



CÔNG TY TNHH TOTAL SWISS VIỆT NAM

89 Xuân Hồng, Phường 12, Quận Tân Bình, TP.HCM, Việt Nam

QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

1. QUY TRÌNH, THỦ TỤC KÝ KẾT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1.1. ĐIỀU KIỆN TRỞ THÀNH NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP (NHÀ PHÂN PHỐI)

1.1.1. Là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên và có đầy đủ năng lực hành vi dân sự;

1.1.2. Không thuộc trường hợp đang chấp hành hình phạt tù hoặc có tiền án về các tội sản xuất, buôn bán hàng giả, sản xuất, buôn bán hàng cấm, quảng cáo gian dối, lừa dối khách hàng, lừa đảo chiếm đoạt tài sản, lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản, chiếm giữ trái phép tài sản, tội vi phạm quy định về kinh doanh theo phương thức đa cấp;

1.1.3. Cá nhân là người nước ngoài phải có Giấy phép lao động tại Việt Nam do Cơ quan có thẩm quyền cấp và còn hiệu lực, trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật;

1.1.4. Không phải là cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật Việt Nam về Cán bộ, công chức;

1.1.5. Không là người tham gia bán hàng đa cấp đã từng bị xử phạt vi phạm hành chính mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính về một trong các hành vi sau:

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

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

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

Để ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Nhà phân phối phải đáp ứng các điều kiện quy định tại Mục 1.1 của Quy tắc hoạt động này và thực hiện việc ký kết Hợp đồng theo trình tự thủ tục như sau:

Bước 1: Người tham gia điền đầy đủ thông tin vào mẫu Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và nộp 01 (một) bộ hồ sơ cho công ty bao gồm:

- Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp điền đầy đủ thông tin và ký tên;
- 01 (một) bản photo Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân (đối với người Việt Nam) hoặc Hộ chiếu và Giấy phép lao động (đối với người nước ngoài), trừ trường hợp được miễn giấy phép lao động theo quy định;
- 02 (hai) ảnh 3x4;

Hồ sơ có thể được nộp trực tiếp hoặc gửi hồ sơ qua bưu điện đến địa chỉ của Công ty, Chi nhánh Công ty.

Bước 2: Sau khi nhận đầy đủ hồ sơ, trong vòng 02 ngày làm việc, Công ty sẽ xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ. Nếu hồ sơ đầy đủ và hợp lệ, công ty sẽ ký, đóng dấu Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và gửi lại 01 bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp cho Nhà phân phối bằng đường bưu điện hoặc trực tiếp;

Bước 3: Sau khi nhận được Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp được ký kết, Nhà phân phối liên hệ với Công ty thông qua điện thoại, email để xác nhận là đã nhận được Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

Việc chấp nhận ký Hợp đồng với một người để họ trở thành một Nhà phân phối hay không là tùy theo quyết định của Công ty. Công ty có quyền chấp nhận hoặc từ chối ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp. Những người chưa được ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ không nhận được bất kì lợi ích gì trong thời gian chưa được ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

2. QUY TRÌNH, THỦ TỤC ĐÀO TẠO CƠ BẢN CHO NHÀ PHÂN PHỐI

2.1. TRÌNH TỰ, THỦ TỤC

Nhà phân phối phải thực hiện việc đăng ký tham gia khóa đào tạo theo thủ tục sau:

Bước 1. Đăng ký

Sau khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Nhà phân phối phải đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức. Thời điểm đăng ký học cụ thể sẽ được Công ty thông báo trên trang thông tin điện tử và tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng đại diện của Công ty. Sau khi nhận được thông báo về thời gian, địa điểm đào tạo, Nhà phân phối liên hệ với Công ty để đăng ký lịch tham gia.

Hình thức đăng ký:

- Trực tiếp tại Công ty hoặc chi nhánh công ty, văn phòng đại diện;
- Gửi email đến công ty hoặc gửi thông tin cá nhân theo mẫu công ty quy định qua đường bưu điện;

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

Bước 2: Nhà phân phối chấp hành đầy đủ trình tự, thủ tục nêu trên sẽ được tham gia khóa (lớp) học theo danh sách học viên do Công ty lập với các thông tin cụ thể:

Địa điểm đào tạo: Tại trụ sở Công ty hoặc tại Văn phòng đại diện của công ty hoặc tại địa điểm khác nơi Công ty tổ chức các sự kiện phù hợp với quy định của pháp luật;

Thời lượng đào tạo: Tối thiểu 8 giờ;

Phí tham gia đào tạo: Miễn phí;

Nội dung đào tạo: Pháp luật về bán hàng đa cấp; Các chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp; Các nội dung cơ bản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và Kế hoạch trả thưởng; Cơ chế đánh giá việc hoàn thành nội dung và thời lượng của chương trình đào tạo cơ bản.

2.2. CƠ CHẾ ĐÁNH GIÁ VỀ VIỆC HOÀN THÀNH CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN

Cơ chế điểm danh đảm bảo thời lượng đào tạo: Nhà phân phối tham gia đào tạo phải ký tên vào danh sách tham dự lớp học. Công ty sẽ phát phiếu điểm danh vào mỗi đầu buổi học (sáng và chiều). Người tham gia phải ký tên vào Phiếu điểm danh do Công ty phát. Chỉ những người tham gia có đầy đủ 02 Phiếu điểm danh hợp lệ (Phiếu điểm danh do Công ty phát và có ký tên vào Phiếu điểm danh) thì mới được coi là đã tham dự đầy đủ khóa/lớp học.

Cơ chế kiểm tra đảm bảo hoàn thành nội dung đào tạo: Sau khi tham dự đầy đủ Chương trình đào tạo cơ bản, Nhà phân phối được yêu cầu làm bài kiểm tra trắc nghiệm kiến thức được tiếp nhận từ chương trình gồm 20 câu hỏi dạng trắc nghiệm trong thời gian 30 phút.

Kết quả kiểm tra: Kết quả kiểm tra sẽ được thông báo sau buổi đào tạo. Chỉ những Nhà phân phối có kết quả kiểm tra đạt tối thiểu 80% yêu cầu mới được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản.

Nếu Nhà phân phối có kết quả kiểm tra không đạt lần thứ nhất thì Nhà phân phối được tham gia kiểm tra lần thứ hai. Nếu kiểm tra lần hai mà vẫn không đạt, Nhà phân phối sẽ phải tham gia khóa đào tạo tiếp theo do Công ty tổ chức.

2.3. QUY TRÌNH CẤP XÁC NHẬN VỀ VIỆC HOÀN THÀNH NỘI DUNG VÀ THỜI LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN

2.3.1. Trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc Chương trình đào tạo cơ bản, Công ty sẽ công bố công khai tại trụ sở danh sách những Nhà phân phối đủ điều kiện được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản và liên hệ Nhà phân phối thông qua điện thoại hoặc email để thông báo về việc đã có xác nhận.

2.3.2. Nhà phân phối trực tiếp đến Công ty để nhận xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản và ký cam kết bằng văn bản theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP. Nếu Nhà phân phối ở xa, không tiện đến trụ sở Công ty hoặc chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất để nhận thì Nhà phân phối liên hệ với Công ty xin nhận xác nhận.

2.4. QUY TRÌNH CẤP THẺ THÀNH VIÊN

2.4.1. Trong thời hạn năm (05) ngày kể từ ngày được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản, Công ty sẽ cấp Thẻ thành viên cho Nhà phân phối;

2.4.2. Sau khi đã có Thẻ thành viên, Công ty sẽ liên hệ Nhà phân phối thông qua điện thoại hoặc email để thông báo về việc đã có Thẻ thành viên cho Nhà phân phối. Nhà phân phối nhận thẻ theo các phương thức sau:

- Trực tiếp đến trụ sở công ty hoặc chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất nhận Thẻ. Khi nhận Thẻ, Nhà phân phối phải ký vào Biên bản giao nhận Thẻ.
- Nếu Nhà phân phối ở xa, không tiện đến trụ sở Công ty hoặc chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất để nhận Thẻ thì Công ty sẽ gửi Thẻ qua bưu điện theo địa chỉ do Nhà phân phối cung cấp, khi Nhà phân phối nhận được Thẻ thì liên hệ với Công ty hoặc Công ty sẽ chủ động liên hệ Nhà phân phối để xác nhận việc đã nhận Thẻ thành viên. Nhà phân phối chi trả chi phí giao nhận Thẻ (nếu có).

2.5. LƯU TRỮ KẾT QUẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN

Công ty Total Swiss có trách nhiệm lưu trữ các tài liệu liên quan đến hoạt động đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp, bao gồm thời gian, cách thức, địa điểm (nếu có) và kết quả đào tạo.

3. ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN VÀ GIAO NHẬN HÀNG

3.1. Nhà phân phối phải đặt hàng theo cách thức được Công ty chấp thuận. Các đơn đặt hàng chỉ được chấp nhận thanh toán bằng tiền mặt hoặc theo các điều khoản do Công ty chấp thuận.

3.2. Công ty phải:

(i) Chuyển cho Nhà phân phối bảng giá hiện hành của hàng hóa theo Hợp đồng với Nhà phân phối và;

(ii) Có quyền thay đổi bảng giá.

3.3. Nhà phân phối chỉ có thể đặt hàng và mua hàng hóa từ các Công ty hoặc Chi nhánh của Công ty.

3.4. Nhà phân phối có nghĩa vụ thanh toán cho Công ty giá trị hàng hóa tương ứng với số lượng hàng hóa được mua bởi Nhà phân phối theo các điều khoản và điều kiện đã được Các bên thỏa thuận;

3.5. Phương thức thanh toán trong giao dịch mua bán giữa Các bên phải được thực hiện bằng tiền mặt hoặc thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ được cấp bởi một tổ chức tín dụng hoặc qua mạng lưới ngân hàng hợp pháp;

3.6. Nhà phân phối phải xuất trình Thẻ thành viên trong quá trình mua hàng hóa;

3.7. Quyền sở hữu hàng hóa sẽ được chuyển qua cho Nhà phân phối khi Nhà phân phối nhận hàng hóa và thanh toán đầy đủ các khoản tiền tương ứng với giá trị hàng hóa đã nhận.

3.8. Quy trình mua bán

Đặt hàng: Nhà Phân Phối thực hiện việc đặt hàng bằng cách đến trực tiếp trụ sở Công Ty, chi nhánh Công ty. Sau đó cung cấp Mã nhà phân phối, số lượng, chủng loại hàng hóa cần mua cho nhân viên bán hàng;

- Nhân viên bán hàng nhập Mã số Nhà phân phối và số lượng, chủng loại hàng hóa vào hệ thống bán hàng.
- Xác nhận thông tin đơn hàng với Nhà phân phối bao gồm: họ tên và mã số người mua hàng, họ tên và mã số người giới thiệu, số lượng, chủng loại hàng hóa và số tiền, điểm PV, BV; Nhân viên bán hàng kiểm tra hàng hóa nếu có thì xác nhận với Nhà phân phối và Nhà phân phối tiến hành thanh toán tiền, ký hóa đơn tài chính, kiểm tra lại hàng hóa và nhận hàng.

Thanh toán: Nhà Phân Phối có thể lựa chọn hình thức thanh toán bằng tiền mặt tại trụ sở Công ty hoặc chuyển khoản qua ngân hàng;

Giao hàng: Công ty thực hiện việc giao hàng theo xác nhận tại đơn hàng. Nếu thời gian giao hàng dự kiến bị thay đổi, Công ty phải thông báo ngay lập tức cho khách hàng về việc thay đổi này cùng lý do hợp lý. Trường hợp thanh toán chuyển khoản qua ngân hàng, việc giao hàng sẽ được thực hiện sau khi Công ty nhận được khoản thanh toán và theo thời gian giao hàng dự kiến đã thông báo và xác nhận với Nhà Phân Phối;

Nhận hàng: Nhà Phân Phối nhận hàng theo đơn, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng;

Trường hợp Nhà phân phối không nhận hàng hóa trong 30 ngày kể từ ngày thanh toán tiền mua hàng, Công ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho Nhà phân phối.

4. QUY TRÌNH ĐỔI, TRẢ VÀ MUA LẠI HÀNG HÓA VÀ TRẢ LẠI TIỀN CHO NHÀ PHÂN PHỐI

4.1. Đổi trả hàng hóa

4.1.1. Công ty phải đổi hàng hóa đã bán cho Nhà Phân Phối khi hàng hóa đó đáp ứng các điều kiện sau đây:

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

4.1.2. Quy trình đổi hàng hóa

Bước 1: Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng đã mua từ Công ty (bao gồm cả hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mãi), Nhà phân phối yêu cầu Công ty đổi hàng hóa cần cung cấp cho Công ty:

- Hàng hóa đáp ứng điều kiện được đổi theo quy định tại mục 4.1.1 Quy tắc hoạt động này;
- Hóa đơn mua hàng tương ứng;
- Thẻ thành viên, bản sao Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân;
- Đơn yêu cầu đổi hàng hóa đã điền đầy đủ thông tin.

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

4.2. Trả lại, mua lại hàng hóa

4.2.1. Công ty phải mua lại hàng hóa đã bán cho Nhà Phân Phối khi Hàng hóa đó đáp ứng các điều kiện sau đây:

- Hàng hóa còn hạn sử dụng;
- Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem nhãn;
- Yêu cầu trả lại được thực hiện trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà phân phối nhận hàng.
- Kèm theo hóa đơn mua Hàng hóa cần trả lại.

SE
N
T
T
X
C
ANH
B
NGƯỜI
C

4.2.2. Quy trình thực hiện việc trả lại, mua lại, trả lại tiền cho Nhà phân phối

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

Bước 1: Nộp hồ sơ

- Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng, Nhà phân phối có quyền đến trực tiếp công ty để gửi Đơn đề nghị trả/mua lại hàng hóa. Theo đó, Nhà phân phối cần cung cấp cho Công ty:
 - Đơn đề nghị trả/mua lại hàng hóa đã điền đầy đủ thông tin;
 - Hàng hóa trả lại đáp ứng điều kiện được nêu tại mục 4.2.1 Quy tắc hoạt động này;
 - Hóa đơn tương ứng với số lượng hàng hóa yêu cầu trả lại;
 - Thẻ thành viên hoặc bản sao y (hoặc bản photo kèm bản chính để đối chiếu), Giấy chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân của Nhà phân phối.

Bước 2: Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu mua lại hàng hợp lệ, Công ty sẽ xem xét đơn yêu cầu mua lại hàng hóa, kiểm tra hàng hóa và thông báo cho Nhà phân phối về việc chấp nhận mua lại hoặc lý do từ chối việc mua lại. Nếu như chấp nhận mua lại, Công Ty và Nhà phân phối sẽ trao đổi thống nhất về số lượng hàng trả lại và số tiền Công ty sẽ thanh toán lại cho Nhà phân phối nhưng không thấp hơn 90 % số tiền mà Nhà phân phối đã trả để nhận số hàng hóa đó;

- Công ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại;
- Công ty có quyền thu lại từ những Nhà phân phối khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại này;
- Trường hợp Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt, Công ty có trách nhiệm mua lại hàng hóa đã bán cho người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại Điều này.

5. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

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

5.2. Đối tượng khiếu nại: Nhà phân phối/Khách hàng liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại;

5.3. Hình thức khiếu nại

Nhà phân phối/Khách hàng có khiếu nại có thể lựa chọn một trong các hình thức sau để phản ánh khiếu nại:

- Trực tiếp gặp Bộ phận chăm sóc khách hàng tại trụ sở Công ty hoặc các Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất;
- Gọi điện thoại đến Công ty theo số 028-6299 3322 (Trong giờ hành chính);

- Gửi văn bản đến địa chỉ email Công ty: hcm@totalswiss.com.tw

5.4. Quy trình giải quyết khiếu nại

5.4.1. Trường hợp Nhà phân phối/Khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở Công ty hoặc các Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

- Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại của Nhà phân phối/Khách hàng, Công ty sẽ lập Phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và chuyển cho Bộ phận phụ trách;

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

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

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

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

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

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

Bước 4: Làm việc với Nhà phân phối/Khách hàng

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

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

- Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu Nhà phân phối/Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).

5
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200
201
202
203
204
205
206
207
208
209
210
211
212
213
214
215
216
217
218
219
220
221
222
223
224
225
226
227
228
229
230
231
232
233
234
235
236
237
238
239
240
241
242
243
244
245
246
247
248
249
250
251
252
253
254
255
256
257
258
259
260
261
262
263
264
265
266
267
268
269
270
271
272
273
274
275
276
277
278
279
280
281
282
283
284
285
286
287
288
289
290
291
292
293
294
295
296
297
298
299
300
301
302
303
304
305
306
307
308
309
310
311
312
313
314
315
316
317
318
319
320
321
322
323
324
325
326
327
328
329
330
331
332
333
334
335
336
337
338
339
340
341
342
343
344
345
346
347
348
349
350
351
352
353
354
355
356
357
358
359
360
361
362
363
364
365
366
367
368
369
370
371
372
373
374
375
376
377
378
379
380
381
382
383
384
385
386
387
388
389
390
391
392
393
394
395
396
397
398
399
400
401
402
403
404
405
406
407
408
409
410
411
412
413
414
415
416
417
418
419
420
421
422
423
424
425
426
427
428
429
430
431
432
433
434
435
436
437
438
439
440
441
442
443
444
445
446
447
448
449
450
451
452
453
454
455
456
457
458
459
460
461
462
463
464
465
466
467
468
469
470
471
472
473
474
475
476
477
478
479
480
481
482
483
484
485
486
487
488
489
490
491
492
493
494
495
496
497
498
499
500
501
502
503
504
505
506
507
508
509
510
511
512
513
514
515
516
517
518
519
520
521
522
523
524
525
526
527
528
529
530
531
532
533
534
535
536
537
538
539
540
541
542
543
544
545
546
547
548
549
550
551
552
553
554
555
556
557
558
559
560
561
562
563
564
565
566
567
568
569
570
571
572
573
574
575
576
577
578
579
580
581
582
583
584
585
586
587
588
589
590
591
592
593
594
595
596
597
598
599
600
601
602
603
604
605
606
607
608
609
610
611
612
613
614
615
616
617
618
619
620
621
622
623
624
625
626
627
628
629
630
631
632
633
634
635
636
637
638
639
640
641
642
643
644
645
646
647
648
649
650
651
652
653
654
655
656
657
658
659
660
661
662
663
664
665
666
667
668
669
670
671
672
673
674
675
676
677
678
679
680
681
682
683
684
685
686
687
688
689
690
691
692
693
694
695
696
697
698
699
700
701
702
703
704
705
706
707
708
709
710
711
712
713
714
715
716
717
718
719
720
721
722
723
724
725
726
727
728
729
730
731
732
733
734
735
736
737
738
739
740
741
742
743
744
745
746
747
748
749
750
751
752
753
754
755
756
757
758
759
760
761
762
763
764
765
766
767
768
769
770
771
772
773
774
775
776
777
778
779
780
781
782
783
784
785
786
787
788
789
790
791
792
793
794
795
796
797
798
799
800
801
802
803
804
805
806
807
808
809
810
811
812
813
814
815
816
817
818
819
820
821
822
823
824
825
826
827
828
829
830
831
832
833
834
835
836
837
838
839
840
841
842
843
844
845
846
847
848
849
850
851
852
853
854
855
856
857
858
859
860
861
862
863
864
865
866
867
868
869
870
871
872
873
874
875
876
877
878
879
880
881
882
883
884
885
886
887
888
889
890
891
892
893
894
895
896
897
898
899
900
901
902
903
904
905
906
907
908
909
910
911
912
913
914
915
916
917
918
919
920
921
922
923
924
925
926
927
928
929
930
931
932
933
934
935
936
937
938
939
940
941
942
943
944
945
946
947
948
949
950
951
952
953
954
955
956
957
958
959
960
961
962
963
964
965
966
967
968
969
970
971
972
973
974
975
976
977
978
979
980
981
982
983
984
985
986
987
988
989
990
991
992
993
994
995
996
997
998
999
1000

- Nếu Nhà phân phối/Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì Nhà phân phối/Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

5.4.2. Trường hợp Nhà phân phối khiếu nại thông qua việc liên hệ bằng cuộc gọi đến Công ty

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

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

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

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

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

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

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ Nhà phân phối/Khách hàng để yêu cầu bổ sung.

- Thời gian để Nhà phân phối/Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu Nhà phân phối/Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà Nhà phân phối/Khách hàng đã đưa ra.

Bước 4: Làm việc với Nhà phân phối/Khách hàng

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

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

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

Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

5.4.3. Trường hợp Nhà phân phối khiếu nại thông qua việc gửi văn bản đến email Công ty

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

- Sau khi nhận được email yêu cầu khiếu nại của Nhà phân phối, Công ty sẽ ngay lập tức lập phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và xác nhận với Nhà phân phối về việc đã nhận được mail;
- *Lưu ý: Nhà phân phối cung cấp đầy đủ thông tin: Họ Tên, mã số Nhà phân phối, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);*

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

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

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

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

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

Bước 4: Làm việc với Nhà phân phối/Khách hàng

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

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

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

Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

6. CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG VỚI NHÀ PHÂN PHỐI

6.1. Công ty có thể chấm dứt hợp đồng với Nhà phân phối bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho Nhà phân phối về việc chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp trước 10 ngày làm việc;

6.2. Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp đối với Nhà phân phối bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho Nhà phân phối về việc chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp trước 10 ngày làm việc khi Nhà phân phối có một trong các hành vi sau:

- Thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp trước khi được cấp Thẻ thành viên;
- Không xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng;
- Không tuân thủ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động của Công ty;
- Cung cấp thông tin không đầy đủ, không trung thực khi giới thiệu về doanh nghiệp bán hàng đa cấp, hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, Kế hoạch trả thưởng và Quy tắc hoạt động của Công ty.

6.3. Công ty có trách nhiệm chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp đối với Nhà phân phối khi Nhà phân phối có một trong các hành vi sau:

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

- Thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương nơi Công ty chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương.

6.4. Trường hợp Nhà phân phối muốn chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty thì phải gửi thông báo đến Công ty trước ít nhất 10 (mười) ngày làm việc về việc chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;

6.5. Trong trường hợp Nhà phân phối chết, hoặc bị mất năng lực hành vi dân sự, thì tất cả những lợi ích của Nhà phân phối (ngoài thứ hạng) sẽ được chuyển qua cho vợ/chồng hợp pháp của Nhà phân phối, trừ khi Công ty nhận được thông báo khác từ Nhà phân phối, hoặc trước khi các sự kiện trên phát sinh Nhà phân phối đã đăng ký hợp pháp về người thừa hưởng và đã được Công ty chấp nhận bằng văn bản; Trong trường hợp vợ/chồng hợp pháp chết trước hoặc chết cùng một lúc với Nhà phân phối hoặc không có khả năng làm Nhà phân phối sau thời gian làm việc 01 tháng kể từ ngày Nhà phân phối chết thì những lợi ích được hưởng từ Nhà phân phối (ngoài thứ hạng) sẽ được chuyển qua cho Người thụ hưởng ghi trong Hợp đồng, hoặc cho người khác được Nhà phân phối đề cử làm Người thụ hưởng bằng văn bản. Nếu như Nhà phân phối không ghi tên hoặc đề cử một người thụ hưởng nào thì tất cả các lợi ích nói trên của Nhà phân phối sẽ chấm dứt khi Nhà phân phối chết/mất năng lực hành vi dân sự;

6.6. Khi Công ty quyết định chấm dứt tư cách Nhà phân phối, Nhà phân phối phải nộp lại Thẻ thành viên và tất cả các tài liệu in về các Hàng hóa và Công ty. Ngoài ra, Nhà phân phối không được tiến hành, bán hoặc giao dịch khác bằng Hàng hóa của Công ty theo bất kỳ hình thức nào.

6.7. Khi chấm dứt Hợp đồng thì:

- (i) Tất cả các quyền và đặc quyền của Nhà phân phối được quy định trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ chấm dứt;
- (ii) Nhà phân phối không được tiếp tục bán hàng hóa của Công ty;
- (iii) Nhà phân phối phải chuyển giao lại cho Công ty, hoặc hủy bỏ theo yêu cầu của Công ty bao gồm các tài liệu sau: mẫu, tờ rơi kỹ thuật, catalog, tài liệu quảng cáo, thông tin về thông số kỹ thuật và các tài liệu khác liên quan đến việc kinh doanh của Công ty;
- (iv) Nhà phân phối phải trả lại cho Công ty toàn bộ chi phí, số tiền cho hàng hóa đã mua nhưng chưa được thanh toán và Công ty có quyền đòi lại số tiền chưa được thanh toán cho hàng hóa nói trên;
- (v) Nhà phân phối sẽ trả cho Công ty các khoản nợ theo Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- (vi) Nhà phân phối không được truyền bá, công khai lý do chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp mà gây tác động tiêu cực và gây bất lợi cho Công ty và các Nhà phân phối khác của Công ty. Trong trường hợp này, Công ty có quyền thực hiện các biện pháp hợp pháp để yêu cầu Nhà phân phối không được thực hiện các hành vi trên;

(vii) Không được lôi kéo Nhà phân phối khác của Công ty từ bỏ Công ty hoặc gia nhập một Công ty cạnh tranh. Trong trường hợp này, Công ty có quyền thực hiện các biện pháp hợp pháp để yêu cầu Nhà phân phối không được thực hiện các hành vi trên.

7. KHUYẾN KHÍCH VÀ THƯỞNG

Nhà phân phối sẽ được hưởng các khoản khuyến khích và thưởng của Công ty theo quy định tại Kế hoạch trả thưởng của Công ty. Kế hoạch trả thưởng có thể được sửa đổi bởi Công ty theo từng thời điểm sau khi đã đăng ký với Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

8. BẢO MẬT

Nhà phân phối cam kết bảo vệ lợi ích độc quyền của Công ty với bí mật thương mại và những thông tin bảo mật đó (sau đây gọi là “bí mật thương mại”), các Nhà phân phối sẽ không tiết lộ cũng như không công khai bí mật kinh doanh của Công ty (trừ khi được yêu cầu trong những điều khoản của Hợp đồng hoặc những điều khoản hiển nhiên của Hợp đồng) một cách trực tiếp hay gián tiếp trong thời gian hợp tác với Công ty hoặc ở bất kỳ thời điểm nào sau đó.

9. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Trong trường hợp xảy ra tranh chấp, Các Bên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Nếu thương lượng không đạt kết quả, một trong các bên có thể yêu cầu Tòa Án nhân dân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

