



CÔNG TY TNHH BEST WORLD VIỆT NAM

## QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

### *Mục lục*

#### **CHƯƠNG I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1: Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

Điều 2: Quy tắc của Công ty

#### **CHƯƠNG II: CÁC QUY ĐỊNH CHO NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP**

Điều 3: Điều kiện trở thành Nhà phân phối

Điều 4: Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

Điều 5: Những hành vi bị cấm và trách nhiệm của Nhà phân phối

Điều 6: Quan hệ giữa Nhà phân phối và Người bảo trợ

Điều 7: Quy định về cấp bậc, tiền hoa hồng, tiền thưởng

Điều 8: Đào tạo cơ bản và cấp thẻ thành viên

Điều 9: Quy trình giải quyết khiếu nại

#### **CHƯƠNG III: HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG ĐA CẤP**

Điều 10: Điều kiện, quy trình giao dịch chung

Điều 11: Bảo hành, trả lại và mua lại sản phẩm

#### **CHƯƠNG IV: TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 12: Giải quyết tranh chấp

Điều 13: Điều khoản thi hành

## CHƯƠNG I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1: Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

Quy tắc hoạt động này (“Quy tắc”) quy định điều kiện, trình tự tham gia và trở thành Người tham gia bán hàng đa cấp (“Nhà phân phối”, viết tắt “NPP”) của Công ty TNHH Best World Việt Nam (“Công ty”), hướng dẫn cách thức giao dịch, hoạt động khi tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp của Công ty.

Quy tắc hoạt động của Công ty bao gồm các quy tắc ứng xử điều chỉnh hành vi của các Nhà phân phối khi hoạt động tại Best World Việt Nam và các Quy trình hoạt động, thực hiện hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp của Công ty TNHH Best World Việt Nam.

### Điều 2: Quy tắc của Công ty

- Công ty tôn trọng hoạt động kinh doanh của các Công ty kinh doanh hợp pháp khác và nghiêm cấm các NPP phê phán, bình luận sản phẩm của Công ty khác với dụng ý cạnh tranh không lành mạnh.
- NPP của Công ty phải hoạt động phù hợp với Quy tắc này và pháp luật liên quan, phải cư xử lịch sự, nhã nhặn với khách hàng và các NPP khác.
- Các NPP phải giữ gìn và bảo vệ thương hiệu cho Công ty, tuyệt đối tránh những hành vi gây nhầm lẫn sai lệch có thể làm phương hại đến thương hiệu của Công ty.
- Các NPP phải tôn trọng mọi nỗ lực của các NPP khác, không chiếm dụng hoặc tuyển dụng, bảo trợ người không đúng với các quy định của Quy tắc này gây ảnh hưởng đến khả năng tham gia Công ty của người khác và ảnh hưởng đến lợi ích của Công ty.
- Công ty khuyến cáo NPP không nên mua trữ một số lượng lớn sản phẩm vượt mức cần thiết với mục đích đầu cơ, hưởng hoa hồng, tiền thưởng hay nâng cấp bậc.
- Công ty cung cấp cho NPP một tài khoản trên hệ thống công nghệ thông tin để theo dõi toàn bộ thông tin cập nhật cá nhân và hệ thống, lịch sử mua hàng và các loại hoa hồng được hưởng tương ứng.
- NPP không được tiết lộ những thông tin về kinh doanh và những dữ liệu độc quyền của Công ty, nguyên tắc này vẫn được duy trì sau khi kết thúc Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (“Hợp đồng”) với Công ty. Nếu vi phạm Công ty bảo lưu quyền khởi kiện.
- Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Chương trình đào tạo cơ bản và Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp của Công ty đã được đăng ký/thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Công ty có quyền sửa đổi, bổ sung các tài liệu nêu trên bất kỳ thời điểm nào. Mọi sửa đổi, bổ sung liên quan đến các tài liệu trên sẽ được Công ty thông báo/dăng ký theo quy định tại Nghị định 40/2018/NĐ-CP, Nghị định 18/2023/NĐ-CP với cơ quan nhà nước có thẩm quyền, công bố công khai tại trụ sở, văn phòng giao dịch, địa điểm kinh doanh của Công ty, đăng tải trên trang thông tin điện tử và thông báo đến NPP bằng văn bản và/hoặc thư điện tử.
- Trường hợp Nhà phân phối không đồng ý với bất kỳ sự chỉnh sửa nào thì có quyền chấm dứt Hợp đồng bằng việc gửi văn bản thông báo cho Công ty trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày công bố công khai thông tin chỉnh sửa (và trước khi chấm dứt hợp đồng ít nhất là 10 (mười) ngày làm việc). Việc chấm dứt/thanh lý Hợp đồng này sẽ được thực hiện theo các quy định trước khi chỉnh sửa. Sau thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày công bố công khai thông báo thông tin chỉnh sửa



nếu không nhận được yêu cầu chấm dứt Hợp đồng nào từ Nhà phân phối thì các quy định mới/quy định chỉnh sửa này mặc nhiên được Nhà phân phối chấp thuận.

## CHƯƠNG II: CÁC QUY ĐỊNH CHO NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

### Điều 3: Điều kiện trở thành NPP

**3.1.** NPP là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật, cư trú tại Việt Nam và không thuộc một trong các trường hợp sau đây:

- 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;
- Người nước ngoài không có giấy phép lao động tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền cấp gắn với doanh nghiệp mà người đó tham gia bán hàng đa cấp, trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật;
- 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 đây:
  - 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 doanh nghiệp bán hàng đa cấp ủy quyền bằng văn bản;
  - Lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp khác tham gia vào mạng lưới của doanh nghiệp 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.
- Người đã từng là thành viên 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, 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, Nghị định 18/2023/NĐ-CP ngày 28 tháng 4 năm 2023 (sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP) trong thời gian doanh nghiệp đó đang hoạt động bán hàng đa cấp;

- Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.
- Cá nhân đã từng là NPP của Công ty đang trong thời hạn 6 tháng chờ tái đăng ký kể từ khi Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt do yêu cầu thay đổi người bảo trợ.

**3.2.** Khi Người tham gia đáp ứng đầy đủ các điều kiện trở thành nhà phân phối qui định tại Khoản 3.1. nêu trên thì Công ty đồng ý tiếp nhận và Người tham gia đồng ý tham gia vào hệ thống bán hàng đa cấp của Công ty để thực hiện việc kinh doanh theo phương thức đa cấp các loại hàng hóa theo quy định của pháp luật.

## **Điều 4: Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (“Hợp đồng”)**

### **4.1. Quy trình đăng ký và ký kết Hợp đồng**

- Hợp đồng được thực hiện theo mẫu đã được đăng ký với cơ quan quản lý có thẩm quyền. Mẫu Hợp đồng được cung cấp bởi Phòng hành chính của Công ty. Người đăng ký tham gia bán hàng đa cấp (Người đăng ký) có thể thực hiện một (01) trong hai (02) cách sau:
  - Cách 1: Nhận mẫu Hợp đồng trực tiếp tại trụ sở chính hoặc các Chi nhánh của Công ty, điền đầy đủ thông tin cá nhân vào Hợp đồng.
  - Cách 2: Người đăng ký truy cập vào trang thông tin điện tử Công ty tại địa chỉ <https://vn.bwlgroupp.com>, chọn mục “EXS / Cửa hàng”/ Đăng ký. Điền đầy đủ thông tin và đăng tải hình ảnh Căn cước công dân/ Chứng minh nhân dân/ Hộ chiếu. Sau khi đăng ký thành công, hệ thống gửi bản Hợp đồng đã điền đầy đủ thông tin về email của Người đăng ký. Người đăng ký tiến hành in ra và kiểm tra thông tin.
- Cá nhân đáp ứng đủ các điều kiện quy định tại Điều 3 Quy tắc này, sau khi đã đọc và đồng ý hết tất cả các điều khoản trong Hợp đồng tự ký tên vào Hợp đồng.
- Hợp đồng được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau.
- Cá nhân phải cung cấp kèm theo Hợp đồng các tài liệu sau: 01 (một) bản photo Giấy chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân hợp lệ (đối với cá nhân là người Việt Nam) hoặc 01 (một) bản photo của Giấy phép lao động và 01 (một) Hộ chiếu hợp lệ (đối với cá nhân là Người nước ngoài); 02 (hai) ảnh thẻ 3x4cm. Cá nhân có thể gửi Hợp đồng và các tài liệu liệt kê này qua đường bưu điện hoặc nộp trực tiếp. Địa chỉ nhận hồ sơ: số 152 + 150/4 Võ Thị Sáu, phường 8, quận 3, TP.Hồ Chí Minh.
- Trong vòng 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được các tài liệu nêu trên, Công ty xem xét hồ sơ, đối chiếu/xác nhận các thông tin người tham gia kê khai trong Hợp đồng với các tài liệu kèm theo. Nếu hồ sơ đầy đủ và hợp lệ thì người đại diện Công ty ký và đóng dấu hợp pháp vào 02 (hai) bản Hợp đồng và gửi lại 01 (một) bản Hợp đồng cho Người tham gia, 01 (một) bản lưu tại Công ty.



- Người tham gia liên hệ trực tiếp phòng Hành chính của Công ty để nhận lại bản Hợp đồng của mình hoặc Công ty gửi qua đường bưu điện theo thông tin NPP cung cấp.

#### **4.2. Chuyển giao Hợp đồng**

- Mã số, quyền lợi và cấp bậc của NPP được chuyển giao cho cá nhân khác (“Người nhận chuyển giao”) trong trường hợp NPP qua đời hoặc không còn đủ điều kiện trở thành NPP.
- Thời hạn thực hiện chuyển giao tối đa 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh trường hợp chuyển giao. Công ty không thu phí chuyển giao Hợp đồng.
- Hồ sơ, tài liệu bao gồm:
  - Người nhận chuyển giao: Bản sao y chứng minh nhân dân, căn cước công dân hoặc hộ chiếu, Bản sao y Giấy khai sinh, Giấy xác nhận con nuôi, sơ yếu lý lịch, bản án, các giấy tờ khác để chứng minh quan hệ giữa người chuyển giao Hợp đồng và người nhận chuyển giao.
  - Người chuyển giao: Bản sao y giấy chứng tử, giấy báo tử, bản án tuyên bố đã chết của người chuyển giao, Di chúc (nếu có), Bản công chứng Văn bản khai nhận di sản thừa kế hoặc Văn bản thỏa thuận phân chia di sản thừa kế.
  - Văn bản yêu cầu thực hiện thủ tục chuyển giao do người nhận chuyển giao lập.
- Người nhận chuyển giao không tham gia đồng thời hai tư cách nhà phân phối, đồng nghĩa với việc người nhận chuyển giao chỉ có một vị trí, một mã số.
- Quá thời hạn nêu trên, NPP hoặc/và Người nhận chuyển giao không cung cấp đủ hồ sơ, tài liệu và thực hiện các thủ tục chuyển giao thì Hợp đồng sẽ bị chấm dứt và hệ thống phân phối cấp dưới của NPP chuyển lên cho Người bảo trợ của nhà phân phối.

#### **4.3. Chấm dứt Hợp đồng bán hàng đa cấp**

##### **4.3.1. Các trường hợp chấm dứt**

- NPP có quyền chấm dứt Hợp đồng trong bất kỳ thời điểm nào nhưng phải đảm bảo thông báo bằng văn bản đến Công ty trước khi chấm dứt hợp đồng ít nhất là 10 (mười) ngày làm việc.
- Trường hợp Công ty chấm dứt Hợp đồng, Công ty có nghĩa vụ thông báo bằng văn bản đến NPP trước khi chấm dứt hợp đồng ít nhất là 60 (sáu mươi) ngày.
- Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng đối với NPP 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 Công ty, hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, kế hoạch trả thưởng và quy tắc hoạt động của Công ty.
- Công ty có trách nhiệm chấm dứt Hợp đồng đối với NPP 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.
- Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng đối với NPP không mua bất kỳ sản phẩm nào trong 12 (mười hai) tháng liên tiếp, trừ các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.
  - Hợp đồng tự động chấm dứt khi Công ty phá sản, chấm dứt hoạt động bán hàng đa cấp hoặc các trường hợp khác làm chấm dứt sự tồn tại pháp nhân của Công ty theo quy định của pháp luật.

#### **4.3.2. Hậu quả pháp lý khi chấm dứt, thanh lý Hợp đồng**

- Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng, Công ty tiến hành lập Quyết định thanh lý Hợp đồng và thanh toán về tất cả các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà NPP có quyền được hưởng từ hoạt động phân phối của mình trong mạng lưới bán hàng đa cấp của Công ty đến thời điểm thanh lý. NPP phải hoàn trả Thẻ thành viên và các tài sản khác của Công ty (nếu có), các khoản nợ của NPP đối với Công ty (nếu có). Căn cứ theo quyết định thanh lý và kết quả thanh toán, hoàn trả tài sản nêu trên, Công ty lập biên bản thanh lý, nội dung nêu rõ các quyền lợi, nghĩa vụ mà các bên đã thực hiện. Việc ký biên bản thanh lý hợp đồng đồng nghĩa với việc chấm dứt các quyền và nghĩa vụ giữa các bên, các bên không có khiếu nại gì về sau.
- Sau thời điểm thanh lý Hợp đồng, NPP phải chịu mất chức vụ cấp bậc, các khoản tiền thưởng, hoa hồng hiện có và toàn bộ hệ thống kinh doanh cấp dưới. Trường hợp, việc chấm dứt Hợp đồng do hành vi vi phạm từ NPP, NPP phải trả lại các khoản hoa hồng, tiền thưởng đã nhận của Công ty phát sinh từ hành vi vi phạm.

#### **4.4. Quy trình chấm dứt và thanh lý hợp đồng**

**4.4.1.** NPP có quyền chấm dứt hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho Công ty trước khi chấm dứt hợp đồng ít nhất là 10 (mười) ngày làm việc. Trường hợp Công ty chấm dứt Hợp đồng, Công ty có nghĩa vụ thông báo bằng văn bản đến NPP khi chấm dứt hợp đồng ít nhất là 60 (sáu mươi) ngày.

**4.4.2.** Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng, Công ty sẽ mời nhà phân phối lên làm việc để thống nhất việc chấm dứt, thanh lý hợp đồng và thanh toán về tất cả các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà NPP có quyền được nhận trong quá trình tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp của công ty, thống nhất các khoản nợ của nhà phân phối đối với Công ty (nếu có); cách thức thực hiện nghĩa vụ của NPP bao gồm hoàn trả xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản, Thẻ thành viên và tài sản nhà phân phối giữ của Công ty (nếu



có). Sau khi các nội dung làm việc được thống nhất, Công ty sẽ lập Quyết định thanh lý, quyết định này được lập thành 02 (hai) bản, Công ty và NPP mỗi bên giữ 01 (một) bản.

**4.4.3.** Trong vòng 20 (hai mươi) ngày làm việc sau khi hoàn tất các công việc nêu tại Điều 4.4.2 này, Công ty và NPP sẽ tiến hành thực hiện nghĩa vụ của mình và cùng ký biên bản thanh lý hợp đồng. Việc ký biên bản thanh lý hợp đồng đồng nghĩa với việc chấm dứt các quyền và nghĩa vụ giữa các bên, các bên không có khiếu nại gì về sau.

#### **4.5. Xử lý khi NPP không đến thực hiện theo quy trình thanh lý hợp đồng**

Trường hợp NPP không đến thực hiện quy trình thanh lý hợp đồng thì tùy từng trường hợp, Công ty sẽ giải quyết như sau:

- Trường hợp NPP yêu cầu chấm dứt Hợp đồng: Yêu cầu chấm dứt hợp đồng của NPP sẽ không được chấp nhận xử lý, Quyết định thanh lý nếu đã được lập sẽ vô hiệu và Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp vẫn tiếp tục có hiệu lực thi hành.
- Trường hợp Công ty chấm dứt Hợp đồng: Hợp đồng sẽ tự động chấm dứt và Công ty vẫn tiếp tục thực hiện quy trình thanh lý, khoản chi phí bao gồm tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà NPP có quyền được nhận trong quá trình tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp của Công ty sẽ được Công ty chi trả qua tài khoản ngân hàng của NPP sau khi đã căn trừ các khoản nợ, giá trị tài sản mà NPP đang giữ của Công ty (nếu có).

### **Điều 5: Những hành vi bị cấm và trách nhiệm của NPP**

#### **5.1. Những hành vi bị cấm**

- Yêu cầu người khác phải đặt cọc hoặc nộp một khoản tiền nhất định để được ký Hợp đồng;
- 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.

#### **5.2. Trách nhiệm của NPP**

- NPP chỉ thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp sau khi được cấp Thẻ thành viên.
- Xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng.
- Tuân thủ Hợp đồng và Quy tắc hoạt động của Công ty.
- Cung cấp thông tin đầy đủ, 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.

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

#### **Điều 6: Quan hệ giữa NPP và Người bảo trợ**

- NPP có thể bảo trợ cho những người muốn tham gia làm NPP cho Công ty, người bảo trợ cần đảm bảo rằng người do mình bảo trợ phải đọc và hiểu Hợp đồng, Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, thông tin hàng hóa kinh doanh theo phương thức bán hàng đa cấp của Công ty trước khi tham gia.
- NPP mới phải ý thức được rằng cấp bậc và tiền hoa hồng được tính trên cơ sở của việc mua và bán hàng hóa của Công ty. Người bảo trợ của NPP này cũng sẽ nhận được tiền hoa hồng tùy vào mức độ kinh doanh của người đó.

#### **Điều 7: Quy định về cấp bậc, tiền hoa hồng, tiền thưởng**

- Điểm kinh doanh của NPP là căn cứ để tính hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác, kể cả xếp cấp bậc cho NPP được xác định dựa trên số điểm của mỗi sản phẩm tại Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp và Kế hoạch trả thưởng đã được Công ty thông báo/dăng ký với cơ quan có thẩm quyền.
- Hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác được Công ty tính toán, công bố và chi trả theo đúng Kế hoạch trả thưởng đã đăng ký với cơ quan thẩm quyền. Trong trường hợp NPP thấy có sự sai lệch trong số liệu Công ty đưa ra có thể gửi văn bản khiếu nại đến Công ty trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được thông tin để Công ty tiến hành xem xét.
- Công ty khấu trừ khoản thuế thu nhập cá nhân phát sinh trên khoản thu nhập có được từ hoạt động tham gia bán hàng đa cấp của NPP theo quy định của pháp luật thuế tại Việt Nam trước khi chi trả hoa hồng, tiền thưởng hoặc lợi ích kinh tế khác cho NPP.
- Toàn bộ hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác của NPP sẽ được Công ty thanh toán bằng hình thức chuyển khoản qua ngân hàng, định kỳ chậm nhất vào ngày 15 của tháng kế tiếp. Phí chuyển khoản do NPP chịu, ngân hàng sẽ trừ phí trong tài khoản của NPP khi Công ty chuyển khoản đến tài khoản của NPP.

#### **Điều 8: Quy trình Đào tạo cơ bản và cấp thẻ thành viên**

##### **8.1. Đào tạo cơ bản**

Sau khi ký Hợp đồng với Công ty, mỗi NPP phải hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản đã được Công ty đăng ký với cơ quan có thẩm quyền để được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản và Thẻ thành viên để chính thức tham gia vào các hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty.

##### **8.1.1. Đào tạo trực tiếp**



- **Địa điểm đào tạo:** Chương trình đào tạo cơ bản sẽ được tổ chức thường xuyên tại Trụ sở Công ty hoặc các địa điểm khác tùy theo yêu cầu thực tế.
- **Thủ tục đăng ký tham gia:** NPP muốn tham gia khóa đào tạo sẽ đăng ký tại Phòng hành chính Công ty:
  - Nộp Đơn đăng ký tham gia (theo mẫu do Công ty ban hành) chậm nhất là 01 (một) ngày trước khi khóa đào tạo bắt đầu.
  - Kèm theo Đơn là 01 (một) bản photo Chứng minh nhân dân, Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu và Giấy phép lao động còn trong thời hạn sử dụng (đối với người nước ngoài) trừ trường hợp được miễn Giấy phép lao động.
  - Nhà phân phối chấp hành đầy đủ trình tự, thủ tục nêu trên sẽ có tên trong danh sách học viên do Công ty lập.
- **Thủ tục buổi đào tạo:** Buổi đào tạo được tổ chức như sau:
  - Nhà phân phối ký tên vào danh sách học viên trước khi vào học.
  - Nhà phân phối tham gia lớp học do Đào tạo viên Công ty trực tiếp đào tạo theo nội dung đào tạo quy định bên dưới. Trong quá trình học, Nhà phân phối có thể tương tác với Đào tạo viên thông qua việc đặt câu hỏi và giải đáp tại lớp.
  - Sau khi hoàn thành bài học, NPP thi và hoàn thành bài kiểm tra trong 60 phút và gồm 40 câu hỏi dạng trắc nghiệm do Công ty đưa ra với sự giám sát của Đào tạo viên và nhân viên hỗ trợ lớp học. Sau khi hết thời gian thi theo quy định, NPP nộp lại bài thi và ký tên vào danh sách học viên trước khi ra về.
- **Chi phí đào tạo:** Chương trình đào tạo cơ bản được Công ty tổ chức miễn phí.
- **Thời lượng và nội dung đào tạo:** 08 giờ (480 phút). Gồm các nội dung, với thời lượng đào tạo phân chia như sau:

Học phần	Nội dung	Thời lượng
ĐTCB_01	Giới thiệu chung và cơ chế đánh giá về việc hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản	0.25 giờ (15 phút)
ĐTCB_02	Pháp luật về bán hàng đa cấp	2.5 giờ (150 phút)
ĐTCB_03	Các chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp	0.5 giờ (30 phút)
ĐTCB_04	Các nội dung cơ bản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động	2.25 giờ (135 phút)
ĐTCB_05	Các nội dung cơ bản của Kế hoạch trả thưởng	2.5 giờ (150 phút)

Lưu ý: Thời gian đào tạo 480 phút không tính thời gian giải lao.

- **Cơ chế đánh giá việc hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản phù hợp với nội dung và phương thức đào tạo:**

Người được coi đạt yêu cầu để được cấp Công ty cấp Xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản khi đáp ứng:

- Cơ chế điểm danh đảm bảo thời lượng đào tạo: NPP phải tham gia đủ 8 giờ đào tạo và phải ký tên vào danh sách học viên được phát vào đầu và cuối mỗi buổi học.



- Cơ chế kiểm tra đảm bảo hoàn thành nội dung đào tạo: NPP thi và hoàn thành bài kiểm tra gồm 40 câu hỏi dạng trắc nghiệm do Công ty đưa ra trong thời gian 60 phút và phải trả lời đúng ít nhất 28/40 câu hỏi (tương ứng 70%) bài kiểm tra là vượt qua. Mỗi lần kiểm tra sẽ có 03 mã đề với các câu hỏi khác nhau.
  - Trường hợp NPP không đạt kết quả 70% của bài kiểm tra thì được tham gia thi lại lần 2 vào đợt kiểm tra tiếp theo. Nếu kiểm tra lần 2 vẫn không đạt thì NPP phải tham gia lại khóa 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:**
- Công ty công bố công khai tại trụ sở kết quả kiểm tra và danh sách những người đủ điều kiện và sẽ được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản.
  - Trường hợp NPP đạt kết quả liên hệ Công ty nhận xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản và ký Bản cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 03 năm 2018 về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, điền thông tin vào Bản cam kết này và nộp lại cho Công ty.
- **Lưu trữ tài liệu:** Tất cả 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; phiếu điểm danh, kết quả đào tạo được lưu trữ dưới dạng dữ liệu giấy tại trụ sở Công ty số 152 + 150/4 Võ Thị Sáu, phường 8, quận 3, TP. Hồ Chí Minh.

### 8.1.2. Đào tạo từ xa (đào tạo trực tuyến)

- NPP sau khi ký Hợp đồng có thể lựa chọn tham gia Chương trình đào tạo cơ bản trực tuyến được tổ chức miễn phí thông qua website: <https://vn.bwlgroupe.com>
- **Thủ tục đăng ký tham gia:** Sau khi NPP đăng ký tài khoản thành viên tại trang thông tin điện tử Công ty và Hợp đồng đã được các bên ký kết, hệ thống sẽ gửi tài khoản thành viên đến địa chỉ email của NPP. Tài khoản thành viên bao gồm: tên đăng nhập và mật khẩu.
  - NPP truy cập vào <https://vn.bwlgroupe.com> và chọn trường “EXS/Cửa hàng”. NPP sử dụng tài khoản thành viên đã được cấp thông qua địa chỉ email để đăng nhập.
  - Sau khi đăng nhập, NPP lựa chọn trường “Học Viện”, chọn mục “Các khóa học dành cho bạn”, các nội dung chính của Chương trình đào tạo cơ bản sẽ được hiển thị để NPP bắt đầu tham gia khóa đào tạo.
- **Tiến hành quá trình đào tạo:**
  - NPP có thể lựa chọn từng học phần để được đào tạo. Mỗi học phần được thiết kế dưới dạng slide trình chiếu kèm theo lời giảng (hay còn gọi là “video bài giảng”) của Đào tạo viên.
  - Mỗi học phần có thể bao gồm một hoặc nhiều video bài giảng. Trong cùng một học phần, NPP không cần lựa chọn phát tiếp video sau, hoàn thành video trước thì video sau tự động phát theo cài đặt của hệ thống.
  - NPP phải xem từ đầu đến cuối video, hệ thống không cho phép thực hiện thao tác tua nhanh. Cụ thể, khi NPP tua nhanh hệ thống sẽ không tính thời gian đã xem (hay còn gọi là “thời gian đào tạo”). Quy định này nhằm tránh việc bỏ sót nội dung và đảm bảo thời gian đào tạo theo quy định.



- NPP có thể tạm dừng nội dung đang được đào tạo hoặc thoát khỏi chương trình, thoát khỏi website bất cứ lúc nào, hệ thống sẽ tự động ghi nhận thời gian đào tạo của NPP và dừng lại tại nội dung đó. Khi NPP tiếp tục tham gia khóa đào tạo, hệ thống sẽ tự động cho phép NPP được tiếp tục nội dung đã tạm dừng trước đó và tiếp tục tính thời gian đào tạo.
- Trong quá trình đào tạo, nhằm đảm bảo tính tương tác, NPP có thể gửi câu hỏi, thắc mắc đến Đào tạo viên bất kỳ lúc nào thông qua tính năng hỏi đáp của hệ thống tại mục “Liên hệ” nằm góc trên bên phải của video đào tạo. Tính năng này được quy định chi tiết tại mục Gửi câu hỏi, thắc mắc về Chương trình đào tạo đến Đào tạo viên.
- Kết thúc mỗi học phần, NPP sẽ phải tham gia trả lời các câu hỏi trong phần "Bài trắc nghiệm nhanh" nhằm mục đích củng cố những kiến thức đã được đào tạo. NPP không bắt buộc phải trả lời chính xác tất cả các câu hỏi. Sau khi NPP được đào tạo xong một học phần, hệ thống sẽ ghi nhận trạng thái “Hoàn thành” cho nội dung học phần đó.

**- Những lưu ý khi tham gia buổi đào tạo trực tuyến:**

- NPP phải tự hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản mà không có sự hỗ trợ/thao tác máy tính từ người khác, trường hợp vi phạm Công ty sẽ không công nhận quá trình đào tạo và kết quả bài kiểm tra của NPP.
- NPP có thời gian tối đa là 07 ngày, kể từ ngày nhấn chọn nội dung học phần đầu tiên, để hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản. Trường hợp sau 07 ngày, NPP chưa hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản thì NPP bắt buộc phải tham gia đào tạo lại từ đầu. Nội dung lưu ý này được đính kèm trực tiếp trong trang nội dung đào tạo.

- **Chi phí đào tạo:** Chương trình đào tạo cơ bản được Công ty tổ chức miễn phí.

- **Thời lượng và nội dung đào tạo:** 08 giờ (480 phút). Gồm các nội dung, với thời lượng phân chia như sau:

Học phần	Nội dung	Thời lượng
ĐTCB_01	Giới thiệu chung và cơ chế đánh giá về việc hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản	0.25 giờ (15 phút)
ĐTCB_02	Pháp luật về bán hàng đa cấp	2.5 giờ (150 phút)
ĐTCB_03	Các chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp	0.5 giờ (30 phút)
ĐTCB_04	Các nội dung cơ bản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động	2.25 giờ (135 phút)
ĐTCB_05	Các nội dung cơ bản của Kế hoạch trả thưởng	2.5 giờ (150 phút)

- **Cơ chế đánh giá việc hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản phù hợp với nội dung và phương thức đào tạo:**

- Cơ chế đảm bảo thời lượng đào tạo: NPP phải tham gia đủ 8 giờ đào tạo. Hệ thống của Công ty được thiết kế để Học viên không thể chuyển tiếp nhanh các nội dung đào tạo và Học viên chỉ có thể làm bài kiểm tra sau khi theo dõi đầy đủ tất cả các nội dung trong Chương trình

đào tạo cơ bản. Hệ thống ghi nhận trạng thái “Hoàn thành” tại tất cả các nội dung Chương trình đào tạo, tương ứng 08 giờ đào tạo.

- Cơ chế đảm bảo hoàn thành nội dung đào tạo: NPP tham gia và hoàn thành bài kiểm tra gồm 40 câu hỏi dạng trắc nghiệm trong thời gian 60 phút và phải trả lời đúng ít nhất 28/40 câu hỏi (tương ứng 70%) thì được xem là đã hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.
  - Trường hợp NPP không đạt kết quả 70% của bài kiểm tra thì vẫn được làm lại, số lần làm lại không hạn chế. Tuy nhiên, NPP phải thực hiện làm bài kiểm tra trong vòng 07 ngày, kể từ ngày NPP nhận chọn nội dung học phần đầu tiên. Nếu vượt quá thời hạn 07 ngày này thì NPP phải thực hiện học lại từ đầu của Chương trình đào tạo cơ bản.
- **Cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản:**
- Công ty gửi xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản và Bản cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm Nghị định số 40/2018/NĐ-CP thông qua email của NPP.
  - NPP điền thông tin vào Bản cam kết này và nộp lại trực tiếp hoặc gửi bưu điện đến trụ sở Công ty.
- **Lưu trữ tài liệu:** Các dữ liệu liên quan đến thời gian đào tạo, kết quả đào tạo, lịch sử học theo phương thức đào tạo trực tuyến sẽ được lưu giữ trên hệ thống máy tính của Công ty.

## 8.2. Thẻ thành viên

- Trong thời hạn hai (02) ngày làm việc kể từ ngày có 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, Công ty sẽ cấp Thẻ thành viên cho NPP.
- Giao nhận thẻ: Sau khi đã có thẻ thành viên, Công ty sẽ liên hệ NPP thông qua điện thoại hoặc email để thông báo về việc đã có thẻ cho NPP, NPP nhận trực tiếp thẻ thành viên tại trụ sở Công ty số 152 + 150/4 Võ Thị Sáu, phường 8, quận 3, TP.Hồ Chí Minh hoặc Công ty gửi qua đường bưu điện theo thông tin NPP cung cấp.
- Thẻ thành viên hết hiệu lực khi Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt.

## Điều 9: Quy trình giải quyết khiếu nại

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

**9.2. Đối tượng khiếu nại:** Là NPP/Khách hàng liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại.

### 9.3. Hình thức khiếu nại

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

- Gửi bưu điện hoặc Khiếu nại trực tiếp tại công ty. Địa chỉ: 152+150/4 Võ Thị Sáu, P.8, Q.3, TP.HCM.
- Gọi về tổng đài 028.3933.1032
- Gửi email về địa chỉ: [inquiry@vn.bwlgroupp.com](mailto:inquiry@vn.bwlgroupp.com)

### 9.4 Quy trình giải quyết khiếu nại

#### 9.4.1. Các tài liệu cần cung cấp

- Thẻ thành viên còn hiệu lực hoặc bản sao Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu của người khiếu nại;



- Hóa đơn mua hàng của hàng hóa khiếu nại (khiếu nại hàng hóa), hoặc các giấy tờ có liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có);
- Điền thông tin vào Phiếu thông tin Khiếu nại (mẫu do Công ty soạn).

#### **9.4.2. Công ty tiếp nhận khiếu nại**

- Người khiếu nại nộp các tài liệu nêu trên tại công ty, qua đường bưu điện, điện thoại hoặc email.
- Trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ khiếu nại: Bộ phận hỗ trợ khách hàng có trách nhiệm gửi thông tin xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại (đối với khiếu nại qua bưu điện, điện thoại, email) hoặc xác nhận bằng văn bản đối với khiếu nại trực tiếp.
- Trong trường hợp cần thiết, người khiếu nại có trách nhiệm cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan theo yêu cầu của Bộ phận hỗ trợ khách hàng.

#### **9.4.3. Giải quyết hồ sơ khiếu nại**

- Trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại, bộ phận tiếp nhận sẽ chủ động kiểm tra, giải quyết trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình và liên hệ người khiếu nại cập nhật thông tin giải quyết khiếu nại. Các khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, cần nghiên cứu hồ sơ, kiểm định sản phẩm sẽ được chuyển đến các bộ phận có liên quan để giải quyết theo thẩm quyền.
- Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại, Nhân viên thuộc bộ phận có liên quan của Công ty tiến hành kiểm tra, xác minh thông tin khiếu nại của người khiếu nại để đưa ra kết luận cuối cùng.
- Trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận cuối cùng, Công ty sẽ mời người khiếu nại và các cá nhân liên quan (nếu có) đến trụ sở Công ty để công bố kết quả giải quyết khiếu nại.

#### **9.4.4. Kết thúc khiếu nại**

- Căn cứ theo việc công bố kết quả giải quyết hồ sơ khiếu nại, Công ty sẽ lập biên bản kết thúc quá trình giải quyết khiếu nại.
- Biên bản này được lập theo mẫu quy định của Công ty, ghi nhận thời gian, quy trình giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại.
- Biên bản được lập thành nhiều bản, Đại diện của bộ phận hỗ trợ khách hàng, người khiếu nại và những người liên quan (nếu có) cùng ký tên vào biên bản và mỗi bên giữ 01 (một) bản.
- Lưu hồ sơ văn thư và kết thúc khiếu nại.

### **CHƯƠNG III: HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG ĐA CẤP**

#### **Điều 10: Điều kiện, quy trình giao dịch chung**

##### **10.1. Điều kiện giao dịch chung**

- NPP mua các sản phẩm trực tiếp của Công ty theo giá bán dành cho NPP đã công bố tại Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp; Khách hàng không hoặc chưa ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty sẽ mua các sản phẩm trực tiếp của Công ty theo giá bán (giá dành cho người tiêu dùng) đã được công bố tại Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.
- NPP được quyền bán sản phẩm với giá không thấp hơn giá đã mua tại Công ty và không cao hơn giá quy định của Công ty cho người tiêu dùng tại Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức

đa cấp và hưởng hoa hồng theo Kế hoạch trả thưởng của Công ty đã đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- NPP phải kiểm tra lại đơn đặt hàng sau khi nhận được hàng, nếu có sai lệch về số lượng, chủng loại cũng như loại hàng hoặc tình trạng sản phẩm có vấn đề cần lập tức báo ngay cho Công ty và luôn phải giữ lại hoá đơn bán hàng của Công ty.
- NPP cam kết chỉ mua hàng khi đã sử dụng, bán hoặc tiêu thụ 70% số sản phẩm trong đơn đặt hàng trước.
- NPP không được mua sản phẩm của Công ty cho mục đích xuất khẩu sản phẩm đó sang nước không phải là nước cư trú của mình, trừ khi để sử dụng cho nhu cầu cá nhân, gia đình hoặc có sự đồng ý bằng văn bản của Công ty.

## 10.2. Quy trình giao dịch

### 10.2.1. Đặt hàng

NPP hoặc khách hàng (“Người mua hàng”) thực hiện việc đặt hàng trực tiếp tại quầy hoặc qua điện thoại, tin nhắn, thư điện tử với nhân viên Công ty. Cụ thể:

- Đặt hàng trực tiếp tại quầy: Đơn đặt hàng thành công khi khách hàng ký tên vào Phiếu đặt hàng (mẫu do Công ty ban hành) và có chữ ký xác nhận đặt hàng của nhân viên Công ty.
- Đặt hàng qua điện thoại hoặc tin nhắn: Đơn đặt hàng thành công khi có tin nhắn hoặc điện thoại xác nhận đặt hàng từ nhân viên của Công ty.
- Đặt hàng qua thư điện tử: Đơn đặt hàng thành công khi có email xác nhận đặt hàng từ nhân viên của Công ty.

Các thông tin cần có trong Đơn/Phiếu đặt hàng: tên người mua hàng, địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ, số lượng hàng và tên mặt hàng cần mua, đến trực tiếp Quầy nhận hàng hay có yêu cầu giao hàng qua bưu điện.

### 10.2.2. Xác nhận đơn hàng

- **Nội dung xác nhận đơn hàng:** Họ tên người mua hàng, địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ, số lượng hàng và tên mặt hàng cần mua.
  - **Đặt hàng trực tiếp:** Nhân viên bán hàng thực hiện việc xác nhận đơn hàng trực tiếp với người mua hàng tại quầy.
  - **Đặt hàng gián tiếp (qua điện thoại, tin nhắn, thư điện tử):** Chậm nhất trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được Đơn đặt hàng, nhân viên bán hàng xác nhận đơn hàng với người mua hàng để người mua hàng tiến hành thanh toán trong vòng 02 ngày làm việc sau khi đơn hàng được xác nhận.

### 10.2.3. Thanh toán, xuất Hóa đơn Giá trị gia tăng

- Đối với trường hợp đặt hàng trực tiếp tại quầy: Sau khi nhân viên bán hàng ký xác nhận đơn hàng tại quầy thì người mua hàng ngay lập tức tiến hành thanh toán tiền hàng đã đặt. Người mua hàng có thể thanh toán bằng tiền mặt hoặc thẻ ngân hàng/credit card: liên hệ trực tiếp quầy để nộp tiền mặt/quẹt thẻ. Sau khi thanh toán thành công, Công ty sẽ tiến hành xuất hóa đơn giá trị gia tăng và gửi đến email của Người mua hàng theo thông tin tại đơn hàng.



- Đối với trường hợp đặt hàng gián tiếp: Người mua hàng có thể thanh toán trong vòng 02 ngày làm việc sau khi nhân viên bán hàng liên hệ (điện thoại, email hoặc tin nhắn) để xác nhận đơn hàng, thanh toán bằng hình thức chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của Công ty:

- Tên ngân hàng: Ngân hàng Citibank Việt Nam;
- Chi nhánh: Hà Nội;
- Tài khoản số: 0202470009;
- Tên người thụ hưởng: Công ty trách nhiệm hữu hạn Best World Việt Nam.

Sau khi thanh toán thành công, Công ty sẽ tiến hành xuất hóa đơn giá trị gia tăng và gửi đến email của Người mua hàng theo thông tin tại đơn hàng

#### **10.2.4. Giao, nhận hàng hóa**

- Giao nhận tại kho: Đối với trường hợp mua hàng trực tiếp và thanh toán trực tiếp tại quầy: Nhân viên kho giao hàng cho Người mua hàng tại quầy kho theo đúng hàng hóa đã ghi nhận trong hóa đơn. Người mua hàng kiểm tra hàng thực nhận và ký xác nhận trên Phiếu giao hàng tại quầy kho.
- Giao hàng hóa đối với trường hợp Người mua hàng đặt hàng gián tiếp: Sau khi nhận được số tiền hàng thanh toán, trong vòng 01 ngày làm việc, Nhân viên kho xuất phiếu xuất kho và thực hiện chuyển hàng ngay trong ngày làm việc cho khách mua hàng. Thời gian chuyển phát hàng tùy thuộc vào địa điểm giao hàng và thời gian phục vụ của bên chuyển phát hàng nhưng không quá 30 ngày kể từ ngày người mua hàng thanh toán đủ tiền mua hàng cho Công ty, người mua hàng có trách nhiệm nhận hàng hóa theo đúng đơn hàng đã đặt và thanh toán.
- Trường hợp Công ty không giao hàng hóa hoặc người mua hàng không nhận hàng hóa trong thời hạn quy định nêu trên, Công ty có trách nhiệm hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho người mua hàng.

### **10.3. Quy trình giao dịch trực tuyến**

#### **10.3.1. Đặt hàng và thanh toán**

NPP truy cập vào trên trang thông tin điện tử của Công ty tại <https://vn.bwlgroupp.com>, sử dụng tài khoản thành viên đã được cấp qua email để đăng nhập và lựa chọn sản phẩm, hình thức vận chuyển, phương thức thanh toán.

NPP thực hiện thủ tục thanh toán qua cổng thanh toán trực tuyến được tích hợp trên trang thông tin điện tử <https://vn.bwlgroupp.com> và được đảm bảo quyền lợi theo quy định của pháp luật về thanh toán trực tuyến.

#### **10.3.2. Xác nhận đơn hàng, xuất Hóa đơn Giá trị gia tăng**

Xác nhận đơn hàng: Chậm nhất là trong vòng 01 ngày làm việc, kể từ khi người mua hàng thực hiện hoàn thành quy trình đặt hàng và thanh toán tại website. Người mua hàng sẽ nhận được email xác nhận đơn hàng đính kèm phiếu xác nhận của Công ty.

Xuất Hóa đơn Giá trị gia tăng: Sau khi thanh toán thành công, Công ty sẽ tiến hành xuất hóa đơn giá trị gia tăng và gửi đến email của Người mua hàng theo thông tin tại đơn hàng.

#### **10.3.3. Giao, nhận hàng hóa**

**Người mua hàng lựa chọn nhận sản phẩm qua đường bưu điện:** Trong vòng 24 giờ, kể từ khi email xác nhận đơn hàng được gửi thành công đến Người mua hàng, đơn hàng của Người mua hàng sẽ được xử lý và Công ty sẽ thông báo mã vận đơn đến người mua hàng qua email. Người mua hàng có thể sử dụng mã vận đơn này để theo dõi quá trình vận chuyển của đơn hàng. Thời gian chuyển phát hàng tùy thuộc vào địa điểm giao hàng và thời gian phục vụ của bên chuyển phát hàng nhưng không quá 30 ngày kể từ ngày người mua hàng thực hiện hoàn thành quy trình đặt hàng và thanh toán tại website, người mua hàng có trách nhiệm nhận hàng hóa theo đúng đơn hàng đã đặt.

**Người mua hàng lựa chọn nhận sản phẩm trực tiếp:** Sau khi thanh toán đơn hàng, Nhân viên kho giao hàng cho Người mua hàng tại quầy kho theo đúng hàng hóa đã ghi nhận. Người mua hàng kiểm tra hàng thực nhận và ký xác nhận trên Phiếu giao hàng tại quầy kho.

## **Điều 11: Bảo hành, đổi, trả lại và mua lại hàng hóa**

**11.1. Bảo hành:** Công ty bảo đảm 100% về chất lượng sản phẩm của Công ty. Đối với sản phẩm có bảo hành, Công ty cam kết thực hiện việc bảo hành sản phẩm khi người mua có yêu cầu bảo hành.

### **11.2. Đổi hàng hóa**

- Trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận hàng, Người mua hàng có quyền đổi hàng hóa đã mua từ Công ty, bao gồm cả hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mại nếu hàng hóa đó bị lỗi do Nhà sản xuất. Người mua hàng cần nộp hồ sơ trực tiếp cho Bộ phận chăm sóc khách hàng tại Trụ sở chính hoặc các Chi nhánh của Công ty. Hồ sơ bao gồm các thành phần và điều kiện sau đây:
  - Đơn đề nghị đổi hàng hóa (theo mẫu Công ty ban hành), trong đó nêu rõ lỗi của hàng hóa
  - Hàng hóa cần đổi.
  - Bản chính hóa đơn của số hàng hóa cần đổi.
  - Thẻ thành viên hoặc bản sao y (hoặc bản phô tô kèm bản chính để đối chiếu) giấy chứng minh nhân dân/ căn cước công dân hoặc hộ chiếu của Người mua hàng.
- Công ty từ chối tiếp nhận nếu hồ sơ không đủ thành phần và điều kiện theo quy định tại Điều này. Trường hợp hồ sơ đầy đủ thành phần và điều kiện, Công ty giải quyết đổi ngay sản phẩm mới tương đương cho người mua hàng.

### **11.3. Trả lại và mua lại hàng hóa**

#### **11.3.1. Quy định chung**

- NPP có quyền trả lại hàng hóa đã mua từ Công ty, bao gồm cả hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mại, trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng
- Hàng hóa trả lại phải đáp ứng các điều kiện sau đây:
  - Hàng hóa còn hạn sử dụng, nguyên bao bì, tem, nhãn;
  - Kèm theo hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại.
- Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP có yêu cầu trả lại hàng hợp lệ, Công ty sẽ mua lại các hàng hóa đáp ứng điều kiện được quy định tại Điều này và hoàn trả theo mức thỏa thuận với NPP nhưng không thấp hơn 90% số tiền mà NPP 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 NPP đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại.



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

### 11.3.2. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa

- Nộp hồ sơ: Trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận hàng, Nhà phân phối có nhu cầu trả lại hàng hóa cần nộp hồ sơ trực tiếp cho Bộ phận chăm sóc khách hàng tại Trụ sở chính hoặc các Chi nhánh của Công ty. Hồ sơ bao gồm các thành phần và điều kiện sau đây:
  - Đơn đề nghị trả lại, mua lại hàng hóa (theo mẫu Công ty ban hành)
  - Hàng hóa trả lại, mua lại (còn nguyên bao bì, tem, nhãn, hạn sử dụng).
  - Bản chính hóa đơn của số hàng hóa trả lại.
  - Thẻ thành viên hoặc bản sao y (hoặc bản phô tô kèm bản chính để đối chiếu) giấy chứng minh nhân dân/ căn cước công dân hoặc hộ chiếu của Nhà phân phối.

- Giải quyết yêu cầu trả lại, mua lại hàng hóa:

Công ty từ chối tiếp nhận nếu hồ sơ không đủ thành phần và điều kiện theo quy định tại Điều này.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ thành phần và điều kiện, Công ty giải quyết theo trình tự:

a) Công ty xác nhận đã tiếp nhận hồ sơ đầy đủ.

b) Hai bên thỏa thuận và xác nhận các khoản sau:

- Mức hoàn trả theo thỏa thuận với Nhà phân phối nhưng không thấp hơn 90% số tiền mà Nhà phân phối đã trả để nhận số hàng hóa đó.
- 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.
- Thời điểm thanh toán, phương thức thanh toán và tổng số tiền thanh toán cho Nhà phân phối.

c) Ký tên, xác nhận các nội dung đã đạt được thỏa thuận vào biên bản trả lại, mua lại sản phẩm, mỗi bên giữ 01 (một) bản.

d) Làm thủ tục tái lưu kho hàng hóa mua lại theo quy định.

e) Thanh toán tiền mua lại hàng cho Nhà phân phối theo đúng hẹn.

f) Thông báo khấu trừ và khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà các tuyến trên của Nhà phân phối này đã nhận tương ứng với số hàng hóa mua lại.

## CHƯƠNG IV: TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### Điều 12: Giải quyết tranh chấp

Khi phát sinh tranh chấp liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp giữa NPP và Công ty, Công ty và NPP cùng thỏa thuận thương lượng giải quyết trên tinh thần hoà giải và hiểu biết lẫn nhau. Nếu vẫn không thương lượng hòa giải được, tranh chấp này sẽ do Toà án có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật Việt Nam.

### Điều 13: Điều khoản thi hành

NPP có trách nhiệm thực hiện đúng các quy định của Quy tắc hoạt động này. Nếu vi phạm tùy theo tính chất và mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của Công ty và pháp luật có liên quan./.

**CÔNG TY TNHH BEST WORLD VIỆT NAM**  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**LU SHIH CHIEH**

