoản ngân hàng đã đăng ký trên Hợp Đồng, Thành Viên cần phải đính kèm bản sao của sổ tài khoản sẽ thay đổi và đơn đăng ký thay đổi thông tin Thành Viên thì mới có thể thay đổi.

## **ĐIỀU 11. THAY ĐỔI TUYỂN TRÊN TRỰC TIẾP**



Trường hợp có sự sai sót thông tin của Tuyển trên trực tiếp khi làm thủ tục đăng ký, Thành Viên chỉ được sửa đổi thông tin (thay đổi) Tuyển trên trực tiếp trong thời gian 24 giờ kể từ thời điểm được tạo và cấp tài khoản Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office). Mọi trường hợp thay đổi Tuyển trên trực tiếp của Thành Viên phải tuân theo quy tắc dưới đây:

1. Mỗi quan hệ Thành Viên/Tuyển trên trực tiếp là nền tảng của Kế Hoạch Trả Thưởng của Công Ty, và vì thế, các Quy tắc và quy định của Công Ty bảo vệ quyền của Tuyển trên trực tiếp. Việc thay đổi được cho là có thể gây phương hại đến sự toàn vẹn của việc kinh doanh do đó không được khuyến khích và chỉ được Công Ty cho phép đối với một số ít trường hợp nhất định theo quyết định toàn quyền và tuyệt đối của Công Ty.
2. Để bảo vệ Tuyển trên trực tiếp, không Thành Viên nào được can thiệp vào mối quan hệ giữa một Thành Viên khác và Tuyển trên trực tiếp của họ bằng bất kỳ cách thức nào. Thành Viên không được đề nghị, lôi kéo, khuyến khích, thu hút hoặc tác động bằng cách khác hoặc cố gắng thuyết phục Thành Viên khác thay đổi Tuyển trên trực tiếp của họ, bất kể trực tiếp hay gián tiếp.
3. Thành Viên muốn thay đổi Tuyển trên trực tiếp phải có văn bản được chứng thực chữ ký của Người bảo trợ của mình. Văn bản phải nêu rõ những lý do cho yêu cầu này và việc chấp nhận từ bỏ các quyền lợi liên quan đến Mã số Thành Viên nếu yêu cầu được chấp thuận. Chỉ sau khi có tất cả các tài liệu này, Công Ty mới tiến hành xem xét yêu cầu. Việc hoàn thành bất kỳ phần nào của điều kiện này không ngụ ý hoặc đảm bảo cho việc Thành Viên được chấp thuận yêu cầu.
4. Công Ty có toàn quyền quyết định chấp thuận hoặc từ chối yêu cầu thay đổi Tuyển trên trực tiếp của Thành Viên mà không cần phải đưa ra lý do cho sự chấp thuận hay từ chối đó.
5. Nếu yêu cầu thay đổi được chấp thuận, các Thành Viên sẽ không được phép mang theo bất kỳ hệ thống tuyển dưới nào của họ như là một phần của việc chuyển giao.
6. Nếu Công Ty từ chối yêu cầu thay đổi mà Thành Viên vẫn quyết định thay đổi theo ý chí của mình, thì lựa chọn duy nhất còn lại là chấm dứt Hợp Đồng hiện tại, từ bỏ các quyền lợi hiện tại và tương lai liên quan đến Mã số Thành Viên và hệ thống tuyển dưới. Trong trường hợp này, Thành Viên sẽ chỉ có thể đăng ký trở thành Thành Viên của Công Ty sau 180 ngày kể từ thời điểm chấm dứt Hợp Đồng.

## **ĐIỀU 12. KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**



1. Trong thời gian 90 ngày kể từ ngày phát sinh bất kỳ vấn đề gì liên quan đến quá trình tham gia bán hàng đa cấp tại Công ty, Thành Viên có quyền thực hiện việc khiếu nại lên Công Ty. Việc khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản, với các thông tin trung thực, chính xác kèm theo đó là các chứng cứ, tài liệu chứng minh cho yêu cầu khiếu nại của mình. Hết thời hạn trên, Công Ty có quyền từ chối giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của Thành Viên.
2. Đơn khiếu nại cùng hồ sơ kèm theo phải được nộp tại trụ sở Công Ty. Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Đơn khiếu nại, Công Ty sẽ tiến hành xác minh và yêu cầu Thành Viên bổ sung các thông tin, chứng cứ nếu cần thiết. Thành Viên có nghĩa vụ cung cấp các thông tin và chứng cứ theo yêu cầu. Trường hợp không cung cấp được các thông tin và chứng cứ theo yêu cầu, Thành Viên cần có văn bản giải trình phù hợp.
3. Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin và chứng cứ do Thành Viên cung cấp thêm và/hoặc văn bản giải trình của Thành Viên, Công Ty sẽ tiến hành giải quyết khiếu nại và thông báo cho Thành Viên và các bên liên quan về việc bắt đầu giải quyết khiếu nại.
4. Việc giải quyết khiếu nại sẽ được hoàn tất trong thời hạn tối đa 10 ngày làm việc kể từ ngày thông báo việc bắt đầu giải quyết khiếu nại theo khoản 3 điều này.
5. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết được Công Ty đưa ra, Thành Viên có quyền khởi kiện ra Tòa án theo thủ tục tố tụng dân sự.
6. Nếu Thành Viên nhận được khiếu nại liên quan đến hành vi của một Thành Viên tuyển dưới thì dù có liên quan trực tiếp hay không, Thành Viên đó cũng phải nỗ lực giải quyết khiếu nại cùng với Công Ty.

### **ĐIỀU 13. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG VÀ KÝ LẠI HỢP ĐỒNG**

1. Hợp Đồng sẽ chấm dứt trong các trường hợp dưới đây:
  - a. Hợp Đồng chấm dứt do hết thời hạn mà không được gia hạn Hợp Đồng.
  - b. Hợp Đồng tự động chấm dứt trong các trường hợp sau: (i) Thành viên không có thành tích. Thành viên không có thành tích là Thành Viên sau khi trở thành người tham gia bán hàng đa cấp của Công Ty giữ cấp bậc Beginner trong thời hạn 15 ngày mà không phát sinh doanh số BV mua hàng hoặc Thành viên giữ cấp bậc Member trở lên quá 365 ngày kể từ ngày mua hàng gần nhất mà không phát sinh doanh số mua hàng của bản thân. (ii) Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày ký Hợp Đồng, Thành viên không hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản.

Sau khi Hợp Đồng tự động chấm dứt, những người có Hợp Đồng bị tự động

chấm dứt sẽ chuyển sang thành Khách Hàng Thành Viên (Consumer). Nếu muốn ký lại Hợp Đồng sau khi Hợp Đồng tự động chấm dứt, Thành Viên có thể đăng ký ngay lập tức theo thủ tục đăng ký Thành Viên mới quy định tại Điều 6 Quy Tắc Hoạt Động này. Tuy nhiên, doanh số mua hàng của Mã số Thành Viên trước đó sẽ không được kế thừa.

- c. Hợp Đồng chấm dứt tự nguyện: Thành Viên có quyền chấm dứt Hợp Đồng bằng việc gửi văn bản thông báo đến Công Ty trước ít nhất 10 ngày làm việc kể từ ngày muốn chấm dứt Hợp Đồng. Thành Viên tự nguyện chấm dứt Hợp Đồng có thể đăng ký trở lại làm Thành Viên theo quy định tại Điều 6 của Quy Tắc Hoạt Động này với điều kiện:

Trường hợp 1: Thành viên đạt cấp bậc Beginner gửi thông báo chấm dứt Hợp Đồng trong vòng 15 ngày kể từ ngày ký Hợp Đồng và không phát sinh đơn hàng thì sau khi Hợp Đồng chấm dứt, Thành Viên đó thể đăng ký làm Thành viên sau 180 ngày tính từ ngày Hợp Đồng chấm dứt.

Trường hợp 2: Thành viên đạt cấp bậc Beginner gửi thông báo chấm dứt Hợp Đồng sau 15 ngày kể từ ngày ký Hợp Đồng và không phát sinh đơn hàng thì sau khi Hợp Đồng chấm dứt Thành Viên có thể đăng ký làm Thành viên lại ngay.

Trường hợp 3: Thành viên đã đạt cấp bậc Member thông báo chấm dứt Hợp Đồng thì sau khi Hợp Đồng chấm dứt, Thành Viên đó thể đăng ký làm Thành viên sau 180 ngày tính từ ngày Hợp Đồng chấm dứt.

- d. Chấm dứt Hợp Đồng do bị xử phạt:

Công Ty có quyền chấm dứt Hợp Đồng nếu có căn cứ xác định Thành Viên (i) thực hiện một trong các hành vi bị cấm về bán hàng đa cấp theo quy định pháp luật, và/ hoặc (ii) vi phạm quy định của Hợp Đồng, và/hoặc (iii) vi phạm trách nhiệm đối với người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của pháp luật, các tài liệu của Ủy ban đạo đức của Công ty quy định tại Điều 25 Quy tắc hoạt động.

Thành Viên bị chấm dứt Hợp Đồng do kỷ luật không được ký lại Hợp Đồng với Công ty trong vòng 24 tháng kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt. Tuy nhiên tùy theo quyết định của Ủy ban đạo đức, thời gian ký lại Hợp Đồng có thể được điều chỉnh.

2. Trường hợp chấp dứt Hợp Đồng theo điểm c khoản 1 Điều này, Hồ sơ chấm dứt bao gồm:
- a. Văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng có chữ ký của Thành Viên hoặc đại diện hợp pháp của Thành Viên;



- b. Bản sao Hợp Đồng;
  - c. Thẻ Thành Viên của Thành Viên đề nghị chấm dứt; Chứng chỉ Đào tạo viên/Xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp do Bộ Công thương cấp (nếu có);
  - d. Bộ hồ sơ, chứng từ yêu cầu trả lại sản phẩm trong trường hợp sản phẩm đủ điều kiện trả lại theo quy định tại Điều 20 của bản Quy Tắc Hoạt Động này (nếu có).
3. Quy trình chấm dứt:
- Trong thời gian 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp Đồng, Công Ty và Thành Viên sẽ phải hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp Đồng theo lịch trình sau:
- a. Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp Đồng, Công Ty và Thành Viên sẽ rà soát, tính toán và thống nhất về các quyền và nghĩa vụ liên quan bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) Hoa Hồng và các lợi ích kinh tế khác mà Thành Viên được hưởng; (ii) Các khoản nợ, nghĩa vụ của Thành Viên cũng như các khoản phải khấu trừ giữa hai bên.
  - b. Trong thời hạn 20 (hai mươi) ngày làm việc kể từ ngày đạt được thỏa thuận và thống nhất về các vấn đề nêu tại Mục 3.a Điều này, Công Ty sẽ hoàn thành việc thanh toán Hoa Hồng/Tiền Thưởng sau khi đã khấu trừ các khoản nợ, các khoản phải khấu trừ và nghĩa vụ tài chính khác của Thành Viên (nếu có). Hai bên sẽ tiến hành ký Biên bản thanh lý Hợp Đồng sau khi đã hoàn thành các quyền và nghĩa vụ liên quan.
4. Cho dù Hợp Đồng bị chấm dứt theo bất kỳ hình thức nào được nêu tại Điều này, Công Ty sẽ thanh toán cho Thành Viên bất kỳ khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Thành Viên được hưởng trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình tính đến thời điểm Hợp Đồng chấm dứt. Đồng thời, Thành Viên chấm dứt Hợp Đồng vẫn phải chịu trách nhiệm đối với: (i) các khoản nợ chưa thanh toán cho Công Ty; và/hoặc (ii) trách nhiệm, nghĩa vụ tài chính phát sinh từ việc vi phạm Quy Tắc Hoạt Động hoặc các quy tắc quy định khác điều chỉnh hoạt động của Thành Viên.
5. Trường hợp Thành Viên có khiếu nại liên quan đến việc chấm dứt hoặc chi trả các khoản hoa hồng, tiền thưởng hoặc lợi ích kinh tế khác, khiếu nại sẽ được tiến hành xử lý theo Điều 12 của Quy Tắc Hoạt Động này.

#### **ĐIỀU 14. KẾ THỪA VÀ THỪA KẾ**

- 1. Thành Viên không được chuyển nhượng tư cách, vị trí, mã số Thành Viên cho người khác. Trường hợp, một Thành Viên qua đời, mã số Thành Viên

cùng toàn bộ quyền lợi của Thành Viên đó được chuyển cho người thừa kế theo quy định của pháp luật.

2. Người thừa kế phải chứng minh được mình là người thừa kế hợp pháp bằng cách nộp các tài liệu pháp lý chính xác, lời khai hoặc các phương thức khác có hiệu lực tới Công Ty. Các tài liệu cần thiết người được thừa kế cần phải cung cấp cho Công Ty bao gồm: giấy chứng tử, di chúc/bản án hoặc quyết định của Tòa án có hiệu lực về việc người thừa kế được quyền hưởng các quyền lợi liên quan từ Thành Viên để lại thừa kế; các giấy tờ nhân thân của người thừa kế...
3. Người được thừa kế phải đáp ứng các điều kiện trở thành Thành Viên theo quy định tại Điều 6 Quy Tắc Hoạt Động này.
4. Người được thừa kế có quyền được nhận tất cả hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác từ Hoạt Động Kinh Doanh của Thành Viên đã qua đời được hưởng.
5. Người thừa kế phải thông báo cho Công Ty về việc Thành Viên để lại thừa kế qua đời trong vòng 90 ngày sau khi Thành Viên qua đời. Theo quy trình đăng ký Thành Viên mới, người thừa kế phải ký kết với Công Ty một Hợp Đồng và được thừa kế các quyền lợi từ vị trí của Thành Viên qua đời.
6. Trong trường hợp Thành Viên không chỉ định người thừa kế mà qua đời và có nhiều người muốn thừa kế, những người đó phải thông báo cho Công Ty thông qua thoả thuận giữa những người thừa kế. Công Ty sẽ chỉ ghi nhận và chi trả các khoản hoa hồng, tiền thưởng hoặc lợi ích kinh tế khác cho những người thừa kế khi có văn bản thoả thuận về việc này.
7. Trường hợp người được thừa kế đã là Thành Viên, sau khi thực hiện quyền thừa kế, người được thừa kế phải lựa chọn một trong hai Mã số Thành Viên (của mình hoặc của người để lại thừa kế) để duy trì hoạt động và phải luôn đảm bảo sau khi được thừa kế Thành Viên chỉ sở hữu duy nhất một Mã số Thành Viên tại Công Ty.

### **PHẦN 3: ĐẶT HÀNG, THANH TOÀN, BẢO HÀNH, ĐỔI HÀNG, TRẢ HÀNG VÀ HOÀN TIỀN**

#### **ĐIỀU 15. MUA HÀNG VÀ ĐẶT HÀNG**

1. Công Ty là một thương nhân hoạt động kinh doanh bán lẻ theo phương thức đa cấp. Sản phẩm mua từ Công Ty sẽ được bán và phân phối cho khách hàng mua lẻ và các Thành Viên tuyến dưới, hoặc sử dụng cho mục đích tiêu dùng cá nhân của Thành Viên và người thân trong gia đình. Việc mua các sản phẩm chủ yếu nhằm mục đích đạt chuẩn để thăng Danh hiệu, cấp bậc trong



Kế Hoạch Trả Thuởng là không được phép. Do đó, bất kỳ nỗ lực nào như vậy sẽ dẫn đến hậu quả là phải chịu các hình thức xử lý nghiêm trọng bao gồm nhưng không giới hạn như: hạ cấp bậc nhóm, giám sát đặc biệt, tạm đình chỉ Hợp Đồng hoặc, chấm dứt Hợp Đồng (xóa bỏ Mã số Thành Viên).

2. Thành Viên có thể đặt mua sản phẩm trực tiếp tại trụ sở chính/chi nhánh của Công Ty, Thành Viên cũng có thể đặt hàng thông qua địa chỉ website của Công Ty ([www.vngcoop.com](http://www.vngcoop.com)). Thành Viên phải cung cấp thẻ Thành Viên hoặc thông tin cá nhân trước khi đặt hàng.

a. Đặt hàng trực tiếp:

Thành Viên trực tiếp đến trụ sở chính, chi nhánh, địa điểm kinh doanh của Công Ty điền và nộp đơn đặt hàng theo hướng dẫn của nhân viên Công Ty. Đơn đặt hàng sản phẩm phải ghi rõ mã số Thành Viên, thông tin giao hàng và thông tin của sản phẩm được đặt hàng.

Ngoại trừ các ngày quốc lễ theo quy định của Chính phủ Việt Nam, Công Ty luôn tạo điều kiện để Thành Viên có thể đặt hàng trong khoảng thời gian từ 09 giờ đến 12 giờ, từ 13 giờ đến 17 giờ các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu và 09 giờ đến 12 giờ ngày thứ Bảy hàng tuần

Công Ty không chấp nhận đơn đặt hàng qua điện thoại do có nguy cơ rò rỉ thông tin cá nhân hoặc thông tin đặt hàng không chính xác.

b. Đặt hàng trực tuyến qua website của Công Ty:

Thành Viên có thể đặt mua các sản phẩm bất kỳ lúc nào bằng cách đăng nhập vào website [www.vngcoop.com](http://www.vngcoop.com) của Công Ty. Nếu tổng giá trị của đơn hàng (đã bao gồm thuế giá trị gia tăng) từ 2.000.000 VNĐ, Thành viên sẽ được miễn phí giao hàng. Nếu tổng giá trị của đơn hàng (đã bao gồm thuế giá trị gia tăng) dưới 2.000.000 VNĐ khi đặt hàng trực tuyến, Thành Viên sẽ phải thanh toán 35.000 VNĐ chi phí giao hàng cùng với tiền hàng. Việc miễn giảm phí vận chuyển có thể thay đổi tùy theo chính sách của Công ty.

3. Khi đơn đặt hàng được đặt thành công, Công Ty sẽ cấp mã số đơn hàng cho Thành Viên. Thành Viên cũng có thể xem lịch sử đặt hàng của mình từ Trang chủ - Văn phòng của tôi (My office) trên trang website.
4. Thành Viên phải chịu trách nhiệm về thông tin liên quan đến việc đặt hàng, mua hàng.

## **ĐIỀU 16. THANH TOÁN VÀ HÓA ĐƠN**

1. Trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm đặt hàng, Thành Viên phải hoàn thành việc thanh toán thông qua một trong các hình thức dưới đây:



- a. Bằng tiền mặt hoặc thẻ ngân hàng (sử dụng máy POS - máy chấp nhận thanh toán thẻ): Công Ty chỉ chấp nhận hình thức thanh toán này đối với các trường hợp Thành Viên mua hàng trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh, địa điểm kinh doanh của Công Ty.
- b. Thành Viên cũng có thể lựa chọn hình thức thanh toán trực tuyến trong trường hợp đặt hàng trực tuyến thông qua website của Công Ty.

**Lưu ý:**

- Tất cả các khoản phí và/hoặc khoản nợ sẽ được khấu trừ khi tính hoa hồng và được liệt kê trong bản thanh toán hoa hồng. Thành Viên không được tự điều chỉnh trong các đơn đặt hàng lần sau hoặc chủ động chuyển tiền để bù đắp các khoản chênh lệch cho những đơn hàng đặt lần trước. Công Ty sẽ có những điều chỉnh cần thiết khi thanh toán hoa hồng cho Thành Viên.
2. Đơn đặt hàng của Thành Viên sẽ được xem là bị hủy nếu không được thanh toán trong thời hạn nêu tại Khoản 1 nêu trên.
  3. Việc sử dụng trái phép thẻ của người khác có thể bị xử phạt theo luật pháp liên quan của Việt Nam do đó Thành Viên phải tự chịu trách nhiệm về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc thiếu sót và việc sử dụng thẻ của người khác để thanh toán.
  4. Các hóa đơn đặt hàng chưa được thanh toán sẽ không được tính vào doanh số mua hàng để có thể thăng cấp và duy trì vị trí Thành Viên. Thành Viên có thể nhận hóa đơn thuế điện tử tại địa chỉ email được cung cấp trong Hợp Đồng từ ngày hoàn thành việc đặt hàng và thanh toán.
  5. Công Ty có quyền yêu cầu Thành Viên cung cấp thông tin về các đơn hàng bán lẻ và xác minh các giao dịch cũng như các điều khoản, điều kiện bán hàng và dịch vụ bán hàng của Thành Viên.

**ĐIỀU 17. HỦY ĐƠN HÀNG**

1. Ngoại trừ các đơn hàng đã hoàn thành và sản phẩm đang được vận chuyển, Thành Viên có thể hủy đơn hàng bằng cách đưa yêu cầu trực tiếp tới bộ phận phụ trách của Công Ty tại trụ sở, chi nhánh, địa điểm kinh doanh hoặc qua website trực tuyến của Công Ty theo quy định tại Khoản 2 dưới đây. Trong trường hợp yêu cầu hủy đơn hàng được chấp thuận, Thành Viên sẽ không phải chịu phí vận chuyển.
2. Ngoại trừ các trường hợp hủy đơn hàng được nêu tại Khoản này, các yêu cầu hủy mà Công Ty được nhận sau thời gian này sẽ mặc nhiên được giải quyết như trả hàng:

- a. Hủy đơn hàng trực tiếp: Thành Viên có thể đưa yêu cầu hủy đơn hàng trực tiếp đến bộ phận phụ trách của Công Ty tại trụ sở, chi nhánh, địa điểm kinh doanh trong giờ từ 09 giờ đến 12 giờ, từ 13 giờ đến 17 giờ các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu và 09 giờ đến 12 giờ ngày thứ Bảy hàng tuần để yêu cầu hủy đơn hàng.
- b. Hủy đơn hàng trực tuyến: Thành Viên cũng có thể đưa yêu cầu hủy đơn hàng trong thời gian từ khi đơn hàng được đặt đến trước 7:30 sáng ngày hôm sau thông qua Trang chủ - Văn phòng của tôi (My office).
3. Sau khi thanh toán thành công, cho dù quá thời gian quy định tại điểm b Khoản 2 Điều này, Thành Viên vẫn có thể hủy đặt hàng đối với các sản phẩm bị trì hoãn giao hàng do hết hàng tạm thời hoặc do tình huống bất khả kháng khác.
4. Quy trình hoàn tiền cho đơn đặt hàng được hủy sẽ được xử lý trong vòng không quá ba (3) ngày kể từ ngày Công Ty tiếp nhận yêu cầu, và khoảng thời gian để Thành Viên nhận khoản tiền hoàn lại có thể khác nhau tùy theo phương thức thanh toán được yêu cầu trong đề nghị hủy đơn hàng.

## **ĐIỀU 18. GIAO NHẬN VÀ GỬI HÀNG**

1. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Thành Viên hoàn thành việc thanh toán, Công Ty sẽ vận chuyển sản phẩm để giao cho Thành Viên. Thành Viên phải có trách nhiệm nhận đầy đủ sản phẩm được Công Ty giao.
2. Nếu sản phẩm không được vận chuyển trong khoảng thời gian quy định tại Khoản 1 Điều này hoặc Thành Viên không nhận sản phẩm, Công Ty sẽ hủy đơn hàng và hoàn lại tất cả số tiền mà Thành Viên đã thanh toán. Tuy nhiên, nếu Thành Viên không nhận sản phẩm do thay đổi mong muốn hoặc do lỗi của mình, Thành Viên phải chịu phí vận chuyển (nếu có).
3. Thành Viên có thể nhận sản phẩm bằng một trong các hình thức do mình chỉ định trong đơn đặt hàng. Cụ thể:
  - a. Nhận hàng trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh, địa điểm kinh doanh của Công Ty: Thành Viên có thể nhận sản phẩm trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh, địa điểm kinh doanh của Công Ty sau khi đã kiểm tra tình trạng và số lượng của sản phẩm và ký vào biên lai theo mẫu của Công Ty.
  - b. Nhận hàng tại địa chỉ do Thành Viên chỉ định: Thành Viên cũng có thể nhận hàng tại một địa chỉ do mình chỉ định trong đơn đặt hàng. Trường hợp sai địa chỉ hoặc không có người nhận hoặc Thành Viên/người nhận hàng được chỉ định từ chối nhận hàng, Công Ty sẽ coi đó là đơn hàng trả lại và xử lý theo Khoản 2 nêu trên.



4. Trường hợp một, một số sản phẩm trong đơn hàng không thể giao được do tạm thời hết hàng, ngừng bán hàng, tai nạn hoặc một trong các trường hợp bất khả kháng, Công Ty có thể ưu tiên giao trước các sản phẩm còn lại trong đơn hàng.
5. Trường hợp Thành Viên gửi hàng tại Công Ty nhưng không đến nhận trong thời hạn 30 ngày kể từ thời điểm hoàn thành việc thanh toán, Công Ty sẽ tiến hành hủy đơn hàng và hoàn trả lại toàn bộ số tiền cho Thành Viên.

## **ĐIỀU 19. KIỂM TRA SẢN PHẨM VÀ BẢO HÀNH**

1. Khi nhận hàng, Thành Viên phải tiến hành việc kiểm tra sự phù hợp của sản phẩm được giao với Đơn hàng và xác nhận chủng loại và số lượng sản phẩm nhận được. Nếu hàng nhận được có sản phẩm bị lỗi hoặc bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển, đơn khiếu nại phải được nộp tới Trung tâm chăm sóc khách hàng của Công Ty hoặc trên trang website trực tuyến của Công Ty trong vòng ba (3) ngày kể từ ngày nhận. Trong trường hợp này, Công Ty sẽ thanh toán khoản chi phí vận chuyển phát sinh. Hết thời gian trên, Thành Viên và/hoặc người tiêu dùng tự chịu trách nhiệm về thiệt hại hoặc lỗi sản phẩm nhận được từ Công Ty.
2. Trường hợp sản phẩm nhận được không đúng, đủ về số lượng và chất lượng, Thành Viên phải nộp đơn khiếu nại tới Trung tâm chăm sóc khách hàng của Công Ty hoặc trên trang website trực tuyến của Công Ty trong thời gian không quá ba (3) ngày kể từ ngày nhận được sản phẩm. Công Ty sẽ tái xác nhận đơn đặt hàng tùy theo đơn khiếu nại nhận được và gửi bổ sung sản phẩm đầy đủ theo đơn đặt hàng của Thành Viên. Thành Viên không phải chịu chi phí vận chuyển trong trường hợp này.
3. Trường hợp số lượng sản phẩm được giao nhiều hơn số lượng trên đơn đặt hàng, Thành Viên có nghĩa vụ thông báo ngay lập tức cho Công Ty về việc đó và cung cấp thông tin liên quan. Nếu muốn mua số sản phẩm đó, Thành Viên có thể thực hiện thanh toán bổ sung, nếu không muốn mua Thành Viên phải gửi trả lại sản phẩm đến trụ sở chính hoặc chi nhánh hoặc địa điểm kinh doanh của Công Ty. Trong trường hợp này, Công Ty sẽ chi trả chi phí vận chuyển phát sinh cho việc chuyển trả hàng.
4. Trừ khi được quy định rõ ràng trong nhãn sản phẩm đã đăng ký, Công Ty không đảm bảo hoặc thể hiện bất kỳ tính khả thi về mặt thương mại, khả năng phù hợp với mục đích nhất định nào đó hoặc tính khả thi về mặt kỹ thuật nào đối với sản phẩm được mua từ hoặc thông qua Công Ty. Công Ty cũng không cho phép bất kỳ Thành Viên nào có hành vi xóa, bổ sung, chỉnh sửa hay thay đổi bất kỳ nhãn, ấn phẩm, tài liệu hay bao bì đóng gói của bất kỳ sản

phẩm hoặc ấn phẩm nào của Công Ty mà có thể dẫn đến hiểu lầm về việc Công Ty cam kết về một đặc tính, tính năng hoặc công dụng nào đó được ghi ngoài nhãn sản phẩm.

5. Sản phẩm của Công Ty không gây thiệt hại hoặc tổn thương nếu sử dụng theo đúng mục đích và hướng dẫn cụ thể. Công Ty sẽ chịu trách nhiệm về những sản phẩm bị lỗi do sản xuất hoặc hư hỏng trong thời gian Công Ty kiểm soát, nhưng sẽ không chịu trách nhiệm nếu hư hỏng do bất cẩn trong sử dụng và xử lý, hoặc do sử dụng sản phẩm không đúng cách, cho dù Thành Viên hay người tiêu dùng gây ra.

## **ĐIỀU 20. NGUYÊN TẮC ĐỔI HÀNG, TRẢ LẠI HÀNG**

1. Thành Viên có thể yêu cầu Công Ty để được đổi hàng đã mua khi hàng hóa đáp ứng các điều kiện sau đây:
  - a. Yêu cầu đó phải được gửi tới cho Công Ty trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày Thành Viên nhận được sản phẩm từ Công Ty;
  - b. Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
  - c. Có hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu đổi lại.
2. Thành Viên phải gửi hồ sơ đổi hàng đến trụ sở chính hoặc chi nhánh hoặc địa điểm kinh doanh của Công Ty. Hồ sơ đổi hàng gồm:
  - a. Văn bản yêu cầu đổi hàng (có chữ ký của Thành Viên);
  - b. Hóa đơn mua sản phẩm được yêu cầu đổi lại;
  - c. Sản phẩm yêu cầu đổi lại;
3. Công Ty sẽ không chấp nhận đổi hàng đối với các trường hợp sản phẩm muốn đổi có mã code/mã vạch, tem nhãn, bao bì đã bị mất, bong rách, hỏng hay đã được mở. Công Ty cũng không chấp nhận đổi hàng đối với các sản phẩm được mua bởi các Thành Viên khác hoặc bên thứ ba. Đối với các sản phẩm được Công Ty gắn mã vạch, Thành Viên chỉ có thể yêu cầu đổi sang những sản phẩm có mã vạch giống sản phẩm được yêu cầu đổi. Trong trường hợp đó, Công Ty sẽ gửi hàng đổi cho Thành Viên theo địa chỉ được Thành Viên cung cấp trong Hợp Đồng.
4. Thành Viên có thể yêu cầu Công Ty để được trả lại hàng đã mua khi hàng hóa đáp ứng các điều kiện sau đây:
  - a. Yêu cầu đó phải được gửi tới cho Công Ty trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày Thành Viên nhận được sản phẩm từ Công Ty;
  - b. Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn;

- c. Có hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại.
- 5. Thành Viên phải gửi hồ sơ trả lại hàng đến trụ sở chính hoặc chi nhánh hoặc địa điểm kinh doanh của Công Ty. Hồ sơ trả lại hàng gồm:
  - a. Văn bản yêu cầu trả lại hàng (có chữ ký của Thành Viên);
  - b. Hóa đơn mua sản phẩm được yêu cầu trả lại;
  - c. Sản phẩm yêu cầu trả lại;
  - d. Thông tin tài khoản ngân hàng nhận tiền (tên chủ tài khoản phải trùng với tên của Thành Viên).
- 6. Công Ty sẽ không chấp nhận trả lại hàng đối với các trường hợp sản phẩm muốn trả lại có mã code/mã vạch, tem nhãn, bao bì đã bị mất, bong rách, hỏng hay đã được mở. Công Ty cũng không chấp nhận trả lại hàng đối với các sản phẩm được mua bởi các Thành Viên khác hoặc bên thứ ba.
- 7. Chi phí vận chuyển phát sinh từ việc đổi, trả hàng (bao gồm cả chi phí vận chuyển hàng không được Công Ty chấp nhận đổi, trả) sẽ do Thành Viên thanh toán.

## **ĐIỀU 21. THỦ TỤC ĐỔI HÀNG**

- 1. Thành Viên có thể gửi thông tin và yêu cầu đổi hàng trước cho Công Ty thông qua Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) sau đó gửi hồ sơ đổi hàng bằng cách gửi trực tiếp hoặc qua bưu điện đến trụ sở hoặc chi nhánh hoặc địa điểm kinh doanh của Công Ty.
- 2. Trường hợp yêu cầu đổi sản phẩm có mức giá thấp hơn sang sản phẩm có mức giá cao hơn, Thành Viên phải thanh toán khoản tiền chênh lệch. Trường hợp yêu cầu đổi sản phẩm có mức giá cao hơn sang sản phẩm có mức giá thấp hơn, Thành Viên có thể phải chấp nhận việc Công Ty sẽ không hoàn lại cho Thành Viên khoản tiền chênh lệch.
- 3. Trường hợp yêu cầu đổi sản phẩm do bị lỗi, Thành Viên phải chụp ảnh các lỗi của sản phẩm và gửi kèm theo hồ sơ đổi hàng.
- 4. Trong khoảng thời gian quy định tại Khoản 1 Điều 20 của Quy Tắc Hoạt Động này, Thành Viên phải gửi đầy đủ hồ sơ yêu cầu đổi sản phẩm như quy định tại Khoản 2 Điều 20 nói trên. Đơn yêu cầu đổi sản phẩm phải bao gồm thông tin Thành Viên và chi tiết đơn đặt hàng, địa chỉ trao đổi và thông tin của sản phẩm được đổi và sản phẩm sẽ đổi một cách chính xác. Công Ty không chịu trách nhiệm nếu thông tin trong hồ sơ được Thành Viên kê không chính xác hoặc thiếu.
- 5. Trong thời hạn ba (3) ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ đầy đủ, chính xác,



Công Ty sẽ xác nhận trạng thái yêu cầu, số lượng sản phẩm yêu cầu đổi, thông tin Thành Viên, thông tin đơn hàng và tình trạng của yêu cầu (có đủ điều kiện chấp nhận hay không), cùng với đó là chi phí vận chuyển (nếu có) cho việc đổi hàng. Trường hợp phát hiện hồ sơ đổi hàng có sai sót, không hợp lệ, Công Ty có quyền từ chối cho Thành Viên đổi sản phẩm và sẽ gửi thông báo cho Thành Viên biết về những sai sót, không hợp lệ đó.

6. Trong thời gian 48 giờ kể từ thời điểm Công Ty gửi xác nhận chấp thuận việc đổi hàng cho Thành Viên, Thành Viên phải hoàn tất việc thanh toán khoản tiền chênh lệch (nếu có) theo một trong các hình thức nêu tại Điều 16, việc đổi hàng sẽ được Công Ty xử lý trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được tiền. Công Ty sẽ giao sản phẩm được đổi tới địa chỉ được ghi trên đơn yêu cầu đổi hàng của Thành Viên.
7. Sản phẩm đã được đổi lần một không được đổi lần thứ hai trừ trường hợp sản phẩm bị hư hỏng do lỗi của Nhà sản xuất.

## **ĐIỀU 22. THỦ TỤC TRẢ LẠI HÀNG HÓA VÀ HOÀN TIỀN**

1. Thành Viên có thể gửi thông tin và yêu cầu trả lại hàng trước cho Công Ty thông qua Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office). Trong khoảng thời gian quy định tại Khoản 4 Điều 20 của Quy Tắc Hoạt Động này, Thành Viên phải gửi đầy đủ hồ sơ yêu cầu trả lại hàng hóa như quy định tại Khoản 5 Điều 20 của Quy Tắc Hoạt Động trực tiếp hoặc qua bưu điện đến trụ sở hoặc chi nhánh hoặc địa điểm kinh doanh của Công Ty. Đơn yêu cầu trả lại hàng hóa phải bao gồm thông tin Thành Viên và chi tiết đơn đặt hàng, địa chỉ trao đổi và thông tin của hàng hóa được trả, hình thức nhận thanh toán, thông tin về tài khoản ngân hàng nhận tiền... một cách chính xác. Công Ty không chịu trách nhiệm nếu thông tin trong hồ sơ được Thành Viên kê không chính xác hoặc thiếu.
2. Trong thời hạn ba (3) ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ đầy đủ, chính xác, Công Ty sẽ xác nhận trạng thái yêu cầu, số lượng hàng hóa yêu cầu trả, thông tin Thành Viên, thông tin đơn hàng và tình trạng của yêu cầu (có đủ điều kiện chấp nhận hay không). Trường hợp phát hiện hồ sơ trả lại hàng hóa có sai sót, không hợp lệ, Công Ty có quyền từ chối cho Thành Viên trả lại hàng hóa và sẽ gửi thông báo cho Thành Viên biết về những sai sót, không hợp lệ đó.
3. Trường hợp hồ sơ trả lại hàng hóa của Thành Viên đầy đủ và hợp lệ, trong vòng mười lăm (15) ngày, Công Ty sẽ tiến hành thỏa thuận và thống nhất với Thành Viên về số lượng hàng trả lại, giá trị, các chi phí cũng như khoản tiền và lợi ích kinh tế khác mà Công Ty sẽ thanh toán cho Thành Viên từ việc mua lại hàng.



4. Trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày hai bên thống nhất được các nội dung nêu tại Khoản 3 điều này, Công Ty sẽ tiến hành việc thanh toán cho Thành Viên hoặc ghi nợ toàn bộ số tiền để Thành Viên mua sản phẩm khác (theo yêu cầu của Thành Viên). Việc thanh toán sẽ được Công Ty thực hiện bằng hình thức mà Thành Viên đã thanh toán khi mua hàng. Tùy theo thỏa thuận giữa hai bên, Công Ty sẽ thanh toán cho Thành Viên tối thiểu 90% số tiền mà Thành Viên đã trả để mua số hàng hóa đề nghị trả lại.
5. Trường hợp Thành Viên mua gói sản phẩm (mua hàng theo “set”) mà trong gói sản phẩm có một hoặc một số sản phẩm được tặng kèm theo không tính phí mà trả lại hàng, Thành Viên sẽ phải trả lại cho Công Ty toàn bộ các sản phẩm tặng kèm đã nhận. Trường hợp không trả lại số sản phẩm được tặng kèm theo gói, Thành Viên sẽ phải thanh toán cho Công Ty một khoản tiền tương ứng với giá trị của những sản phẩm đó theo mức giá được Công Ty công bố công khai trên website của mình.
6. Công Ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Thành Viên đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại. Công Ty cũng có quyền thu lại từ những Thành Viên khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa Thành Viên trả lại.
7. Thành Viên bị chấm dứt Hợp Đồng theo các trường hợp quy định tại Điều 13 của Quy Tắc Hoạt Động này cũng có thể yêu cầu trả lại hàng hóa theo quy định tại Điều này nếu đáp ứng đủ các điều kiện nêu tại Điều 20 của Quy Tắc Hoạt Động này.
8. Thành viên Thành Viên có thể trả lại hàng hóa mà mình đã đổi nếu thời hạn yêu cầu trả lại, mua lại hàng hóa vẫn còn (không tính thời gian đổi hàng).

#### **ĐIỀU 23. TẠM DỪNG CHI TRẢ HOA HỒNG VÀ THU HỒI HOA HỒNG ĐÃ CHI TRẢ**

1. Công Ty có thể tạm dừng chi trả hoa hồng cho Thành Viên khi có căn cứ chứng minh Thành viên có hành vi vi phạm các quy định trả lại hàng hóa.
2. Công Ty có quyền thu hồi từ Thành viên và Thành viên tuyên trên tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại .
3. Nếu số tiền thu hồi quy đổi không đủ bằng số tiền đã chi trả của Thành Viên trong chu kỳ trả thưởng, Công ty có thể yêu cầu Thành Viên trả trực tiếp số tiền còn thiếu.

#### **PHẦN 4: ỦY BAN ĐẠO ĐỨC VÀ QUY ĐỊNH KỶ LUẬT**

## **ĐIỀU 24. ỦY BAN ĐẠO ĐỨC**

1. Nhằm duy trì tính kỷ luật, sự tuân thủ quy định của pháp luật, Quy Tắc Hoạt Động, Hợp Đồng, Kế Hoạch Trả Thưởng, Các Tài liệu và thỏa thuận giữa các bên trong hoạt động bán hàng đa cấp, Công Ty sẽ thiết lập và duy trì Ủy ban đạo đức để kiểm tra, xem xét, đánh giá mức độ vi phạm của các bên và đưa ra những đề xuất/khuyến nghị về hướng xử lý đối với các hành vi vi phạm này theo quy định.
2. Ủy ban đạo đức sẽ gồm năm (05) Thành Viên, trong đó: hai (02) Thành Viên sẽ do các Thành Viên giới thiệu; Công Ty chỉ định hai (02) Thành Viên; và một (01) Thành Viên là Thành Viên có cấp bậc cao nhất trong hệ thống Thành Viên của Công Ty. Các Thành Viên Ủy ban đạo đức sẽ bầu một người làm Chủ tịch. Số lượng Thành Viên của Ủy ban đạo đức có thể thay đổi tùy thuộc vào thực trạng hoạt động và nhu cầu thực tế. Thành Viên Ủy ban đạo đức sẽ hoạt động tình nguyện và không thu bất kỳ khoản phí hay đãi ngộ nào.
3. Nhiệm kỳ Thành Viên của Ủy ban đạo đức là một (01) năm và có thể được gia hạn tự động tối đa không quá hai (02) nhiệm kỳ. Trong trường hợp Thành Viên không thể tham gia các hoạt động của Ủy ban đạo đức vì lý do cá nhân, do bị kỷ luật hoặc chấm dứt Hợp Đồng, Công Ty sẽ tiến hành các thủ tục bổ sung nhân sự và thông báo trên website của Công Ty.
4. Ủy ban đạo đức có thể tổ chức làm việc trực tuyến hoặc ngoại tuyến về một vấn đề thuộc thẩm quyền và kết quả thu được từ hai phương thức này đều có hiệu lực như nhau.
5. Thành Viên Ủy ban đạo đức không được tiết lộ bất kỳ nội dung làm việc, tài liệu, nội dung cuộc họp hay bất kỳ thông tin liên quan nào khác đến công việc của Ủy ban đạo đức nếu không có sự đồng ý của Công Ty. Việc không tuân thủ các quy định bảo mật này có thể dẫn đến hậu quả là bị xử lý theo Điều 26 Quy Tắc Hoạt Động này.

## **ĐIỀU 25. HOẠT ĐỘNG CỦA ỦY BAN ĐẠO ĐỨC**

1. Công Ty sẽ tiến hành triệu tập Ủy ban đạo đức khi phát hiện và/hoặc có cơ sở cho thấy Thành Viên có hành vi vi phạm quy định của pháp luật, Quy Tắc Hoạt Động, Hợp Đồng, Kế Hoạch Trả Thưởng và thỏa thuận giữa các bên trong hoạt động bán hàng đa cấp
2. Ủy ban đạo đức sẽ đủ điều kiện để tiến hành họp, xác minh, đánh giá và đưa khuyến nghị về hình thức xử lý kỷ luật đối với hành vi vi phạm của Thành Viên khi có tối thiểu 50% tổng số Thành Viên của Ủy ban đạo đức tham dự.
3. Ủy ban đạo đức có quyền yêu cầu Thành Viên giải trình và cung cấp các tài liệu, hồ sơ, thông tin liên quan đến những vi phạm hay dấu hiệu vi phạm đó.



Thành Viên có nghĩa vụ phải cung cấp theo yêu cầu của Ủy ban đạo đức trong thời hạn không quá mười (10) ngày kể từ ngày yêu cầu được gửi đi.

4. Công Ty sẽ kiểm chứng lời giải trình và các tài liệu, thông tin được Thành Viên gửi theo yêu cầu của Ủy ban đạo đức. Dựa trên các đề xuất, khuyến nghị của Ủy ban đạo đức, Công Ty có quyền yêu cầu Thành Viên giải trình bổ sung hoặc cung cấp thêm thông tin, tài liệu nếu thấy rằng cơ sở đề xuất, khuyến nghị của Ủy ban đạo đức là chưa đầy đủ, rõ ràng. Công Ty cũng có thể tham khảo thêm ý kiến của Ủy ban đạo đức thông qua hình thức email/điện thoại hoặc báo cáo trước khi ra quyết định về hình thức xử lý cuối cùng.
5. Hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc vi phạm do Ủy ban đạo đức tiến hành xác minh, đề xuất, khuyến nghị xử lý sẽ được lưu giữ tại trụ sở chính/chi nhánh của Công Ty.

## **ĐIỀU 26. THỦ TỤC XỬ LÝ VI PHẠM**

1. Điều tra: Theo yêu cầu của Công Ty, Ủy ban đạo đức sẽ tiến hành việc điều tra để xác minh hành vi hoặc nghi vấn vi phạm của Thành Viên. Công Ty cũng có thể tự mình tiến hành điều tra thông qua việc yêu cầu các Thành Viên khác cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan.
2. Các biện pháp khắc phục tạm thời của Công Ty: Tùy theo mức độ nghiêm trọng của hành vi vi phạm, Công Ty có quyền quyết định thực hiện bất kỳ hành động hoặc biện pháp nào được cho là cần thiết và hợp lý, bao gồm như không giới hạn như: tạm đình chỉ đặc quyền mua hàng; tạm đình chỉ thu nhập; giới hạn và/hoặc tước bỏ quyền bảo trợ của Thành Viên với Thành Viên khác; yêu cầu hoàn lại các khoản hoa hồng, tiền thưởng... để ngăn chặn tối đa những thiệt hại có thể xảy ra đối với Công Ty, các Thành Viên khác và bất kỳ người thứ ba nào.
3. Sự có mặt của Thành Viên vi phạm tại phiên họp của Ủy ban đạo đức: Công Ty cũng có quyền yêu cầu Thành Viên vi phạm có mặt tại buổi họp của Ủy ban đạo đức để làm rõ một hoặc một số nội dung chưa được làm rõ trong giải trình và tài liệu đã cung cấp. Thành Viên không được từ chối tham dự phiên họp này nếu không có lý do chính đáng và kèm theo đó là tài liệu chứng minh cho lý do đó. Theo ý chí của mình, Công Ty có quyền tự quyết định hình thức xử lý vi phạm của Thành Viên nếu Thành Viên cố tình né tránh việc giải trình hoặc tham dự phiên họp hay từ chối cung cấp thông tin, tài liệu theo yêu cầu.
4. Cơ sở ra quyết định: Công Ty sẽ đưa ra quyết định xử lý vi phạm dựa theo đa số ý kiến đề xuất, khuyến nghị của Thành Viên Ủy ban đạo đức và có xem xét đến mức độ hành vi vi phạm, việc khắc phục hậu quả (thiệt hại) cũng như



các hoạt động, đóng góp tích cực khác của Thành Viên...

5. Quyết định xử lý vi phạm sẽ được lập thành văn bản và ký bởi người đại diện có thẩm quyền của Công Ty.
6. Thông báo quyết định xử lý vi phạm: Khi quyết định xử lý vi phạm được ban hành, Công Ty sẽ thông báo cho Thành Viên vi phạm bằng cách gửi trực tiếp hoặc thông qua email quyết định cho Thành Viên. Công Ty cũng sẽ tiến hành việc đăng thông báo về vi phạm đó của Thành Viên trên website chính thức của mình và cho Tuyến trên trực tiếp của Thành Viên đó biết.
7. Khiếu nại quyết định xử lý vi phạm: Nếu không đồng ý với quyết định xử lý đó của Công Ty, Thành Viên có thể khiếu nại bằng cách gửi văn bản khiếu nại qua email hoặc bộ phận phụ trách của Công Ty trong thời gian mười (10) ngày kể từ ngày Công Ty gửi thông báo. Công Ty chỉ tiến hành xem xét khiếu nại này một lần và trả lời bằng văn bản cho Thành Viên trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày nhận được văn bản khiếu nại của Thành Viên.

## **ĐIỀU 27. CÁC HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM**

Khi được Công Ty thông báo về hành vi vi phạm của mình, Thành Viên có quyền và nghĩa vụ chứng minh mình không vi phạm như những cáo buộc đó bằng cách cung cấp các thông tin, tài liệu có liên quan. Khi có đầy đủ tài liệu chứng minh và/hoặc Công Ty theo quyết định đơn phương của mình xác định rằng Thành Viên có vi phạm, Công Ty sẽ áp dụng một trong các hình thức xử lý dưới đây đối với Thành Viên:

### **1. Chấm dứt Hợp Đồng**

- a. **Thời điểm chấm dứt Hợp Đồng:** Công ty quyết định chấm dứt Hợp Đồng dựa trên mức độ nghiêm trọng của vi phạm và thái độ của Thành Viên.
- b. **Hậu quả pháp lý của việc chấm dứt Hợp Đồng:** Thành viên sẽ mất hết tất cả cấp bậc, danh hiệu và quyền lợi đã có hoặc đạt được đến thời điểm chấm dứt Hợp Đồng. Đồng thời, tất cả các quyền của Thành viên như: quyền bán sản phẩm của Công Ty; các quyền liên quan đến thưởng, hoa hồng hoặc các quyền hưởng các thu nhập khác được tạo ra từ việc bán hàng của tuyến dưới và các hoạt động khác trong tương lai mặc nhiên bị chấm dứt tại thời điểm chấm dứt Hợp Đồng. Vị trí của Thành viên và hệ thống mạng lưới bán hàng đa cấp của Thành viên trên Biểu đồ bảo trợ và Biểu đồ vị trí sẽ được điều chỉnh như quy định tại Mục 2.7 và 2.8 Phần 1 của Kế hoạch trả thưởng. Thành Viên bị chấm dứt Hợp Đồng do kỷ luật không được ký lại Hợp Đồng với Công ty trong vòng 24 tháng kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt.
- c. **Căn cứ để chấm dứt Hợp Đồng:** Công ty có thể chấm dứt Hợp Đồng với



Thành Viên nếu xác định Thành Viên vi phạm Khoản 1 đến Khoản 15 Điều 29 Quy tắc này.

## 2. Đình chỉ tư cách Thành Viên

- a. **Thời gian đình chỉ tư cách:** Công ty sẽ xác định khoảng thời gian đình chỉ tư cách của Thành Viên dựa trên mức độ nghiêm trọng của vi phạm và thái độ của Thành Viên. Tuy nhiên, thời gian đình chỉ tư cách không quá 90 ngày.
- b. **Hậu quả pháp lý của việc đình chỉ tư cách Thành viên:** Thành Viên bị đình chỉ tư cách sẽ (i) Không nhận được tiền thưởng phát sinh theo kế hoạch bồi thường trong thời gian đình chỉ; (ii) Không được mời và tham gia vào bất kỳ sự kiện chính thức nào của Công ty. Ngoài ra, bị nghiêm cấm ra vào trụ sở chính hoặc văn phòng chi nhánh của Công ty trong một khoảng thời gian nhất định theo quyết định của công ty; (iii) Không được tham gia với tư cách là Thành Viên trong các hoạt động sau đây: Mua, giới thiệu hoặc bán sản phẩm của Công ty; hỗ trợ, tiến cử hoặc giới thiệu Thành Viên khác trong thời gian bị đình chỉ; (iv) Không được sử dụng bất kỳ dịch vụ bán hàng nào do Công ty cung cấp. Việc truy cập vào “Văn phòng của tôi” sẽ tạm thời bị đình chỉ.
- c. **Chấm dứt thời gian đình chỉ tư cách:** Nếu hết thời gian đình chỉ tư cách và Thành Viên được xác định là sẽ không vi phạm các quy tắc hoạt động trong hoạt động kinh doanh của công ty, Công ty sẽ chấm dứt các biện pháp đình chỉ và khôi phục quyền lợi của Thành Viên theo quy định.
- d. **Tiêu chí đình chỉ tư cách:** Công ty có thể đình chỉ tư cách nếu Thành Viên được xác định là vi phạm Khoản 16 đến Khoản 33 Điều 29 Quy tắc này.

## 3. Cảnh cáo

- a. **Thời điểm xử lý cảnh cáo:** Áp dụng khi công ty xác định rằng Thành Viên đã vi phạm các quy định của quy tắc hoạt động.
- b. **Hậu quả pháp lý của việc cảnh cáo:** Các Thành Viên bị cảnh cáo có thể bị xóa khỏi danh sách Thành Viên sẽ được tham dự và/hoặc hưởng các chương trình khuyến mại trong các sự kiện và/hoặc chương trình khuyến mại do Công ty tổ chức/ thực hiện.
- c. **Chấm dứt thời gian cảnh cáo:** Có hiệu lực trong 180 ngày kể từ ngày Công ty quyết định xử lý cảnh cáo. Sau đó, lịch sử cảnh cáo của Thành Viên sẽ được xóa.
- d. **Tiêu chí cảnh cáo:** Công ty có thể thực hiện các biện pháp cảnh cáo cho các Thành Viên nếu xác định Thành Viên vi phạm Khoản 34 đến khoản 47

THI  
DI  
V  
A  
C  
H



Điều 29 Quy tắc này.

## **ĐIỀU 28. TRANH CHẤP VÀ TỐ TỤNG**

Thành Viên bị Công Ty xử lý bằng một trong các hình thức nêu tại điều 26 nêu trên, nếu không đồng ý với quyết định do Công Ty đưa ra thì có thể nộp đơn kiện theo thủ tục quy định tại các Điều 35 và 36 của Quy Tắc Hoạt Động này

## **ĐIỀU 29. NHỮNG HÀNH VI CẤM CỦA THÀNH VIÊN**

### **1. Người bị hạn chế đăng ký trở thành Thành viên:**

Công ty không cho phép những người quy định tại Khoản 1 Điều 6 Quy tắc này đăng ký trở thành Thành Viên.

### **2. Đăng ký Thành Viên mà không có sự đồng ý.**

Thành Viên sẽ không được giới thiệu một người làm tuyển dưới của bản thân mà không có sự đồng ý của người đó, không được sử dụng bản sao chứng minh nhân dân/ hộ chiếu của người khác cho các mục đích khác và đăng ký làm Thành Viên.

### **3. Tổ chức hội thảo, hội nghị và đào tạo tại địa phương khi chưa được công ty ủy quyền bằng văn bản**

Công ty nghiêm cấm chức các hội thảo, hội nghị và đào tạo đa cấp mà không có sự cho phép bằng văn bản của Công ty.

### **4. Hoạt động tại địa phương khi chưa được đăng ký hoạt động tại địa phương**

Thành Viên không được hoạt động bán hàng đa cấp tại khu vực công ty chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động tại địa phương.

### **5. Sử dụng nhiều hơn 01 (một) Mã số Thành Viên**

Mỗi cá nhân chỉ được đăng ký và cấp 01 mã số Thành viên. Khi ký kết Hợp Đồng đăng ký trở thành Thành Viên, Công Ty coi vợ và chồng là một Thành Viên và chỉ sở hữu một (01) mã số Thành Viên duy nhất.

### **6. Đứng tên người khác**

Thành Viên không được đứng tên người khác hoặc gia đình khác để tiến hành các hoạt động bán hàng đa cấp.

### **7. Hoạt động khi chưa được cấp thẻ Thành Viên**

Thành Viên không được kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được cấp thẻ Thành viên.

### **8. Lôi kéo Thành Viên Công Ty khác**

Thành Viên không được trực tiếp, gián tiếp đề xuất, xúi giục hoặc dụ dỗ Thành



Viên khác kết hợp với công ty khác hoặc bán các sản phẩm khác ngoài sản phẩm của công ty hoặc lôi kéo bằng các phương pháp khác.

#### **9. Hoạt Động trái pháp luật (với doanh nghiệp không được cấp phép)**

Thành Viên không được tham gia vào hoạt động của doanh nghiệp không được cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, không được tham dự vào những hoạt động bất hợp pháp như tham dự đào tạo, giới thiệu kinh doanh, hoạt động nhóm, quảng cáo về sản phẩm và chính sách trả thưởng.

#### **10. Cường ép ký Hợp Đồng**

Nghiêm cấm lôi kéo ký kết Hợp Đồng và yêu cầu người khác trả một khoản tiền đặt cọc hoặc số tiền nhất định để tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp. Ngoài ra, không được dùng uy lực để ngăn chặn đối phương rút lại đề nghị giao kết Hợp Đồng hoặc chấm dứt Hợp Đồng.

#### **11. Hành vi kinh doanh phi đạo đức giữa nam và nữ**

Các Thành Viên không được bỏ nhà đi do ngoại tình hoặc bất hòa trong gia đình, không được có hành vi phi đạo đức giữa Thành Viên nam với Thành Viên nữ.

#### **12. Lôi kéo Thành viên khác trả hàng hóa và chấm dứt Hợp Đồng một cách bất thường**

- a. Thành Viên không được cố ý lôi kéo Thành viên khác trả hàng và chấm dứt Hợp Đồng có hệ thống.
- b. Thành Viên không được tự ý gửi yêu cầu chấm dứt tư cách Thành Viên và đơn đăng ký thay đổi của các Thành Viên khác mà không có sự đồng ý của người khác.

#### **13. Hỗ trợ và đăng ký giới thiệu cho các Thành Viên gia đình**

Các Thành Viên trong gia đình không được phép trở thành Người bảo trợ hoặc tuyên trên trực tiếp của nhau.

#### **14. Bán hàng trực tuyến**

Thành Viên không được bán hoặc cung cấp sản phẩm và vật phẩm phụ trợ bán hàng thông qua các trang web hoạt động của bên thứ ba hoặc trang kinh doanh trực tuyến không liên quan trực tiếp đến Công ty, như trung tâm mua sắm Internet, chợ trực tuyến, trang web đấu giá trực tuyến, cộng đồng trực tuyến, mạng xã hội (bao gồm cả điện thoại di động), v.v. mà không có sự chấp thuận trước của Công ty.

#### **15. Chuyển nhượng và nhận chuyển nhượng quyền lợi Thành Viên**

Thành Viên không được vi phạm quy định hoạt động của hội viên để chuyển nhượng hoặc nhận chuyển nhượng tư cách Thành Viên, tổ chức bán hàng, quyền lợi Thành Viên của mình cho người khác.

## **16. Lôi kéo đứng tên người khác**

Thành Viên không được giải thích, hướng dẫn, khuyến khích hoặc xúi giục một người đứng tên người khác hoặc gia đình khác .

## **17. Tuyên truyền sai lệch hoặc phóng đại sự thật**

- a. Thành Viên không được tuyên truyền sai lệch, phóng đại sự thật, sử dụng các phương thức lừa đảo để giao dịch các bên khác, thông báo sai giá cả, chất lượng, v.v. của hàng hóa, hoặc đánh lừa là sản phẩm vượt trội hoặc có ích hơn so với thực tế. Không được đưa ra giải thích hoặc ý kiến của bản thân khác với ý kiến chính thức của công ty.
- b. Thành Viên không được nói xấu, so sánh hoặc chê bai việc kinh doanh của người khác (kế hoạch tiếp thị, phương thức bán hàng, sản phẩm, v.v.).

## **18. Mạo danh Thành Viên ban giám đốc và nhân viên**

Thành Viên không được thông tin cho người khác rằng mình là nhân viên hoặc Thành Viên Ban giám đốc của công ty.

## **19. Lôi kéo người thân và lôi kéo lừa đảo**

- a. Thành Viên không được trực tiếp hoặc gián tiếp đề xuất, xúi giục hoặc lôi kéo Thành Viên khác để thay đổi biểu đồ vị trí của công ty.
- b. Thành Viên không được tiếp tay cho hành vi đăng ký mới cho Thành Viên đang được Thành Viên khác hỗ trợ làm cấp thấp của Thành Viên khác bằng phương pháp bất chính.
- c. Thành Viên không được thu hút việc làm, vị trí công việc phụ, buổi thuyết trình, buổi đào tạo, v.v ... bằng tên giả, mà không nêu rõ mục đích tuyển dụng nhân viên bán hàng đa cấp.

## **20. Sử dụng Thẻ tín dụng của mình để thanh toán đơn hàng của Thành Viên khác hoặc của Khách hàng**

Thành Viên không được sử dụng Thẻ tín dụng của mình để thanh toán đơn hàng của Thành Viên khác hoặc của Khách hàng.

## **21. Mở rộng nhân viên bán hàng đầu cơ**

Thành Viên không được quảng bá các khoản phụ cấp của công ty và kích thích ý định đầu cơ như chỉ cần gia nhập trở thành Thành Viên mới là có thể kiếm tiền ngay hoặc lôi kéo đầu tư của khách hàng.

## **22. Hành vi lợi dụng địa vị xã hội để bán hàng**

Thành Viên bị cấm tiến hành các hoạt động bán hàng đa cấp của công ty dưới danh nghĩa của bất kỳ bộ ban ngành nào của Việt Nam. Nghiêm cấm mời, yêu cầu hoặc cám dỗ bất cứ ai mua hoặc bán sản phẩm bằng mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc phương pháp đa cấp, và sử dụng chức trách, quyền hạn, địa vị xã hội hoặc nghề nghiệp để người khác mua hàng

### **23. Lôi kéo bán hàng**

Thành Viên không được lôi kéo, dụ dỗ, ép buộc người khác không đủ điều kiện tham gia kinh doanh theo phương thức đa cấp.

### **24. Đào tạo không đúng quy định**

Thành Viên sẽ không được ép buộc Thành Viên khác tham gia chương trình đào tạo trong thời gian dài để kinh doanh ngược lại mong muốn của bản thân.

### **25. Khuyến khích vay bất thường**

Cấm Thành Viên tham gia vào hoạt động kinh doanh bằng cách lôi kéo, trung gian hoặc cho vay tiền Thành Viên mới, Thành Viên tuyến dưới.

### **26. Quấy rối tình dục phi đạo đức**

Nghiêm cấm Thành Viên tham gia vào các hành vi phi đạo đức như nhận xét bôi nhọ và quấy rối tình dục

### **27. Lợi dụng thông tin người tiêu dùng**

Thành Viên không được sử dụng thông tin về người tiêu dùng mà không có sự cho phép của người dùng hoặc vượt phạm vi cho phép.

### **28. Mua hàng hoặc ép mua hàng vô lí**

Thành Viên không được đơn phương cung cấp hàng hóa và yêu cầu hàng hóa, ép mua hàng mà không có yêu cầu hoặc bán hàng cho Thành Viên cấp thấp.

### **29. Phóng đại hoạt động kinh doanh của công ty và/ hoặc thông tin cá nhân của người khác**

- a. Thành Viên không được phóng đại hoạt động kinh doanh của công ty và cách sử dụng sản phẩm và hiệu quả với thông tin không xác định công ty không cung cấp hoặc không đủ.
- b. Thành Viên không được tiết lộ thông tin cá nhân của Người bảo trợ và Thành Viên cấp thấp (mã Thành Viên, mật khẩu, số điện thoại, v.v.) mà không có sự đồng ý.

### **30. Thay đổi và đóng gói lại sản phẩm**

- a. Thành Viên không thể thêm, thay đổi hoặc xóa nội dung của các sản phẩm được xử lý bởi công ty. Không được bán sản phẩm có bao bì bị mở hoặc hư hỏng.
- b. Thành Viên không được thêm, thay đổi hoặc xóa bất kỳ thông tin hoặc nhãn nào trên sản phẩm và không được cung cấp khác với kế hoạch tiếp thị hoặc phương thức bán hàng của công ty.

### **31. Lạm dụng sản phẩm và giải thích tùy tiện**

Thành Viên phải tuân thủ các phương pháp sử dụng các sản phẩm được đề xuất



bởi công ty. Thành Viên hoàn toàn chịu trách nhiệm cho việc tự ý diễn giải hoặc gây ra tác dụng phụ do lạm dụng sản phẩm và không được thực hiện hành vi này.

### **32. Đăng ký thông tin sai lệch**

Thành Viên không thể đăng ký làm Khách hàng Thành Viên bằng cách sử dụng Tên đăng ký (ID) vừa là Thành Viên và vừa là Khách hàng Thành Viên.

### **33. Giả mạo**

Thành Viên sẽ không được yêu cầu xử lý kỷ luật Thành Viên khác mà không có bằng chứng cụ thể và cung cấp thông tin thông qua ký tên tập thể giả mạo. Nếu vi phạm điều này, có thể bị công nhận là hành động cản trở nhiệm vụ của công ty và tạo xung đột giữa các Thành Viên do khiếu nại sai.

### **34. Nói xấu Công ty hoặc Thành Viên**

Trong mọi không gian kinh doanh (công ty, khuôn viên, địa điểm, v.v.), không được gây xáo trộn (lời nói và cử chỉ bất thường), bạo lực bằng lời nói (xúc phạm người khác, gây khó chịu bằng ngôn ngữ gay gắt hoặc uy hiếp bằng từ ngữ, cách nói, ngữ điệu), hành vi bạo lực (bao gồm các cuộc gọi điện thoại, tin nhắn văn bản, tài liệu, e-mail, phương tiện truyền thông xã hội, v.v.)

### **35. Dẫn dụ và lôi kéo vợ chồng đăng ký 2 Mã Thành Viên riêng biệt**

Công ty chỉ cho phép Vợ chồng đăng ký 01 (một) mã số Thành viên vì thế không Thành viên nào được phép dụ dỗ, lôi kéo Vợ chồng tham gia với các mã số thành viên khác nhau.

### **36. Đứng tên mua hàng**

Thành Viên không được mua hàng với tên Thành Viên cấp thấp nếu không có sự đồng ý của Thành Viên đó để ngăn chặn tự rút khỏi công ty và tái gia nhập mới.

### **37. Phổ biến sự thật sai lệch hoặc cường điệu**

Thành Viên không bị phạt (phạt tiền, điều chỉnh, khuyến nghị, v.v.) bởi các tổ chức liên quan thông qua quảng cáo do các hoạt động trên internet như các phương tiện truyền thông đại chúng, tài liệu quảng cáo (in), hoạt động blog,... mà không được công ty xem xét trước.

### **38. Mạo danh về quyền kinh doanh**

Thành Viên không được đề xuất quyền kinh doanh hoặc khu vực kinh doanh độc quyền liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty.

### **39. Phỉ báng Công ty và Thành Viên**

Thành Viên không được cố ý vu khống công ty hoặc các Thành Viên khác ở nơi công cộng hoặc riêng tư, hoặc làm tổn hại danh tiếng của công ty hoặc các Thành Viên khác.

#### **40. Ngăn chặn việc rút Hợp Đồng**

Thành Viên không được trả lại hoặc trao đổi đơn đặt hàng của Thành Viên khác mà không có sự đồng ý.

#### **41. Quấy rối, ép buộc người tiêu dùng mua hàng**

- a. Thành Viên không được ép mua hàng hóa hoặc dịch vụ thông qua điện thoại, fax, điện thoại di động và thông tin liên lạc trên máy tính khi người tiêu dùng đã cho biết rằng họ không muốn mua hàng hóa hoặc dịch vụ.
- b. Thành Viên sẽ không được ép mua hàng vô lí hoặc gây ra áp lực cho Thành Viên cấp thấp để tăng hạng cho Người bảo trợ và nhận tiền thưởng.

#### **42. Gây cản trở hoạt động kinh doanh của công ty**

Thành Viên không được yêu cầu cá nhân một cách vô lí và gây cản trở công việc khi công ty không có quy định trong công việc .

#### **43. Mâu thuẫn giữa các Thành Viên (quan hệ tiền tệ)**

Thành Viên không được thực hiện các hành vi có thể gây ra mâu thuẫn giữa các Thành Viên vì bất kỳ lý do nào liên quan đến lạm dụng tiền hoặc thẻ tín dụng.

#### **44. Hoạt động trực tuyến (sử dụng quyền sở hữu trái phép)**

- a. Thành Viên không được sử dụng tên công ty, logo hoặc hình ảnh sản phẩm gây nhầm lẫn với trang chủ của công ty mà không có sự chấp thuận trước của công ty và không được sao chép trung tâm mua sắm của công ty.
- b. Thành Viên không được gửi e-mail quảng cáo bằng tên hoặc nhãn hiệu công ty mà không có sự chấp thuận trước của công ty.

#### **45. Quảng cáo truyền thông đại chúng**

- a. Thành Viên không được sản xuất, phân phối hoặc bán bản in của công ty (tên thương mại, logo) mà không có sự chấp thuận trước của công ty.
- b. Thành Viên không được gắn tên hoặc logo của công ty vào bên ngoài tòa nhà hoặc xe mà không có sự chấp thuận trước của công ty (bao gồm biểu ngữ, áp phích, v.v.) và không được đăng ký số điện thoại sử dụng tên sản phẩm, logo.
- c. Không được ghi hình (video, ảnh), ghi âm, công khai hoặc xuất bản tất cả các bài giảng và nội dung giáo dục trong hệ thống do công ty quản lý (hành vi không nhận được sự đồng ý hoặc phê duyệt của công ty như truyền bá thông qua bảng thông báo internet, blog, SNS, tờ rơi, tài liệu in khác, phương tiện ghi video).
- d. Không được xử lý, thay đổi thông tin được cung cấp thông qua trang web chính thức của công ty hoặc phát sóng.

VIỆT NAM



#### **46. Vi phạm nhãn hiệu và bản quyền**

Nhãn hiệu và bản quyền không được sử dụng bất hợp pháp nếu không có sự cho phép trước bằng văn bản của công ty.

#### **47. Tráo đổi hàng hóa**

Thành viên không được phép mua hàng hóa mới để thực hiện việc tráo đổi hàng hóa đã mua trước đó nhằm mục đích yêu cầu công ty mua lại hoặc đổi lại hàng hóa cũ.

### **PHẦN 5: CHUẨN MỰC TUÂN THỦ CỦA THÀNH VIÊN**

#### **ĐIỀU 30. TRANG CHỦ - VĂN PHÒNG CỦA TÔI (MY OFFICE)**

1. Để thuận tiện cho Thành Viên khi tiến hành hoạt động kinh doanh, khi chấp thuận hồ sơ đăng ký, Công Ty sẽ tạo cho Thành Viên một tài khoản gọi là Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) trên hệ thống máy chủ của Công Ty.
2. Thành Viên sẽ được Công Ty cung cấp mật khẩu (password) để đăng nhập vào tài khoản của mình. Trong suốt thời hạn Hợp Đồng, Thành Viên phải đảm bảo giữ bí mật mật khẩu đăng nhập của mình, Công Ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hoạt động, tuyên bố, khiếu nại hay thiệt hại (cho dù với Thành Viên hay bất kỳ bên thứ ba nào khác) hay bất kỳ vấn đề gì phát sinh từ việc để lộ mật khẩu hay để người khác đăng nhập vào Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) của Thành Viên.
3. Thành Viên có thể truy cập và xem trong Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) các báo cáo hoạt động của Thành Viên tuyến dưới. Tất cả các báo cáo hoạt động của Thành Viên tuyến dưới và thông tin được Công Ty cung cấp cho Thành Viên tại Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) phải được giữ bí mật và được coi là tài sản “thông tin độc quyền” hoặc “bí mật kinh doanh” của một chủ sở hữu duy nhất là Công Ty. Báo cáo hoạt động của Thành Viên tuyến dưới và các thông tin được Công Ty cung cấp trong Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) chỉ với mục đích duy nhất là hỗ trợ Thành Viên làm việc cùng với tổ chức Thành Viên tuyến dưới trong quá trình phát triển hoạt động kinh doanh của Công Ty. Thành Viên chỉ sử dụng Báo cáo hoạt động Thành Viên tuyến dưới để hỗ trợ, thúc đẩy và đào tạo các Thành Viên tuyến dưới của họ.
4. Công Ty khuyến nghị Thành Viên phải đọc, hiểu và tuân thủ một cách đầy đủ các quy định dưới đây khi sử dụng Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office):
  - a. Không tiết lộ trực tiếp hoặc gián tiếp bất kỳ thông tin, tài liệu nào trong bất

kỳ phần nào của báo cáo hoạt động Thành Viên tuyến dưới cho bất kỳ bên thứ ba nào khác;

- b. Không tiết lộ trực tiếp hoặc gián tiếp mật khẩu hoặc mã truy cập vào tài khoản Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) mà Công Ty tạo lập cho Thành Viên;
- c. Ngoài việc phục vụ cho mục đích phát triển kinh doanh của bản thân, Thành Viên không được sử dụng thông tin được Công Ty cung cấp trong Trang chủ - Văn phòng của tôi (My Office) để cạnh tranh với các doanh nghiệp bán hàng đa cấp khác hoặc Thành Viên khác;
- d. Không tiết lộ hoặc sử dụng bất kỳ thông tin nào trong báo cáo hoạt động Thành Viên tuyến dưới cho bất kỳ người nào, đối tác kinh doanh, tổ chức hoặc cá nhân nào khác. Vào bất kỳ thời điểm nào theo quyết định của Công Ty, Thành Viên (gồm cả những Thành Viên đã chấm dứt Hợp Đồng với Công Ty) đều có nghĩa vụ phải trả lại cho Công Ty bản gốc và tất cả các bản sao của thông tin mà mình nắm giữ.

### **ĐIỀU 31. BẢO MẬT THÔNG TIN**

Mọi Thành Viên đều phải tuân thủ chính sách bảo mật và chính sách tuyệt mật của Công Ty nêu tại Điều này kể cả sau khi đã chấm dứt Hợp Đồng và không còn là Thành Viên của Công Ty.

1. Ngoài các điều khoản nêu tại Điều 31 của Quy Tắc Hoạt Động này và các tài liệu, quy định, quy tắc khác do Công Ty ban hành, các thông tin về hoạt động kinh doanh, sản xuất và phát triển sản phẩm, kế hoạch kinh doanh, doanh số bán hàng, thu nhập và các thông tin tài chính khác của Thành Viên... được xem là lợi thế thương mại duy nhất và là những bí mật thương mại cũng như bí quyết kinh doanh độc quyền của Công Ty. Các bí quyết này được Công Ty giữ độc quyền và bảo mật, được coi như những bí mật thương mại và bí quyết kinh doanh và là “Thông tin độc quyền”.
2. Công Ty là chủ sở hữu duy nhất đối với các Thông tin độc quyền do Công Ty tìm kiếm, biên soạn, định dạng và lưu trữ. Thành Viên cần biết rằng để sở hữu được tất cả các thông tin độc quyền đó, Công Ty đã phải chi trả các khoản chi phí và sự nỗ lực tích lũy trong thời gian dài.
3. Thành Viên không được liên quan hoặc thực hiện bất kỳ hành động nào nhằm phá hoại (dù là trực tiếp hay gián tiếp) hoặc làm ngắt kết nối website hay hệ thống dữ liệu thuộc quyền sở hữu, quản trị của Công Ty hoặc Thành Viên khác; và cũng không được thâm nhập hoặc cố gắng thâm nhập vào hệ thống/mạng máy tính kết nối với những trang đó hoặc bất kỳ trang nào khác

khi chưa được sự cho phép/ủy quyền bằng văn bản của Công Ty.

4. Thành Viên được Công Ty cho phép nhưng chỉ trên cơ sở cá nhân, không độc quyền và không được chuyển nhượng và có thể bị hủy ngang (bất kỳ lúc nào theo quyết định của Công Ty) được sử dụng Thông tin độc quyền khi cần thiết nhằm mục đích duy nhất là phát triển hoạt động kinh doanh của mình với tư cách là Thành Viên của Công Ty. Công Ty có quyền từ chối hoặc rút lại quyền này bất kỳ lúc nào theo quyết định hợp lý của Công Ty, là cần thiết cho việc bảo vệ tính tuyệt mật hoặc giá trị của Thông tin độc quyền.
5. Tất cả các Thành Viên phải luôn giữ gìn Thông tin độc quyền hết sức cẩn mật và phải thực hiện đầy đủ các bước với các biện pháp phù hợp nhất để bảo đảm Thông tin độc quyền được duy trì tính tuyệt mật về sau.
6. Thành Viên không được soạn thảo, truy cập hay lập danh sách, hoặc sử dụng, hoặc tiết lộ Thông tin độc quyền cho bất kỳ bên thứ ba nào khác.
7. Việc sử dụng hoặc tiết lộ Thông tin độc quyền nếu không được sự cho phép của Công Ty sẽ gây nguy hại lớn và không thể bù đắp được đối với Công Ty. Do đó, Công Ty có quyền yêu cầu Thành Viên bồi thường thiệt hại và sẽ áp dụng các biện pháp phục hồi khác theo luật định.
8. Nếu Thành Viên tiết lộ Thông tin độc quyền cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, cho dù là tự nguyện hay không thì ngay lập tức phải thông báo với Công Ty về việc đó và phải áp dụng ngay các biện pháp cần thiết để: (i) ngăn chặn bên thứ ba không được tiếp tục tiết lộ thông tin; và (ii) bắt buộc bên thứ ba đó phải ký vào văn bản cam kết bảo mật và không tiết lộ nhằm bảo đảm lợi ích của Công Ty.
9. Thành Viên phải nhanh chóng trả lại toàn bộ Thông tin độc quyền hoặc các bản sao của những thông tin đó cho Công Ty khi chấm dứt Hợp Đồng.

## **ĐIỀU 32. QUY ĐỊNH KINH DOANH ONLINE**

1. Thành Viên không được thiết lập hoặc vận hành trang chủ cá nhân thông qua Internet liên quan đến doanh nghiệp và sản phẩm của Công Ty. Tuy nhiên, việc kinh doanh online thông qua blog, cộng đồng internet và dịch vụ mạng xã hội (SNS) bị hạn chế. Vì thế, nếu muốn đăng và truyền tải nội dung liên quan đến Công Ty và sản phẩm của Công Ty bằng bất kỳ dịch vụ trực tuyến hoặc di động nào (blog, cộng đồng internet, nhắn tin trò chuyện, nhắn tin văn bản (SMS, MMS)) thì Thành Viên phải tuân thủ các quy định dưới đây:
  - a. Khi thiết lập và vận hành hoạt động trang trực tuyến để phục vụ hoạt động kinh doanh bản thân, Thành Viên phải nộp "đơn đăng ký hoạt động kinh doanh Online" cho Công Ty để được phê duyệt.



- b. Các hoạt động kinh doanh Online của Thành Viên không được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài mục đích kinh doanh và giao tiếp lẫn nhau giữa các Thành Viên. Không được điều hành trung tâm mua sắm trực tuyến, và không được bán sản phẩm của Công Ty trên thị trường Internet.
  - c. Không thực hiện các hành vi gây hiểu lầm trực tiếp với hoạt động Công Ty.
  - d. Không tính phí đối với việc sử dụng và truy cập trực tuyến.
  - e. Không được có hành vi tìm kiếm các hoạt động online của Thành Viên (như Blog, cộng đồng internet, SNS) trước Công Ty.
2. Quản lý hoạt động kinh doanh Online:
- a. Nếu địa chỉ tên miền trang kinh doanh trực tuyến có thay đổi, Thành Viên phải thông báo ngay cho Công Ty về sự thay đổi đó.
  - b. Thành Viên cũng phải đóng cửa trực tuyến khi chấm dứt Hợp Đồng và không còn là Thành Viên của Công Ty.
  - c. Nếu có bất kỳ vi phạm nào đối với quy định của Công Ty về kinh doanh online, Công Ty có quyền xóa, ẩn link (hyperlink) của Thành Viên với các trang trực tuyến liên quan của Công Ty.
3. Hạng mục tuân thủ kinh doanh Online:
- a. Không được giới thiệu khác với những nội dung mà Công Ty công bố chính thức và không được quảng cáo quá mức.
  - b. Kế hoạch bán hàng và tiếp thị của Công Ty, thu nhập, cơ hội kinh doanh, sản phẩm... phải tuân thủ các quy định của Công Ty.
  - c. Thành Viên không được sử dụng trang chủ của Công Ty trái phép và không được gây nhầm lẫn giữa trang chủ của mình với trang chủ của Công Ty. Ngoài ra, không được sử dụng các tên miền tương tự như tên miền của Công Ty hay nhãn hiệu mà Công Ty đã đăng ký.
  - d. Không được bán hoặc quảng cáo các dịch vụ, sản phẩm, việc kinh doanh cho các mạng lưới khác ngoài Công Ty.
  - e. Khi xử lý thông tin cá nhân người tiêu dùng và các Thành Viên khác, phải đảm bảo an toàn kỹ lưỡng. Bắt buộc phải thông báo cho tất cả người dùng về "Chính sách bảo mật".
  - f. Cấm các hành vi bán quảng cáo hoặc bán sản phẩm của Công Ty, hỗ trợ bán hàng qua trung tâm mua sắm trực tuyến, chợ trực tuyến, trang web đấu giá trực tuyến, thị trường trực tuyến, cộng đồng trực tuyến, trang web cho bên thứ ba không liên quan trực tiếp đến Công Ty.

- g. Không được gửi email, ghi chú hoặc tin nhắn quảng cáo mà không có sự đồng ý của người nhận và không được quảng bá sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh thông qua các bảng thông báo trực tuyến.
  - h. Mã số Thành Viên hoặc mật khẩu không trực tuyến của người điều hành không được hiển thị trực tiếp hoặc gián tiếp.
  - i. Để quảng cáo sản phẩm của Công Ty, Thành Viên và cơ hội kinh doanh trực tuyến, Thành Viên phải tuân thủ pháp luật Việt Nam, Quy Tắc Hoạt Động và quy định của Công Ty.
  - j. Nếu quảng cáo thông qua công cụ tìm kiếm trên Internet, Thành Viên không thể quảng cáo như người đại diện của Công Ty, không được quảng cáo sản phẩm có chức năng y tế. Nếu vi phạm quảng cáo quá độ, Thành Viên sẽ phải tự chịu trách nhiệm bằng hình phạt dân sự và/hoặc hình sự theo quy định.
  - k. Thành Viên có thể quảng cáo hoạt động kinh doanh của mình trên Internet (blog, SNS, v.v.)
  - l. Nếu Công Ty có sự thay đổi về Kế Hoạch Trả Thưởng hoặc hoạt động kinh doanh, Thành Viên phải thay đổi theo.
  - m. Thành Viên không được trả lời các câu hỏi liên quan đến dịch vụ, sản phẩm của Công Ty trên các quảng cáo, phương tiện truyền thông. Mọi yêu cầu, câu hỏi từ bất kỳ loại phương tiện nào đều phải được truyền đạt ngay lập tức đến bộ phận phụ trách của Công Ty. Các Hành vi quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng không có sự chấp thuận trước của Công Ty hoặc quảng cáo cho một Thành Viên hoặc nhóm cụ thể đều bị cấm.
4. Trong trường hợp vi phạm quy định tại khoản này hoặc khoản 14 của Điều 29 thì áp dụng như sau:
- a) Nếu tuyển dưới của Thành Viên vi phạm thì những người tuyển trên cũng bị phạt vi phạm do không quản lý tuyển dưới.
  - b) Người tuyển trên quy định tại Điểm a khoản 4 Điều này là những người có Danh Hiệu từ Ruby đến Danh hiệu Diamond
  - c) Nếu Thành Viên tuyển trên phát hiện và thông báo trước với Công Ty những vi phạm đó và tích cực hợp tác giải quyết vấn đề sẽ được miễn trừ trách nhiệm.
  - d) Công Ty sẽ áp dụng hình thức xử lý vi phạm sau khi có kết luận của Ủy Ban Đạo đức.

### **ĐIỀU 33. QUYỀN TÁC GIẢ, TÊN THƯƠNG MẠI, THƯƠNG HIỆU VÀ BIỂU TRƯNG**

1. Quyền tác giả:

Không Thành Viên hay bất kỳ người nào khác được phép sao chép một phần hoặc toàn bộ bất kỳ ấn phẩm, tài liệu in hoặc các bản ghi âm hoặc ghi hình được xuất bản bởi Công Ty, trừ khi được Công Ty cho phép bằng văn bản. Các tài liệu này được bảo vệ bởi quyền tác giả, cho dù đã đăng ký hay chưa đăng ký và được xem là tài sản của Công Ty.

2. Sự chấp thuận cho sao chép:

Thành Viên có nhu cầu sử dụng đầy đủ và chính xác bản sao của các bài báo hoặc các tài liệu chứa trong các ấn phẩm chính thức của Công Ty, các bản ghi âm, ghi hình hay các tài liệu khác để đưa các bài trình bày sử dụng cho việc phát triển hệ thống Thành Viên của mình hoặc cho mục đích cung cấp thông tin, thì chỉ có thể sao chép khi đã nhận được văn bản chấp thuận trước đó từ Công Ty và bản sao chép phải đính kèm theo tuyên bố sau: “Được sao chép với sự cho phép của Công ty TNHH GCOOP Việt Nam”

Tất cả các quyền liên quan đến tên Công Ty, biểu trưng và thương hiệu hoặc tên thương mại của Công Ty đều là tài sản thuộc sở hữu của Công Ty.

3. Thương hiệu, tên thương mại và biểu trưng:

Thương hiệu hoặc biểu trưng là tên hoặc biểu tượng (logo) mà Công Ty được độc quyền sử dụng. Khi sử dụng thương hiệu, tên thương mại và biểu trưng theo sự chấp thuận của Công Ty, Thành Viên phải: (i) Luôn ghi rõ Công Ty là chủ sở hữu thương hiệu, tên thương mại và biểu trưng; và (ii) Thương hiệu, tên thương mại và biểu trưng chỉ được sử dụng như đã đăng ký và phải tuân thủ các quy tắc và hướng dẫn của Công Ty trong từng thời kỳ.

4. Các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ bán hàng:

- a. Thành Viên không được chế tạo, sử dụng hoặc bán bất kỳ sản phẩm được hỗ trợ bán hàng nào nếu không được Công Ty chấp thuận bằng văn bản. Văn bản ủy quyền có hiệu lực cho đến ngày được Công Ty chỉ định trong ủy quyền; trong trường hợp bị thu hồi thì hiệu lực của văn bản ủy quyền đó chỉ có đến khi Công Ty có văn bản thông báo hủy.
- b. Thành Viên không được bán bất kỳ loại sản phẩm hỗ trợ nào, bao gồm tập tài liệu, tài liệu in, băng âm thanh, băng video, trang chủ internet, tài liệu trực tuyến, hỗ trợ hàng hóa, ứng dụng và phương tiện điện tử khác; cũng không được thực hiện việc tạo ra bất kỳ lợi nhuận nào thông qua việc quảng bá hoặc lưu thông các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ bán hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào.
- c. Thành Viên không được ghi âm, quay video hoặc chụp ảnh bài phát biểu hoặc thuyết trình của Công Ty trong sự kiện do Công Ty tổ chức hoặc tài trợ mà

không có sự chấp thuận trước của Công Ty, và trong trường hợp được Công Ty chấp thuận cũng không được bán hoặc sử dụng các liệu đó để thu lợi.

- d. Trong trường hợp tài liệu, dữ liệu hoặc các sản phẩm hỗ trợ bán hàng khác do một Thành Viên tạo ra bị phát hiện là vi phạm pháp luật hoặc quy tắc, quy định của Công Ty, hoặc có khả năng gây ra hoặc gây hại cho Công Ty, hoặc nếu xác định có nguy cơ ảnh hưởng xấu tới uy tín, hình ảnh của Công Ty, Công Ty có quyền yêu cầu ngừng sản xuất, bán và phân phối các tài liệu, dữ liệu hoặc sản phẩm hỗ trợ đó. Thành Viên đó phải chấm dứt ngay lập tức theo yêu cầu của Công Ty và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các tổn thất, thiệt hại và các khoản nợ khác phát sinh cho Công Ty (nếu có).
5. Công Ty có thể áp dụng biện pháp chấm dứt Hợp Đồng đối với Thành Viên không tuân thủ đầy đủ hoặc vi phạm quy định tại Điều này. Đồng thời, Thành Viên phải có trách nhiệm thanh toán mọi khoản tổn thất, thiệt hại mà Công Ty phải gánh chịu cũng như các khoản chi phí tài chính phát sinh mà Công Ty phải bỏ ra để việc khắc phục những vi phạm đó.

## **ĐIỀU 34. QUY TẮC CHUNG KHÁC**

### **1. Các hoạt động và Địa điểm kinh doanh:**

- a. Các cơ sở bán lẻ: Thành Viên không được (trực tiếp hoặc gián tiếp, thông qua bất kỳ người hoặc phương tiện nào) trưng bày hoặc bán sản phẩm của Công Ty, ấn phẩm liên quan đến sản phẩm hoặc các loại hàng khuyến mại tại bất kỳ cơ sở bán lẻ nào, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: các cửa hàng, các chợ tự phát hoặc tập trung, các hiệu thuốc, cửa hàng tạp hóa, cửa hàng thực phẩm dinh dưỡng, kiốt tạm, gian hàng tại trung tâm mua sắm, đại lý phân phối hoặc bất kỳ địa điểm nào mà Công Ty xác định theo quyết định duy nhất của mình là không phù hợp với việc bán hàng trực tiếp.
- b. Các văn phòng riêng của Thành Viên: Thành Viên có văn phòng riêng có thể bán, cho dùng thử hàng mẫu và trưng bày sản phẩm của Công Ty, ấn phẩm liên quan đến sản phẩm hoặc các loại hàng khuyến mại tại văn phòng riêng đó, miễn là những sản phẩm đó không được quảng cáo để bán, và không một mẫu sản phẩm, bảng hiệu, áp phích, tờ rơi hoặc tài liệu quảng cáo nào có thể nhìn thấy từ bên ngoài đường phố hay lối đi. Bảng hiệu bên ngoài để nhận dạng văn phòng là được phép với những giới hạn sau:
  - (i) Bảng hiệu không nhằm mục đích mời gọi người qua đường mua sản phẩm, và không được biểu thị rằng các sản phẩm của Công Ty có thể tìm thấy bên trong;
  - (ii) Bảng hiệu phải đảm bảo không gây nhầm lẫn với một cửa hàng, nhà hàng,

cửa hàng nhượng quyền thương mại hoặc điểm bán lẻ khác.

- c. Phòng khám của bác sỹ hoặc văn phòng chuyên môn khác: Các bác sỹ, chuyên gia chăm sóc sức khỏe hoặc các chuyên gia khác đồng thời là Thành Viên của Công Ty có thể bán sản phẩm mua từ Công Ty tại văn phòng của họ với điều kiện những sản phẩm đó không được quảng cáo và trưng bày.
- d. Các cơ sở dịch vụ: Thành Viên không được quảng cáo rằng sản phẩm của Công Ty được bày bán tại các cơ sở dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn bởi các thẩm mỹ viện, cửa hiệu làm đẹp, phòng tập, câu lạc bộ thể thao... Sản phẩm, ấn phẩm liên quan đến sản phẩm, các mặt hàng khuyến mãi hoặc bảng hiệu không được trưng bày tại bất kỳ cơ sở dịch vụ nào cũng như không được có bất kỳ bảng hiệu nào có thể nhìn thấy được từ bên ngoài cơ sở mà biểu thị cho người qua đường rằng sản phẩm của Công Ty có thể tìm thấy và mua được ở bên trong. Ngoại trừ những hạn chế này, việc bán hàng và dùng thử sản phẩm của Công Ty là được phép.
- e. Hội trợ thương mại, các sự kiện thể thao và cộng đồng: các sản phẩm được phân phối bởi Công Ty không được bày bán tại các hội trợ thương mại, các sự kiện thể thao và cộng đồng. Tuy nhiên việc dùng thử hàng mẫu các sản phẩm này là được phép.
- f. Chợ trời, chợ phiên, xe bán dạo: Thành Viên không được bán, cho dùng thử sản phẩm mẫu hay trưng bày sản phẩm Công Ty tại các khu vực chợ trời, chợ phiên, trên xe bán dạo hay tại bất kỳ sự kiện/địa điểm tương tự, hoặc các địa điểm khác mà Công Ty theo nhận định của mình cho rằng không phù hợp với việc bán hàng trực tiếp hay không có lợi cho hình ảnh thương hiệu của Công Ty.

## 2. Tuyên bố về sản phẩm:

Khi giới thiệu về các sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh hoặc chia sẻ thông tin với người khác, Thành Viên không được:

- a. Đưa ra bất kỳ tuyên bố nào về sản phẩm được Công Ty phân phối dù bằng văn bản hay lời nói khác với những gì được Công Ty trình bày chính thức trong ấn phẩm, tài liệu giới thiệu sản phẩm/nhãn mác được Công Ty phát hành;
- b. Xuyên tạc, miêu tả sai bằng bất kỳ cách thức nào về giá cả, chất lượng, công dụng hay lợi ích của sản phẩm Công Ty; và
- c. Sử dụng danh nghĩa của bất kỳ Bộ, Ban, Ngành nào của Việt Nam khi giới thiệu sản phẩm của Công Ty.



## **PHẦN 6: LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

### **ĐIỀU 35. KHỞI KIẾN TẠI TÒA ÁN**

Bất kỳ tranh chấp hay khiếu nại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến quan hệ giữa Công Ty và Thành Viên trong hoạt động bán hàng đa cấp được quy định trong Quy Tắc Hoạt Động; Kế Hoạch Trả Thưởng; Hợp Đồng sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng để đi đến thống nhất. Trường hợp không thể thương lượng, một trong các bên (Công Ty hoặc Thành Viên) có quyền nộp đơn đề nghị Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam giải quyết theo thủ tục tố tụng dân sự.

### **ĐIỀU 36. PHÁP LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ ĐỊA ĐIỂM**

Địa điểm để giải quyết bất kỳ vấn đề nào không yêu cầu quá trình tố tụng tại Tòa án sẽ chỉ được giải quyết tại Hà Nội, Việt Nam. Pháp luật Việt Nam sẽ điều chỉnh mọi vấn đề liên quan đến hoặc phát sinh từ Hợp Đồng; Kế Hoạch Trả Thưởng hoặc Quy Tắc Hoạt Động này.

