

CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ HOÀNG ĐẠT

QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

MỤC LỤC

I.ĐỊNH NGHĨA.....	3
1. Thành viên	3
2. Kế hoạch trả thưởng	3
3. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (còn được gọi là Hợp đồng)	3
4. Tái hoạt động	3
5. Quy tắc hoạt động	3
6. Các tài liệu liên quan	3
7. Tài liệu hỗ trợ kinh doanh.....	4
II.QUY ĐỊNH VÀ QUY TRÌNH KÝ KẾT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP	4
III...ĐÀO TẠO CƠ BẢN VÀ CẤP THẺ THÀNH VIÊN CHO THÀNH VIÊN THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP.....	6
1. Quy định và Quy trình Đào tạo cơ bản cho Thành viên.....	6
2. Quy trình cấp Thẻ thành viên.....	7
IV....QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN VÀ GIAO NHẬN HÀNG	8
1. Quy trình đặt hàng trực tiếp	8
2. Quy trình đặt hàng trực tuyến	9
3. Bảo hành	10
V.QUY TRÌNH ĐỔI, TRẢ LẠI, MUA LẠI HÀNG HÓA VÀ TRẢ LẠI TIỀN CHO NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP	11
1. Quy định và quy trình Đổi hàng hóa	11
2. Quy định và quy trình Trả lại, mua lại hàng hóa.....	11
VI..QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	12
1. Đối tượng áp dụng:.....	12
2. Đối tượng khiếu nại:.....	12
3. Hình thức khiếu nại	12
4. Quy trình giải quyết khiếu nại.....	12
VII. CHẤM DỨT VÀ NGHĨA VỤ PHÁT SINH SAU KHI CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP	16
1. Chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.....	16
2. Nghĩa vụ phát sinh sau khi chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.....	17
VIII. GIÁ CẢ SẢN PHẨM.....	18
IX...THỪA KẾ VÀ CHUYỂN GIAO MÃ SỐ HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP	18
1. Thừa kế	18
2. Chuyển giao mã số hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.....	19
X....CÁC QUY TẮC TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP	20
1. Tuân thủ	20
2. Hợp tác điều tra	20
3. Thành viên phải trung thực và chính xác.....	20
4. Đóng gói lại sản phẩm	20
5. Cam kết nhận lại sản phẩm	20
6. Sự chuyên nghiệp	20
7. Không được mạo danh.....	20
8. Cung cấp thông tin theo yêu cầu	21
9. Các hoạt động thương mại gian lận và bất hợp pháp	21
10. Quy tắc bán lẻ	21

11. Bán hàng phá giá.....	21
XI..HIỆU LỰC THI HÀNH.....	21

I. ĐỊNH NGHĨA

Công ty TNHH MTV Thương mại Dịch Vụ Hoàng Đạt (“Công ty” hoặc “Hoàng Đạt”) và Thành viên đồng ý các định nghĩa sau đây có thể sử dụng trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Chương trình đào tạo cơ bản và các tài liệu khác của Công ty.

1. Người tham gia bán hàng đa cấp (Thành viên)

Thành viên là cá nhân giao kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp để đăng ký trở thành Thành viên của Hoàng Đạt.

Thành viên là người tham gia bán hàng đa cấp độc lập, không phải là nhân viên hoặc người ký hợp đồng lao động của Công ty. Thành viên sẽ được cấp một Mã số để hoạt động kinh doanh, mã số này được gọi là Mã số Thành viên (Mã ID).

2. Kế hoạch trả thưởng

Kế hoạch trả thưởng là kế hoạch được Hoàng Đạt sử dụng để tính hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Thành viên được hưởng từ kết quả hoạt động bán sản phẩm của cá nhân mình và của những Thành viên khác trong mạng lưới của mình.

3. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (còn được gọi là Hợp đồng)

Hợp đồng là thỏa thuận bằng văn bản theo mẫu về việc tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp giữa Thành viên và Công ty đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt. Ký hợp đồng là việc bắt buộc để một cá nhân có thể tham gia và trở thành Thành viên của Hoàng Đạt. Công ty có toàn quyền quyết định chấp nhận hoặc từ chối ký hợp đồng với cá nhân mà không phải đưa ra bất kỳ lý do hay sự giải thích nào.

4. Tái hoạt động

Tái hoạt động là trường hợp Thành viên đã chấm dứt Hợp đồng với Công ty (ngoại trừ các trường hợp chấm dứt do vi phạm Hợp đồng, Quy tắc hoạt động) sau đó Thành viên đăng ký trở thành Thành viên theo trình tự ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp của Công ty được quy định tại Quy tắc hoạt động này và được hoạt động với một mã số thành viên mới. Các Thành viên chỉ được phép ký Hợp đồng mới sau khi đã hoàn toàn chấm dứt Hợp đồng cũ và không thuộc các trường hợp cấm tham gia hoạt động bán hàng đa cấp. Công ty có toàn quyền quyết định chấp nhận hoặc từ chối ký Hợp đồng với cá nhân mà không phải đưa ra bất kỳ lý do hay sự giải thích nào.

5. Quy tắc hoạt động

Quy tắc hoạt động là bộ quy tắc điều chỉnh hành vi của Thành viên trong hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp tại Công ty và các quy trình, thủ tục thực hiện các hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

6. Các tài liệu liên quan

Các tài liệu liên quan của Hợp đồng bao gồm: Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Chương trình đào tạo cơ bản và Danh mục hàng hoá kinh doanh theo phương thức đa cấp được Công ty đăng ký và/ hoặc thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.

Công ty có quyền sửa đổi, bổ sung Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và các tài liệu liên

quan vào từng thời điểm bằng toàn quyền quyết định của mình. Việc sửa đổi, bổ sung sẽ được Công ty đăng ký và/ hoặc thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Mọi sửa đổi, bổ sung liên quan đến Hợp đồng và các tài liệu liên quan sẽ được đăng ký/ thông báo với Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sẽ được đăng tải trên trang thông tin điện tử và niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện của Công ty theo quy định và thông báo tới Thành viên bằng văn bản hoặc thư điện tử trong vòng 5 ngày kể từ ngày được chấp thuận sửa đổi, bổ sung các tài liệu theo quy định của pháp luật. Nếu không đồng ý các sửa đổi, bổ sung này, 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. Việc chấm dứt và thanh lý Hợp đồng được thực hiện theo các quy định trước khi sửa đổi, bổ sung. Sau thời gian 10 ngày làm việc, nếu Thành viên không có yêu cầu gì thì được hiểu là Thành viên đồng ý với các sửa đổi bổ sung.

7. Tài liệu hỗ trợ kinh doanh

Tài liệu hỗ trợ kinh doanh là các tài liệu do Hoàng Đạt trực tiếp hay ủy quyền phát hành phù hợp với quy định của pháp luật.

II. QUY ĐỊNH VÀ QUY TRÌNH KÝ KẾT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Công ty có toàn quyền từ chối ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp hoặc yêu cầu Tái hoạt động của Thành viên.
2. Điều kiện trở thành Thành viên:
 - 2.1. Là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên và có đầy đủ năng lực hành vi dân sự;
 - 2.2. 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;
 - 2.3. 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;
 - 2.4. Không phải là cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật Việt Nam về cán bộ, công chức;
 - 2.5. 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.

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

3. Quy trình ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

Để trở thành Thành viên, các ứng viên phải đáp ứng các điều kiện tại Mục 2.2 Quy tắc hoạt động này và thực hiện quy trình ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp như sau:

Bước 1: Đăng ký thông tin

Người đăng ký vào mục đăng ký tại trang thông tin điện tử www.hoangdatgroup.com.vn điền đầy đủ thông tin của mình để khởi tạo 1 mã số cho người đăng ký.

Bước 2: Nộp hồ sơ

Sau khi đăng ký đầy đủ thông tin trên trang thông tin điện tử, người đăng ký muốn trở thành Thành viên sẽ nộp bộ hồ sơ đăng ký tham gia bán hàng đa cấp cho Công ty qua đường bưu điện hoặc nộp trực tiếp tại văn phòng của Công ty. Hồ sơ bao gồm:

- 02 (hai) bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp theo mẫu được nhận trực tiếp từ Công ty, Chi nhánh, Văn phòng đại diện đã điền đầy đủ thông tin và chữ ký của người đăng ký;
- 01 (một) bản sao (rõ chữ và số) Giấy chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu còn giá trị;
- 02 ảnh kích cỡ (3x4) cm;
- Đối với trường hợp là người nước ngoài, ngoài các thành phần hồ sơ trên thì phải nộp thêm 01 (một) bản sao y chứng thực của giấy phép lao động tại Việt Nam hoặc giấy tờ tương đương khác còn hiệu lực (trong trường hợp được miễn Giấy phép lao động theo quy định của pháp luật).

Bước 3: Xem xét, phê duyệt Hợp đồng

Trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được các tài liệu nêu trên, Công ty sẽ kiểm tra việc trùng mã số Thành viên và tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ. Đồng thời, Công ty sẽ liên hệ qua điện thoại hoặc thư điện tử để kiểm tra và xác nhận người có thông tin trên Hợp đồng đúng là người ký và nộp hồ sơ (kiểm chứng các thông tin trên hồ sơ Công ty đã nhận).

Trong trường hợp hồ sơ không hợp lệ hoặc thông tin trên Hợp đồng không phù hợp với kết quả xác minh người đăng ký, Công ty sẽ thông báo về việc từ chối ký kết Hợp đồng.

Trường hợp hồ sơ đăng ký đã cung cấp thông tin hợp lệ và kết quả xác minh phù hợp, Công ty sẽ tiến hành ký, đóng dấu vào Hợp đồng và ghi nhận đó là ngày có hiệu lực của Hợp đồng, ghi nhận Mã số đã khởi tạo của Người đăng ký chính là Mã số thành viên và cũng chính là số Hợp đồng.

Bước 4: Gửi lại Hợp đồng

Công ty sẽ gửi lại Thành viên 01 bản Hợp đồng đã được ký và đóng dấu của Công ty tại trụ sở hoặc chi nhánh hoặc gửi thông qua đường bưu điện. Trường hợp nhận trực tiếp tại trụ sở hoặc chi nhánh, Thành viên có trách nhiệm ký nhận vào hệ thống lưu hồ sơ của Công ty. Trường hợp nhận qua đường bưu điện, Thành viên có trách nhiệm ký nhận vào vận đơn.

Công ty không thu bất kỳ khoản phí nào liên quan đến việc ký Hợp đồng.

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

1. Quy định và Quy trình Đào tạo cơ bản cho Thành viên

1.1. Đối tượng tham gia Chương trình đào tạo cơ bản:

- Thành viên sau khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty.
- Thành viên chưa hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức.

Thời lượng đào tạo: tối thiểu 08 giờ

Nội dung đào tạo:

Nội dung 1. Pháp luật về bán hàng đa cấp (1,5 giờ)

Nội dung 2. Giới thiệu về các nội dung cơ bản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và Kế hoạch trả thưởng (4,5 giờ)

Nội dung 3. Giới thiệu về các chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp (1,5 giờ)

Nội dung 4. Cơ chế đánh giá việc hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản phù hợp với nội dung và phương thức đào tạo (0,5 giờ)

Giảng viên: Là những Đào tạo viên của Công ty đã được cấp Chứng chỉ đào tạo viên theo quy định pháp luật.

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

Phí đào tạo: Miễn phí

Phương thức đào tạo: Đào tạo trực tiếp

1.2. Quy trình đào tạo cơ bản

Bước 1: Đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản

Trong vòng 07 ngày sau khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp hoặc sau khi kiểm tra lần hai không đạt, Thành viên đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức;

Thành viên cung cấp những thông tin cần thiết (Họ tên, Mã số thành viên, số chứng minh nhân dân/ thẻ căn cước công dân ...) cho Công ty để đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp mà Công ty đã công bố tại trang thông tin điện tử hoặc tại văn phòng của Công ty.

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

Bước 2: Tham gia chương trình đào tạo cơ bản

Sau khi hoàn thành việc đăng ký ở bước 1, Thành viên sẽ tham gia Chương trình đào tạo cơ bản theo lịch học đã đăng ký.

Thành viên ký tên vào danh sách tham gia lớp học trước khi vào học.

Bước 3: Kiểm tra và đánh giá kết quả Chương trình đào tạo cơ bản

Thành viên phải tham gia đầy đủ thời lượng của các học phần mới đủ điều kiện tham gia làm bài kiểm tra đánh giá mức độ hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.

Cuối khóa đào tạo, Thành viên phải tham gia làm bài kiểm tra trắc nghiệm tại lớp bao gồm 30 câu hỏi trắc nghiệm trong thời gian 30 phút. Mỗi Thành viên trả lời đúng ít nhất 70% số câu hỏi trở lên sẽ tính là đạt. Trong trường hợp không đạt trong lần kiểm tra thứ nhất, Thành viên có cơ hội làm lại bài kiểm tra lần thứ hai. Nếu kết quả lần hai không đạt, Thành viên phải học lại Chương trình đào tạo cơ bản của Công ty.

Cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản:

- Thành viên đạt sẽ được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng của Chương trình đào tạo cơ bản;
- Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày kết thúc Chương trình đào tạo cơ bản, Thành viên nhận xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản tại trụ sở, chi nhánh của Công ty hoặc qua đường bưu điện.
- Thành viên ký bản cam kết bằng văn bản theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và nộp lại cho Công ty để Công ty tiến hành cấp Thẻ thành viên cho Thành viên đó.

2. Quy trình cấp Thẻ thành viên

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

Bước 1: Trong thời hạn 05 (năm) ngày kể từ ngày cấp xác nhận về việc hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản và nhận được Bản cam kết theo Mẫu số 13 của Thành viên, Công ty sẽ cấp Thẻ thành viên cho Thành viên;

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

Lưu ý:

Thành viên chỉ thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng của Công ty sau khi được cấp Thẻ Thành Viên.

Thành viên có trách nhiệm xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng. Thẻ thành viên hết hiệu lực khi Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt, trong trường hợp này, Thành viên có trách nhiệm gửi trả lại Thẻ thành viên cho Công ty.

IV. QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN VÀ GIAO NHẬN HÀNG

1. Quy trình đặt hàng trực tiếp

Bước 1: Đặt hàng

Thành viên phải xuất trình Thẻ thành viên khi đặt hàng trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh của Công ty. Sau đó kê khai đầy đủ thông tin cần thiết trong đơn đặt hàng.

Bước 2: Xác nhận thông tin Thành viên và kiểm tra đơn hàng

Nhân viên bán hàng sẽ nhập Mã số Thành viên và số lượng, chủng loại hàng hóa vào hệ thống bán hàng. Sau đó Nhân viên bán hàng sẽ xác nhận thông tin đơn hàng với Thành viên, bao gồm các thông tin sau:

- Họ tên và mã số Thành viên mua hàng
- Ngày đặt hàng
- Người nhận hàng và số điện thoại liên lạc
- Địa chỉ nhận hàng
- Họ tên và mã số người giới thiệu
- Số lượng, tên hàng, mã hàng và số tiền.

Nếu các thông tin này không đầy đủ và chính xác đơn hàng có thể sẽ bị trì hoãn hoặc không được xử lý.

Bước 3: Thanh toán

- Sau khi đơn hàng đã được xác nhận, Nhân viên bán hàng in đơn đặt hàng và thu tiền. Đơn đặt hàng được in thành 02 (hai) bản.
- Thành viên thanh toán tiền theo đơn đặt hàng: Thành viên có thể thanh toán đơn hàng bằng tiền mặt hoặc qua thẻ tín dụng. Sau đó, Công ty đóng dấu xác nhận “Đã thu tiền” vào 02 đơn đặt hàng. Công ty giữ 01 đơn, Thành viên giữ 01 đơn và cầm đơn đặt hàng vào kho lấy hàng.

Bước 4: Giao/ nhận hàng hóa

- Bộ phận Kho sẽ kiểm tra đơn đặt hàng và tiến hành giao hàng, sau khi giao hàng cho Thành viên theo đúng thông tin trên đơn đặt hàng thì đóng dấu “Đã phát hàng” lên đơn đặt hàng. Trường hợp hàng hóa không đủ theo đơn đặt hàng, Công ty phải thông báo cho Thành viên và phải tiến hành giao hàng trong thời hạn không quá 30 ngày kể từ ngày Thành viên thanh toán đầy đủ tiền mua hàng. Trường hợp Công ty không giao hàng hoặc Thành viên không nhận hàng trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Thành viên thanh toán đầy đủ tiền mua hàng, Công ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền của hàng hóa đó cho Thành viên.
- Kế toán bán hàng cung cấp hóa đơn bán hàng cho Thành viên khi Thành viên đã trả tiền và lấy hàng thông qua địa chỉ email Thành viên cung cấp trong Hợp đồng.

2. Quy trình đặt hàng trực tuyến

Bước 1: Đặt hàng

Thành viên có thể đặt hàng thông qua tài khoản của Thành viên đã đăng ký tại trang thông tin điện tử www.hoangdatgroup.com.vn.

Sau khi kiểm tra đầy đủ các thông tin về đơn hàng, bao gồm:

- Họ tên và mã số Thành viên mua hàng
- Ngày đặt hàng
- Người nhận hàng và số điện thoại liên lạc
- Địa chỉ nhận hàng/ giao hàng
- Họ tên và mã số người giới thiệu
- Số lượng, tên hàng, mã hàng và số tiền

Công ty sẽ thông báo Thành viên lựa chọn phương thức giao hàng và thanh toán đơn đặt hàng.

Nếu các thông tin trên không đầy đủ và chính xác, đơn hàng có thể sẽ bị trì hoãn hoặc không được xử lý.

Bước 2: Chọn phương thức giao hàng và phương thức thanh toán trên trang đặt hàng trực tuyến

i. Phương thức giao hàng:

Sau khi lựa chọn các sản phẩm đặt mua, Thành viên sẽ lựa chọn hình thức giao/ nhận hàng tại:

- Văn phòng của Công ty, hoặc
- Theo địa chỉ mà Thành viên đăng ký trên trang đặt hàng trực tuyến của Công ty. Trong trường hợp này, Thành viên sẽ tự trả phí vận chuyển cho đơn hàng của mình.

ii. Phương thức thanh toán:

Thành viên sẽ lựa chọn một trong hai hình thức thanh toán sau:

- Thanh toán trực tiếp tại văn phòng Công ty, hoặc
- Thanh toán chuyển khoản vào tài khoản của Công ty.

Bước 3: Thanh toán

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày đặt hàng, Thành viên có nghĩa vụ thanh toán đơn hàng đã đặt với Công ty, nếu không thanh toán trong thời hạn nêu trên thì đơn hàng được coi là huỷ.

Sau 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày Công ty nhận được tiền thanh toán đơn hàng của Thành viên, Nhân viên bán hàng của Công ty sẽ xác minh và xác nhận đơn hàng trên hệ thống phần mềm cho Thành viên.

Bước 4: Giao/ nhận hàng:

i. Giao hàng trực tiếp tại Công ty

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Thành viên thanh toán đầy đủ theo đơn hàng đã

đặt, Thành viên có trách nhiệm đến lấy hàng trực tiếp tại Công ty. Nhân viên bán hàng sẽ in 02 đơn đặt hàng đóng dấu đã thu tiền lên đơn đặt hàng có ký nhận và giao cho Thành viên 01 (một) bản. Thành viên cầm 01 (một) bản đơn đặt hàng đó sang Kho lấy hàng.

Bộ phận Kho sẽ kiểm tra đơn đặt hàng và tiến hành giao hàng, sau khi giao hàng cho Thành viên theo đúng thông tin trên đơn đặt hàng thì đóng dấu “Đã phát hàng” lên đơn đặt hàng; Trường hợp hàng hóa không đủ theo đơn đặt hàng, Công ty phải thông báo cho Thành viên và phải tiến hành giao hàng trong thời hạn không quá 30 ngày kể từ ngày Thành viên thanh toán đầy đủ tiền mua hàng Trường hợp Công ty không giao hàng hoặc Thành viên không nhận hàng trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Thành viên thanh toán đầy đủ tiền mua hàng Công ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền của hàng hóa đó cho Thành viên.

Kế toán bán hàng cung cấp hóa đơn bán hàng thông qua địa chỉ email Thành viên cung cấp trong Hợp đồng khi Thành viên đã trả tiền và lấy hàng.

ii. Giao hàng đến địa chỉ Thành viên đăng ký trên trang đặt hàng

Trong thời gian 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Thành viên thanh toán đầy đủ theo đơn hàng đã đặt, Công ty sẽ thực hiện gửi hàng qua đơn vị chuyển phát nhanh về địa chỉ mà Thành viên đã đăng ký đồng thời cung cấp hóa đơn bán hàng thông qua địa chỉ email Thành viên cung cấp trong Hợp đồng khi Thành viên đã trả tiền và lấy hàng.

Nếu trong thời hạn nói trên, sản phẩm không được giao tới địa chỉ Thành viên đã đăng ký hoặc Thành viên không nhận hàng thì Công ty sẽ thực hiện hủy giao dịch và trả lại toàn bộ số tiền đã mua hàng cho Thành viên.

3. Bảo hành

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

- Cung cấp giấy tiếp nhận bảo hành có ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành cho Khách hàng trong trường hợp các sản phẩm có bảo hành;
- Cung cấp cho Khách hàng sản phẩm, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được Khách hàng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;
- Đổi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho Khách hàng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi;
- Đổi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;
- Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển sản phẩm, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của Khách hàng;
- Chịu trách nhiệm về việc bảo hành sản phẩm, linh kiện, phụ kiện cho Khách hàng cả trong trường hợp ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành;
- Theo quy định về bảo hành sản phẩm, các Thành viên có trách nhiệm nhận và giao lại những sản phẩm bị hỏng cho Công ty hoặc Thành viên, Khách hàng có thể trực tiếp đến Công ty để được bảo hành từ Công ty;

- Công ty chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng sản phẩm bán cho Thành viên, Khách hàng đúng với thông tin đã công bố. Thành viên có trách nhiệm cung cấp các thông tin về chất lượng đúng với thông tin mà Công ty cung cấp. Trong trường hợp có khiếu nại về chất lượng sản phẩm, Thành viên có trách nhiệm thông báo với Công ty ngay lập tức khi nhận được khiếu nại này;
- Khi nhận sản phẩm, Thành viên phải kiểm tra sản phẩm nhằm đảm bảo đủ số lượng và bao bì còn nguyên vẹn. Công ty không chịu trách nhiệm với lỗi của các sản phẩm mà không do lỗi của Công ty.

V. QUY TRÌNH ĐỔI, TRẢ LẠI, MUA LẠI HÀNG HÓA VÀ TRẢ LẠI TIỀN CHO NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Quy định và quy trình Đổi hàng hóa

1.1 Điều kiện đổi hàng hóa

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày, tính từ ngày Thành viên nhận được sản phẩm đã mua từ Công ty, Thành viên có thể trả lại sản phẩm đó cho Công ty để được đổi các sản phẩm khác nếu sản phẩm yêu cầu đổi đáp ứng các điều kiện sau:

- Hàng hóa bị lỗi do sản xuất (nghĩa là nguyên nhân dẫn đến hàng hóa bị lỗi không xuất phát từ Thành viên);
- Kèm theo hóa đơn mua hàng hóa cần đổi lại;
- Sản phẩm được đổi phải có giá không cao hơn giá của sản phẩm yêu cầu đổi.

1.2 Quy trình đổi hàng hóa

Bước 1: Nộp hồ sơ yêu cầu đổi hàng hóa:

Thành viên yêu cầu đổi hàng liên hệ Công ty, chi nhánh của Công ty nộp hồ sơ bao gồm:

- Đơn yêu cầu đổi hàng hóa đã điền đầy đủ thông tin (có chữ ký của Thành viên);
- Hóa đơn mua hàng tương ứng;
- Sản phẩm cần đổi.

Bước 2: Xác nhận thông tin và đổi hàng

Trường hợp thông tin không chính xác hoặc hàng hóa bị lỗi không phải do Nhà sản xuất, Công ty sẽ trả lại hồ sơ và sản phẩm cho Thành viên

Trường hợp thỏa điều kiện, thành phần chứng từ và xác định hàng hóa bị lỗi do nhà sản xuất, trong vòng 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ đổi hàng đầy đủ và hợp lệ, Công ty sẽ giao hàng mới cho Thành viên và lưu chứng từ đổi sản phẩm theo quy định

2. Quy định và quy trình Trả lại, mua lại hàng hóa và trả lại tiền

2.1 Điều kiện trả lại và mua lại hàng hóa

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Thành Viên nhận được sản phẩm, Thành Viên có quyền trả lại sản phẩm đã mua từ Công ty bao gồm cả sản phẩm được mua theo chương trình khuyến mại. Sản phẩm trả lại phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- Kèm theo hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại.

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

Bước 1: Nộp hồ sơ yêu cầu trả lại, mua lại hàng hóa

- Đơn đề nghị trả/ mua lại hàng hóa đã điền đầy đủ thông tin (có chữ ký của Thành viên);
- Sản phẩm yêu cầu mua lại kèm theo hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại;
- Thẻ thành viên hoặc bản sao chứng thực Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân của Thành viên (hoặc bản photo kèm bản chính để đối chiếu)

Bước 2: Xác nhận thông tin và mua lại hàng

- Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Thành viên có yêu cầu trả lại hàng hóa hợp lệ, Công ty và Thành viên sẽ trao đổi thống nhất về số lượng hàng trả lại và số tiền Công ty sẽ thanh toán lại cho Thành viên (không thấp hơn 90% số tiền mà Thành viên đã trả để nhận số hàng hóa đó);
- Công ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Thành viên đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại;
- Công ty 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 bị trả lại này. Đồng thời, số điểm tích lũy (điểm CV) của Thành viên trên cũng sẽ được điều chỉnh giảm theo số điểm được tích lũy từ hàng hóa đó.
- Trường hợp Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt, Công ty có trách nhiệm mua lại hàng hóa đã bán cho Thành viên theo quy định tại Điều này.

VI. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**1. Đối tượng áp dụng:**

Áp dụng cho tất cả các trường hợp khiếu nại liên quan đến hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp và hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty.

2. Đối tượng khiếu nại:

Thành viên/ Khách hàng liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại.

3. Hình thức khiếu nại

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

- Trực tiếp gặp Bộ phận chăm sóc khách hàng tại trụ sở Công ty hoặc Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất;
- Gọi điện thoại đến Công ty theo số điện thoại: 028 224 65 688 (Trong giờ hành chính);
- Gửi văn bản đến địa chỉ email Công ty: hoangdat6@gmail.com

4. Quy trình giải quyết khiếu nại**4.1 Trường hợp Thành viên/ Khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở Công ty hoặc Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất****Bước 1: Gửi đơn khiếu nại**

Thành viên/ Khách hàng khi có khiếu nại cần cung cấp các thông tin và hồ sơ như sau:

- Thẻ thành viên còn hiệu lực đối với Thành viên;

- Bản sao chứng minh nhân dân/ Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu;
- Sản phẩm khiếu nại và hóa đơn mua hàng (nếu là khiếu nại về sản phẩm), hoặc các giấy tờ có liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có);
- Phiếu Thông tin khiếu nại khách hàng và Đơn yêu cầu đổi trả hàng hóa đã điền đầy đủ thông tin (nếu liên quan đến sản phẩm);

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

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

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại của Thành viên/ Khách hàng, Công ty sẽ lập Phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và chuyển cho Bộ phận phụ trách.

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

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong vòng 10 (mười) 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 Thành viên/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung.

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

Bước 4: Làm việc với Thành viên/ Khách hàng

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

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

Sau 30 (ba mươi) 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 Thành viên/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty) và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại đến Thành viên/ Khách hàng bằng các hình thức: gọi điện thoại, gặp trực tiếp, gửi văn bản phúc đáp, gửi thư điện tử...

Nếu Thành viên/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty, các bộ phận có liên quan có trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra lại thông tin khiếu nại và phúc đáp khách hàng.

Nếu Thành viên/ Khách hàng vẫn không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại và phúc đáp của Công ty thì Thành viên/ Khách hàng có quyền khiếu nại tại cơ quan có thẩm quyền hoặc 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

4.2 Trường hợp Thành viên Khiếu nại thông qua việc liên hệ bằng cuộc gọi đến Công ty

Bước 1: Gửi khiếu nại

Thành viên/ Khách hàng khi có khiếu nại cần cung cấp các thông tin sau:

- Số Thẻ thành viên đối với Thành viên,
- Số Chứng minh nhân dân/ Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu,
- Số điện thoại, địa chỉ liên lạc,
- Nội dung khiếu nại.

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

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

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

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

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

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong vòng 10 (mười) 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 Thành viên/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung.

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

Bước 4: Làm việc với Thành viên/ Khách hàng

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

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

Sau 30 (ba mươi) 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 Thành viên/ Khách hàng

đồng ý với phương án giải quyết của Công ty) và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại đến Thành viên/ Khách hàng bằng các hình thức: gọi điện thoại, gặp trực tiếp, gửi văn bản phúc đáp, gửi thư điện tử...

Nếu Thành viên/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty, các bộ phận có liên quan có trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra lại thông tin khiếu nại và phúc đáp khách hàng.

Nếu Thành viên/ Khách hàng vẫn không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại và phúc đáp của Công ty thì Thành viên/ Khách hàng có quyền khiếu nại tại cơ quan có thẩm quyền hoặc 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

4.3 Trường hợp Thành viên khiếu nại thông qua việc gửi văn bản đến email Công ty

Bước 1: Gửi khiếu nại

Thành viên/ Khách hàng khi có khiếu nại cần cung cấp các thông tin sau:

- Số thẻ thành viên đối với Thành viên
- Số chứng minh nhân dân/ Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu
- Số điện thoại, địa chỉ liên lạc
- Nội dung khiếu nại

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

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

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại qua thư điện tử

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

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

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong vòng 10 (mười) 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 Thành viên/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung.

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

Bước 4: Làm việc với Thành viên/ Khách hàng

Trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu

Thành viên/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến Thành viên/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên.

Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

Sau 30 (ba mươi) 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 Thành viên/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty) và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại đến Thành viên/ Khách hàng bằng các hình thức: gọi điện thoại, gặp trực tiếp, gửi văn bản phúc đáp, gửi thư điện tử...

Nếu Thành viên/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty, các bộ phận có liên quan có trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra lại thông tin khiếu nại và phúc đáp khách hàng.

Nếu Thành viên/ Khách hàng vẫn không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại và phúc đáp của Công ty thì Thành viên/ Khách hàng có quyền khiếu nại tại cơ quan có thẩm quyền hoặc 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

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

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

- 1.1. Thành viên có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng việc gửi thông báo bằng văn bản trước ít nhất 10 (mười) ngày làm việc cho Công ty về việc chấm dứt Hợp đồng;
- 1.2. Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp khi Thành viên vi phạm một trong các hành vi sau:
 - a. Thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp khi chưa được cấp Thẻ thành viên;
 - b. Không xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng;
 - c. Không tuân thủ Hợp Đồng và Quy tắc hoạt động của Công ty;
 - d. Cung cấp thông tin không đầy đủ, không trung thực khi giới thiệu về Công ty, hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, Kế hoạch trả thưởng và Quy tắc hoạt động của Công ty.
- 1.3. Công ty có trách nhiệm chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Thành viên khi Thành viên vi phạm một trong các hành vi sau:
 - a. 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;
 - b. Cung cấp thông tin gian dối hoặc gây nhầm lẫn về lợi ích của việc tham gia bán hàng đa cấp; về tính năng, công dụng của hàng hóa; về hoạt động của doanh nghiệp bán hàng đa cấp;
 - c. Tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được Công ty cấp ủy quyền bằng văn bản;
 - d. 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 Thành viên đang tham gia;

- e. 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;
- f. 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.

1.4 Hợp Đồng tự động chấm dứt trong các trường hợp sau:

- a. Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty bị cơ quan có thẩm quyền thu hồi;
- b. Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty hết hiệu lực mà không được gia hạn.
- c. Thành viên không mua hàng trong vòng 12 tháng kể từ thời điểm mua hàng gần nhất.
- d. Công ty tự chấm dứt hoạt động bán hàng đa cấp.

1.5 Công ty có trách nhiệm mua lại hàng hóa đã bán cho Thành viên theo quy định tại mục V của Quy tắc hoạt động khi chấm dứt Hợp đồng.

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

2.1 Đối với trường hợp Thành viên tự nguyện chấm dứt Hợp đồng

Bước 1. Thông báo chấm dứt Hợp Đồng

Trong thời hạn ít nhất 10 (mười) ngày làm việc trước khi chấm dứt Hợp đồng, Thành viên gửi thông báo đề nghị chấm dứt Hợp đồng đến Công ty.

Bước 2: Thanh lý hợp đồng

Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng, Công ty tiến hành thủ tục và thống nhất việc mua lại hàng hóa, tiền hoa hồng, tiền thưởng, và các lợi ích kinh tế khác mà Thành viên được quyền hưởng trong quá trình tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp, thống nhất các khoản ghi nợ cần hoàn trả (nếu có) và tất cả các vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của hai Bên (nếu có).

Bước 3: Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày thỏa thuận và thống nhất các nội dung nêu tại Bước 2, Công ty sẽ thanh toán toàn bộ số tiền cần hoàn trả cho Thành viên bằng hình thức chuyển khoản và Thành viên hoàn trả các khoản ghi nợ cần hoàn trả (nếu có) và tất cả các tài liệu liên quan đến quyền và nghĩa vụ của hai Bên (nếu có);

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

2.2 Đối với trường hợp Công ty chấm dứt Hợp đồng với Thành viên (Điểm 1.2 và 1.3 Mục VII Quy tắc này)

Bước 1: Thông báo chấm dứt Hợp Đồng

Trong thời hạn ít nhất 10 (mười) ngày làm việc trước khi chấm dứt Hợp Đồng, Công ty sẽ gửi thông báo đề nghị chấm dứt Hợp đồng đến Thành viên.

Bước 2: Thanh lý hợp đồng

Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng, Công ty tiến hành thủ tục và thống nhất việc mua lại hàng hoá, tiền hoa hồng, tiền thưởng, và các lợi ích kinh tế khác mà Thành viên được quyền hưởng trong quá trình tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp, thống nhất các khoản ghi nợ cần hoàn trả (nếu có) và tất cả các vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của hai Bên (nếu có)

Bước 3: Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày thỏa thuận và thống nhất các nội dung nêu tại Bước 2, Công ty sẽ thanh toán toàn bộ số tiền cần hoàn trả cho Thành viên bằng hình thức chuyển khoản và Thành viên hoàn trả các khoản ghi nợ cần hoàn trả (nếu có) và tất cả các tài liệu liên quan đến quyền và nghĩa vụ của hai Bên (nếu có);

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

2.3 Đối với trường hợp Hợp đồng tự động chấm dứt (theo điểm 1.4 Mục VII Quy tắc này)

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày Hợp Đồng tự động chấm dứt, Hợp Đồng sẽ:

- (i) Tự động thanh lý nếu các bên không có yêu cầu giải quyết quyền lợi, nghĩa vụ theo Hợp Đồng hoặc;
- (ii) Trường hợp một trong hai bên đề nghị bên còn lại hoàn thành nghĩa vụ theo Hợp Đồng: Công Ty tiến hành thống nhất và hoàn tất việc mua lại hàng hoá, tiền hoa hồng, tiền thưởng, và các lợi ích kinh tế khác mà người đó có quyền nhận trong quá trình tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp, các quyền và nghĩa vụ khác theo hợp đồng lần lượt theo thứ tự:

Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp Đồng, Công ty và Thành viên tiến hành thống nhất: việc mua lại hàng hoá; tiền hoa hồng, tiền thưởng, và các lợi ích kinh tế khác mà Thành viên được quyền hưởng trong quá trình tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp và các quyền và nghĩa vụ khác theo hợp đồng.

Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, hai bên sẽ tiến hành thực hiện các vấn đề đã thống nhất nêu trên.

Hợp đồng được thanh lý sau khi các bên hoàn tất quyền và nghĩa vụ liên quan.

VIII. GIÁ CẢ SẢN PHẨM

Giá sản phẩm do Công ty công bố trong Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp được công ty đăng ký/ thông báo với Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Giá sản phẩm có thể được điều chỉnh do biến động thị trường, sau khi thông báo những thay đổi về giá với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền Công ty phải thông báo công khai cho tất cả Thành viên biết.

IX. THỪA KẾ VÀ CHUYỂN GIAO MÃ SỐ HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Thừa kế

Khi một Thành viên qua đời, Mã số Thành viên của Thành viên đó sẽ được chuyển giao cho

người thừa kế với điều kiện như sau:

- Nếu người thừa kế không phải là Thành viên của Công ty thì người thừa kế từ Thành viên phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu tại điểm 2 Mục II của Quy tắc hoạt động này, ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, tham gia Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức, ký bản cam kết mẫu số 13 và được cấp Thẻ thành viên. Người thừa kế có quyền được nhận tất cả các hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế khác từ hoạt động kinh doanh của Thành viên đã qua đời tạo ra và phải chịu tất cả các trách nhiệm và nghĩa vụ theo Quy định pháp luật; Quy Tắc Hoạt Động này và các tài liệu khác.
- Nếu người thừa kế là một Thành viên và lựa chọn sở hữu và sử dụng Mã số Thành viên được thừa kế thì người thừa kế đó phải huỷ mã số thành viên đang tồn tại của mình. Sau đó thực hiện thủ tục chuyển giao mã số thành viên mà mình được thừa kế trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày người thừa kế đề nghị thừa kế Mã số Thành viên đã qua đời theo quy định tại Quy tắc này;
- Nếu có nhiều hơn 01 (một) người thừa kế, Công ty chỉ tiến hành giải quyết việc thừa kế khi có văn bản thỏa thuận của những người thừa kế hoặc quyết định từ cơ quan có thẩm quyền về việc chỉ định 01 (một) người để thừa kế mã số Thành viên đã qua đời.
- Nếu Thành viên đã qua đời không có người thừa kế hợp lệ, việc thừa kế sẽ được giải quyết theo Quy định của pháp luật hiện hành.

2. Chuyển giao mã số hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

- Thành viên không được chuyển giao mã số Thành viên mà không có chấp thuận trước bằng văn bản của Công ty. Việc chuyển giao sẽ có hiệu lực vào ngày Công ty thông báo chính thức về việc chấp thuận chuyển giao này. Công ty không thu phí chuyển giao Mã số thành viên.
- Thành viên không được chuyển giao Mã số thành viên nhằm né tránh các nghĩa vụ tại Quy tắc hoạt động hoặc quy định của pháp luật. Nếu Thành viên biết được rằng Thành viên trước đây (Người chuyển giao) đã tham gia vào việc thực hiện hoặc tiến hành hoạt động vi phạm Hợp đồng, Quy tắc hoạt động sau khi đưa ra yêu cầu cần chuyển giao Công ty có thể áp dụng chế tài đối với Mã số Thành viên được chuyển giao đó.
- Sau khi chuyển giao, Người nhận chuyển giao sẽ được kế thừa toàn bộ các quyền và nghĩa vụ của người chuyển giao.
- Chuyển giao cho người không phải là Thành viên của công ty: Người nhận chuyển giao từ Thành viên phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu tại điểm 2 mục II của Quy tắc hoạt động này và phải tham gia Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức, ký bản cam kết mẫu số 13 và được cấp Thẻ thành viên.
- Chuyển giao cho người đang là Thành viên của Công ty: Trường hợp Thành viên chuyển giao cho người đang là Thành viên của Công ty thì người nhận chuyển giao phải chấm dứt Hợp đồng trước khi nhận chuyển giao. Khi chấm dứt Hợp đồng để nhận chuyển giao thì toàn bộ hệ thống tuyến dưới hiện có của Thành viên sẽ được chuyển lên cho tuyến trên trực tiếp của Thành viên đó. Tầng 1 của Thành viên được chuyển thành Tầng 1 của Người bảo trợ trực tiếp, các tầng tiếp theo cũng sẽ được đôn lên theo nguyên tắc này và hiển thị thay đổi trên sơ đồ cây xem tầng. Vị trí của Thành viên tuyến dưới của Thành viên đã chấm dứt hợp đồng hiển thị trên cây nhị phân không thay đổi.

X. CÁC QUY TẮC TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Tuân thủ

Thành viên phải tuân thủ các Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp đã được Công ty đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền và thông báo đến người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của pháp luật.

2. Hợp tác điều tra

Các Thành viên cam kết sẽ hợp tác với Công ty trong quá trình điều tra những hoạt động của Thành viên bị nghi ngờ là vi phạm, trong mọi trường hợp Công ty được toàn quyền điều tra và ra quyết định cuối cùng.

3. Thành viên phải trung thực và chính xác

- Thành viên không được phép chào bán các sản phẩm của Công ty một cách không trung thực và không chính xác về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng và lượng hàng sẵn có.
- Không được đưa ra những tuyên bố thổi phồng sự thật về hiệu quả sử dụng sản phẩm của Công ty.
- Không được cung cấp dưới bất kỳ hình thức nào các thông tin sai lệch về giá cả, chất lượng, tiêu chuẩn, chủng loại, hàm lượng, kiểu dáng, xuất xứ hoặc lượng hàng sẵn có về các sản phẩm của Công ty hay sản phẩm do Công ty phân phối.
- Không được giới thiệu bất cứ điều gì về Công ty, các sản phẩm của Công ty hay những sản phẩm do Công ty phân phối một cách không trung thực.
- Không được giới thiệu những sản phẩm, dịch vụ, chính sách khác không thuộc sở hữu của Công ty nhưng lại được quảng bá rằng đây là những sản phẩm do Công ty sản xuất, phân phối.

4. Đóng gói lại sản phẩm

Thành viên không được phép đóng gói lại sản phẩm, thay đổi hàm lượng sản phẩm hoặc thay đổi hay sửa lại nhãn của các sản phẩm, dịch vụ của Công ty.

5. Cam kết nhận lại sản phẩm

Thành viên được phép trả lại, đổi hoặc yêu cầu Công ty mua lại sản phẩm đã mua theo cam kết đã ghi trong Hợp đồng.

6. Sự chuyên nghiệp

Trong mọi tình huống, Thành viên sẽ luôn hành xử một cách lịch sự, cẩn trọng và sẽ không sử dụng bất kỳ phương thức hoặc thủ đoạn nào mang tính gây áp lực. Bất cứ tại nơi nào có thể, Thành viên cần phải thực hiện việc giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ của Công ty hoặc Kế hoạch trả thưởng của Công ty một cách chính xác và chuyên nghiệp nhất.

7. Không được mạo danh

Thành viên không được tự nhận bản thân chính là “Nhân viên”, “Quản lý”, “Lãnh đạo”, “Đại lý”, “Đại diện” của Công ty hoặc sử dụng những thuật ngữ, từ ngữ miêu tả tương tự trên các trang vật dụng cá nhân (tờ rơi, danh thiếp, trang web cá nhân,...).

8. Cung cấp thông tin theo yêu cầu

Theo quy định, Thành viên phải cung cấp bất cứ thông tin nào theo yêu cầu của Công ty về những hoạt động của chính mình và những hoạt động của các Thành viên khác mà họ biết (kể cả liên quan đến Thành viên khác). Trong tất cả các hoạt động như vậy với Công ty, Thành viên phải luôn thực hiện một cách trung thực và thẳng thắn.

9. Các hoạt động thương mại gian lận và bất hợp pháp

Thành viên không được tham gia vào bất cứ hoạt động thương mại nào được pháp luật Việt Nam đánh giá là gian lận và bất hợp pháp. Đồng thời, Thành viên cũng không được phép tham gia bất kỳ một Công ty đa cấp khác khi đang là Thành viên của Công ty.

10. Quy tắc bán lẻ

Thành viên không được bán sản phẩm cao hơn giá niêm yết trên bao bì sản phẩm và không được bán sản phẩm thấp hơn giá Thành viên mua sản phẩm đó tại Công ty.

11. Bán hàng phá giá

Thành viên không được bán các sản phẩm Công ty thấp hơn giá bán áp dụng cho Thành viên. Hành vi bán giá sản phẩm thấp hơn giá áp dụng cho Thành viên được gọi là hành vi bán phá giá.

XI. HIỆU LỰC THI HÀNH

Quy tắc hoạt động này có hiệu lực kể từ ngày được đăng ký với cơ quan quản lý có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật Việt Nam. Trong quá trình thực hiện Quy tắc, nếu có phát sinh tranh chấp mà quy tắc này không quy định thì sẽ chịu sự điều chỉnh của pháp luật có liên quan.

CÔNG TY TNHH MTV TM DV HOÀNG ĐẠT

TỔNG GIÁM ĐỐC


BÙI VĂN CHỨC