



SABS lần 2

## CÔNG TY TNHH ORIFLAME VIỆT NAM

### QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

#### **Điều 1: Định nghĩa**

Công ty TNHH Oriflame Việt Nam (“Công Ty”) và Tư vấn viên đồng ý rằng các thuật ngữ được viết hoa dưới đây sẽ có nghĩa như sau:

##### **1.1 Kế hoạch trả thưởng**

Là kế hoạch bao gồm các cách thức tính toán hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Tư vấn viên được hưởng từ kết quả bán Sản phẩm của chính mình và của những người khác trong mạng lưới của mình.

##### **1.2 Tư vấn viên (hay còn gọi là “Nhà Phân phối”)**

Là (các) cá nhân tham gia vào hoạt động bán hàng đa cấp theo Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp ký với Công ty, và là người tham gia bán hàng đa cấp độc lập, không phải là nhân viên hoặc người lao động của Công ty.

##### **1.3 Hợp Đồng**

Là Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp được Công Ty và Tư vấn viên lập và ký kết về việc Tư vấn viên tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp của Công Ty.

##### **1.4 Hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp (hay còn gọi là “Sản phẩm”)**

Là các sản phẩm bao gồm mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe và các sản phẩm khác mang nhãn hiệu Oriflame do Công ty mua và bán lại trên cơ sở không độc quyền tại Việt Nam theo phương thức bán hàng đa cấp. Thông tin chi tiết về các sản phẩm này bao gồm tên gọi, chủng loại, xuất xứ, quy cách đóng gói, chế độ bảo hành (nếu có), giá bán và số điểm thưởng quy đổi tương ứng với giá bán được thể hiện tại Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, được Công ty thông báo với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật

##### **1.5 Các Tài Liệu Liên Quan**

Các Tài Liệu Liên quan của Hợp Đồng bao gồm Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng và Danh mục sản phẩm 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.

Mọi sửa đổi, bổ sung liên quan đến Hợp Đồng và các Tài Liệu Liên Quan sẽ được Công Ty thông báo tới Tư vấn viên bằng văn bản hoặc thông qua trang thông tin điện tử của Công Ty. Nếu không đồng ý các sửa đổi, bổ sung này, Tư vấn 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 tiến hành theo các quy tắc, nội dung quy định trong các tài liệu trước khi sửa đổi, bổ sung. Trong thời gian này, nếu Tư vấn viên không gửi yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp đến Công ty thì coi như Tư vấn viên đã đồng ý với các sửa đổi bổ sung trên.

##### **1.6 Tái hoạt động**

Là trường hợp Tư vấn viên đã chấm dứt Hợp Đồng với Công Ty (ngoại trừ trường hợp chấm dứt do vi phạm Hợp Đồng, Quy tắc hoạt động) sau đó Tư vấn viên nộp lại hồ sơ đăng ký trở thành Tư vấn viên theo trình tự về thủ tục ký kết Hợp Đồng của Công Ty được quy định tại Quy tắc hoạt động này và được hoạt động với mã số Tư vấn viên mới

theo tư cách một Tư vấn viên đăng ký lần đầu.

Các Tư vấn 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 ngoại trừ các quy định tại mục 12.3.

Công ty toàn quyền quyết định mà không cần đưa ra lý do giải thích việc chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu tái hoạt động của Tư vấn viên đã chấm dứt Hợp Đồng với Công Ty.

### **1.7 Chủ Hợp Đồng**

Là người duy nhất được đứng tên trong Hợp Đồng trong trường hợp có hai người tham gia hoạt động dưới cùng một mã số Tư vấn viên. Chủ Hợp Đồng là người duy nhất có quyền đại diện cho cả nhóm đưa ra các quyết định trong các giao dịch với Công ty. Công ty chỉ chấp nhận những quyết định được đưa ra bởi Chủ Hợp Đồng.

### **1.8 Quy tắc hoạt động**

Bao gồm các Quy Tắc điều chỉnh hành vi của Tư vấn viên khi hoạt động kinh doanh cùng Công Ty và các quy trình, thủ tục cơ bản để thực hiện các hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

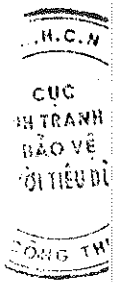
### **1.9 Khách hàng ưu đãi (hay còn gọi là “Khách hàng VIP”)**

Là khách hàng được giới thiệu bởi một Tư vấn viên, hoàn thành Đơn đăng ký Khách hàng VIP để được hưởng các lợi ích tại Chương trình Khách hàng VIP của Công Ty. Khách hàng VIP không phải là Tư vấn viên, chỉ được phép mua hàng cho mục đích tiêu dùng cá nhân, không được bán lại.

Chính sách dành cho Khách hàng ưu đãi được quy định tại Điều 16 Quy tắc hoạt động.

## **Điều 2: Những hành vi Tư vấn viên không được thực hiện**

- 2.1** 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.
- 2.2** 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 sản phẩm, hoạt động của Công Ty.
- 2.3** 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.
- 2.4** Lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp khác tham gia vào mạng lưới bán hàng của Công Ty. Hoặc lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của hệ thống Tư vấn viên khác trong Công ty vào hệ thống của mình.
- 2.5** 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 sản phẩm kinh doanh theo phương thức đa cấp.
- 2.6** Sử dụng mạng lưới bán hàng của Công ty để tiếp thị hoặc kinh doanh các sản phẩm khác trừ khi được Công Ty chấp thuận bằng văn bản.
- 2.7** Giới thiệu mình là nhân viên của Công Ty khi bán hàng hoặc mời những người khác tham gia bán hàng.
- 2.8** Ép buộc, dụ dỗ, mua chuộc Tư vấn viên khác đặt hàng với Công Ty thông qua mã số Tư vấn viên của mình hoặc của Tư vấn viên khác.
- 2.9** Bán, giới thiệu, trưng bày Sản phẩm của Công Ty cùng với sản phẩm của các doanh nghiệp khác hoặc bán hàng hóa của Công ty trên các trang thương mại điện tử. Cung





cấp hàng hóa cho cá nhân khác để bán trên các trang thương mại điện tử.

- 2.10 Trình bày sai lệch về cơ hội kinh doanh với Công Ty hoặc nói khác đi về lợi ích kinh doanh hay kế hoạch thành công mà không cần phải nỗ lực nhiều.
- 2.11 Trực tiếp hoặc gián tiếp đưa ra những tuyên bố thổi phồng về thu nhập tiềm năng hoặc sản phẩm ngoài các thông tin chính thức từ Công Ty.
- 2.12 Đề cập và bình luận về sắc tộc, chính trị, tôn giáo hoặc đức tin khi thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp.
- 2.13 Đưa ra những bình luận và so sánh gây ảnh hưởng không tốt đến các công ty khác hoặc sản phẩm của đối thủ cạnh tranh.
- 2.14 Xúi giục Tư vấn viên khác dự trữ với số lượng lớn những sản phẩm mà hiện tại họ không có khả năng bán, nhằm mục đích đạt được sự tương thưởng hoặc danh hiệu.
- 2.15 Yêu cầu các Tư vấn viên khác phải trả chi phí tham gia các buổi huấn luyện, hội thảo, sự kiện hoặc các hoạt động tương tự của Công Ty nhằm thu lợi dưới bất kỳ hình thức nào.
- 2.16 Tư vấn viên không được phép tự giới thiệu mình là người được nhượng quyền, đối tác, đại lý hay đại diện ủy quyền của Công Ty, không được phép đàm phán hoặc thỏa thuận bất kỳ hợp đồng nào nhân danh Công Ty hoặc tự cho phép mình có quyền đó, trừ khi có sự chấp thuận trước của Công Ty bằng văn bản.
- 2.17 Tư vấn viên không được sử dụng thông tin cá nhân của người khác để đăng ký tham gia hoạt động bán hàng đa cấp không đúng quy định. Tư vấn viên không được ngụy tạo thông tin, làm giả giấy tờ cá nhân để đăng ký tham gia hoạt động bán hàng đa cấp.

### **Điều 3: Quy trình ký kết Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp**

- 3.1 Công ty có toàn quyền từ chối đơn yêu cầu trở thành Tư vấn viên hoặc yêu cầu tái hoạt động của Tư vấn viên mà không cần đưa ra lý do.

- 3.2 Điều kiện để trở thành Tư vấn viên:

Để trở thành Tư vấn viên của Công ty, cá nhân phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện dưới đây:

- Đủ 18 tuổi và có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.
- Đáp ứng mọi điều kiện áp dụng đối với người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của pháp luật hiện hành của Việt Nam.
- Phải là công dân Việt Nam. Người nước ngoài, Việt Kiều định cư ở nước ngoài và cá nhân không phải là công dân Việt Nam sẽ không được trở thành Tư vấn viên của Công ty.

Các cá nhân sau đây không được tham gia bán hàng đa cấp:

- 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, các tội về 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 tham gia bán hàng đa cấp đã từng bị xử phạt do vi phạm các quy định cấm của pháp luật hiện hành mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính;
- Cá nhân đã 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 hoặc 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;

- Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

- 3.3** Công ty có quyền khóa mã số hoạt động và tạm ngưng việc thực hiện Hợp Đồng của Tư vấn viên nếu Tư vấn viên có dấu hiệu vi phạm Hợp Đồng, Quy tắc hoạt động của Công ty. Thời hạn tạm ngưng tối đa là 12 tháng. Trong thời hạn tạm ngưng, Tư vấn viên không được tham gia bất kỳ hoạt động bán hàng đa cấp nào của Công Ty cũng như không được hưởng hoa hồng, tiền thưởng hoặc lợi ích khác từ hoạt động bán hàng đa cấp của Tư vấn viên và hệ thống tuyển dưới của Tư vấn viên phát sinh trong thời gian tạm ngưng hoạt động.
- 3.4** Toàn bộ các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác của Tư vấn viên sẽ được hoàn trả sau thời gian tạm ngưng hoạt động sau khi trừ đi các chi phí, các khoản bồi thường cho Công Ty do hành vi vi phạm của Tư vấn viên (nếu có). Nếu thời hạn tạm ngưng không vượt quá thời hạn tự động chấm dứt thì sau thời hạn tạm ngưng, Tư vấn viên được phép hoạt động trở lại theo tình trạng hiện hữu của hệ thống.
- 3.5** Để trở thành Tư vấn viên và tham gia mạng lưới bán hàng của Công Ty, người muốn tham gia phải ký kết Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công Ty dưới sự bảo trợ của một Tư vấn viên đang hoạt động.
- 3.6** Quy trình ký kết Hợp Đồng như sau:

**Bước 1. Đăng ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp (“Hợp Đồng”)**

Người đăng ký xem mẫu Hợp Đồng tại website của Công Ty và điền đầy đủ thông tin của mình trên website của Công Ty: <http://www.oriflame.vn> để Công Ty khởi tạo một mã số cho Người đăng ký.

**Bước 2. Nộp hồ sơ**

Sau khi đăng ký đầy đủ thông tin trên website, Người đăng ký muốn trở thành Tư vấn 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:

- 01 Bản sao Chứng Minh Nhân Dân/Căn cước công dân còn giá trị (trong trường hợp thông tin trên các giấy tờ này bị mờ thì chuẩn bị thêm giấy tờ liên quan chứng minh được các thông tin trên chứng minh nhân dân);
- Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp có đầy đủ thông tin và chữ ký của Người đăng ký;
- Các tài liệu khác khi Công Ty có yêu cầu.

Người đăng ký có trách nhiệm điền đầy đủ và đảm bảo tính xác thực những thông tin cá nhân của mình trên Hợp Đồng và có nghĩa vụ cung cấp các tài liệu có chứng thực nếu Công ty có yêu cầu.

**Bước 3. Xem xét, phê duyệt Hợp Đồng và kích hoạt mã số Người đăng ký**

Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được bộ hồ sơ đăng ký tham gia bán hàng đa cấp, Công Ty sẽ kiểm tra việc trùng mã số Tư vấn viên và tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ. Đồng thời, Công Ty sẽ liên hệ qua điện thoại hoặc email để kiểm tra và xác nhận người có thông tin trên Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp đúng là người ký và nộp

hồ sơ (kiểm chứng các thông tin đã được cung cấp kèm theo Hợp Đồng).

- 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 tham gia bán hàng đa cấp;
- Trường hợp hồ sơ đăng ký đã cung cấp đầy đủ thông tin, hợp lệ và kết quả xác minh phù hợp, Công Ty sẽ ký Hợp Đồng và ghi nhận đó là ngày hiệu lực của Hợp đồng, ghi nhận Mã Số đã khởi tạo của Người đăng ký chính là mã số Tư vấn viên, và lưu trữ hồ sơ của Tư vấn viên;

#### **Điều 4: Quy trình đào tạo cơ bản**

Người tham gia bán hàng đa cấp (“Tư vấn viên”, “Học viên”) của Công ty TNHH Oriflame Việt Nam (“Công Ty”) phải tham gia Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức miễn phí theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP. Chương trình đào tạo cơ bản dành cho Học viên của Công ty được thực hiện thông qua hai hình thức: Đào tạo từ xa và Đào tạo trực tiếp.

##### **4.1 Đào tạo cơ bản từ xa (Đào tạo trực tuyến)**

###### **Bước 1. Cấp tài khoản học trực tuyến**

- Sau khi thông tin Tư vấn viên được khởi tạo trên hệ thống của Công Ty, hệ thống sẽ gửi Mã Số Cá Nhân (Mã số Tư vấn viên) của Tư vấn viên vào email mà Tư vấn viên đã đăng ký trên Hợp Đồng.
- Tư vấn viên sẽ sử dụng mã số Tư vấn viên này để khởi tạo một tài khoản Tư vấn viên tại website: <https://elearning.oriflame.vn>, bao gồm Tên đăng nhập và Mật khẩu. Tư vấn viên cần đăng nhập vào tài khoản Tư vấn viên của mình để hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.
- Đối với các Tư vấn viên là vợ/chồng. Ngoài tài khoản mà Tư vấn viên là chủ Hợp đồng đã tự tạo để học như trên thì phòng chăm sóc khách hàng của Công ty sẽ cung cấp cho Tư vấn viên là vợ/chồng một tài khoản độc lập bao gồm Tên đăng nhập và Mật khẩu ban đầu để tham gia Chương trình đào tạo cơ bản tại website: <https://elearning.oriflame.vn>.
- Tư vấn viên có thể đổi mật khẩu tại mục “Change password” để đảm bảo tính bảo mật thông tin.

**Lưu ý:** Học viên phải tự hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản mà không có sự giúp đỡ từ người khác. Học viên vi phạm quy định này sẽ bị coi là vi phạm Quy Tắc Hoạt Động và bị xử lý theo quy định.

###### **Bước 2. Học và hỏi đáp**

Các nội dung được thể hiện tại Chương trình đào tạo cơ bản được đăng ký và phê duyệt bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Sau khi đăng nhập, Học viên có thể lựa chọn từng học phần để học một cách độc lập. Mỗi học phần sẽ được trình bày dưới dạng slide kèm theo lời giảng.
- Học viên sẽ phải tham gia học đầy đủ nội dung của mỗi học phần. Phần mềm ứng dụng học từ xa không cho phép Học viên tua bài để bỏ qua bất kỳ nội dung nào trong Chương trình đào tạo cơ bản. Học viên có thể tạm ngừng bài học bất cứ khi nào để chuyển sang bài học khác bằng cách ấn nút “lưu bài” trên màn hình. Khi ấn nút “lưu bài” hệ thống sẽ ghi nhận thời gian Học viên đã học và dừng ở nội dung đó. Khi Học viên tiếp tục việc học vào lần kế tiếp, hệ thống sẽ tự động bắt đầu từ nội dung đã tạm

ngưng trước đó và tiếp tục tính thời gian học tập.

- Với mục đích củng cố kiến thức vừa học, cuối mỗi chủ đề, hệ thống sẽ đưa ra các câu hỏi ôn tập liên quan đến các chủ đề đang học và cho Học viên thời gian suy nghĩ khoảng một phút sau đó hệ thống tự động đưa ra câu trả lời đồng thời trình bày tóm tắt lại nội dung có liên quan.
- Sau khi Học viên học xong toàn bộ nội dung của bài học, hệ thống sẽ ghi nhận trạng thái “Hoàn thành”, Học viên phải tiếp tục học những nội dung chưa hoàn thành.
- Trong suốt quá trình học, Học viên có thể đặt câu hỏi, trao đổi các thắc mắc với Đào tạo viên thông qua hệ thống tương tác tại mục “Trao đổi – Hỏi đáp”.
- Các câu hỏi, thắc mắc của Học viên gửi theo phương thức này sẽ được lưu vào hệ thống và được Đào tạo viên trả lời ngay trong ngày với các câu hỏi được gửi trong giờ làm việc (từ 8h30 đến 17h30 thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, trừ ngày nghỉ, ngày lễ) và trả lời muộn nhất vào ngày hôm sau đối với các câu hỏi ngoài thời gian trên trong mục “Trao đổi – Hỏi đáp”. Trên hệ thống sẽ lưu trữ toàn bộ câu hỏi và câu trả lời của Đào tạo viên.
- Sau khi hoàn thành tất cả các học phần Học viên được ghi nhận là đủ điều kiện để làm bài kiểm tra.

### **Bước 3. Kiểm tra**

- Học viên phải hoàn thành toàn bộ nội dung Chương trình đào tạo cơ bản mới đủ điều kiện tham gia làm bài kiểm tra đánh giá mức độ hoàn thành nội dung đào tạo. Bài kiểm tra đánh giá được thiết kế dưới dạng câu hỏi trắc nghiệm, Học viên phải trả lời đúng ít nhất 80% số câu hỏi trở lên sẽ được tính là đạt. Trường hợp không đạt, Học viên sẽ phải làm lại bài kiểm tra cho tới khi đạt.
- Sau khi làm bài kiểm tra, màn hình sẽ hiển thị kết quả thi, nếu Học viên thi đỗ màn hình sẽ hiển thị dòng chữ: “Chúc mừng Anh/chị đã vượt qua bài kiểm tra” đồng thời hiển thị câu hỏi dành cho Học viên “Anh/chị đã hài lòng với các câu trả lời của Đào tạo viên cho câu hỏi của Anh/chị chưa?” Nếu Học viên chọn câu trả lời là “Có” thì màn hình sẽ hiển thị dòng chữ: Chúc mừng anh/chị đã hoàn thành khóa học. Nếu học viên chọn câu trả lời là “Chưa” thì hệ thống sẽ hỏi Học viên có muốn quay lại phần hỏi đáp để thảo luận tiếp không? Nếu học viên trả lời có thì hệ thống sẽ chuyển đến phần hỏi đáp để Học viên tiếp tục hỏi. Nếu trả lời “không” thì hệ thống sẽ ghi nhận Học viên đã hoàn thành khóa học.
- Chỉ sau khi Học viên hoàn thành toàn bộ các học phần và toàn bộ các câu hỏi, thắc mắc của Học viên được Đào tạo viên giải đáp, Hệ thống sẽ ghi nhận việc hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản của Học viên.
- Kết thúc Chương trình đào tạo cơ bản từ xa, Học viên có thể theo dõi kết quả đào tạo ở mục “Báo cáo học tập” trên trang website mà mình đã tham gia đào tạo cơ bản. Thông tin các nội dung bao gồm: Thời gian đào tạo, Cách thức đào tạo, Kết quả đào tạo được lưu trữ tại hệ thống dữ liệu của Công Ty. Công Ty sẽ cung cấp một Chứng chỉ điện tử cho Học viên trong đó có đầy đủ nội dung này và Học viên có thể xem, tải Chứng chỉ này tại mục báo cáo học tập này.

## **4.2 Đào tạo cơ bản trực tiếp**

### **Bước 1: Đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp**

Học viên cung cấp những thông tin cần thiết (Họ Tên, Mã số Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp, Số Chứng Minh Nhân Dân...) để được đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp của Công ty theo lịch công bố tại website hoặc trụ sở Văn phòng

của Công ty.

**Bước 2: Tham gia Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp**

- Sau khi hoàn thành mẫu đăng ký, Học viên sẽ tham gia Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp theo nội dung mà mình đã đăng ký tại Bước 1.
- Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp của Công Ty được tổ chức thực hiện tại Trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công ty, hoặc tại một địa điểm khác mà Công ty có quyền sử dụng.
- Người giảng dạy: Đào tạo viên do Công ty chỉ định sẽ thực hiện giảng dạy và giải đáp các thắc mắc của Học viên
- Nội dung đào tạo: Theo Chương trình đào tạo cơ bản đã được đăng ký và phê duyệt bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Thời lượng đào tạo tối thiểu: 8 giờ.
- Học viên sẽ được tham gia trao đổi, thảo luận, giải đáp thắc mắc sau mỗi học phần của khóa đào tạo. Mọi thắc mắc sẽ được Đào tạo viên trực tiếp giải đáp.

**Bước 3: Đánh giá kết quả Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp**

- Công ty sẽ kiểm tra quá trình tham gia đào tạo của Học viên và yêu cầu Học Viên ký xác nhận tham gia vào phiếu theo dõi.
- Học 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.
- Học viên tham gia làm bài kiểm tra trắc nghiệm (chọn đáp án đúng). Mỗi Học viên phải trả lời đúng ít nhất 80% số câu hỏi trở lên sẽ được tính là đạt. Trong trường hợp không đạt, Học viên phải thi lại cho đến khi đạt.

**Điều 5: Quy trình cấp Thẻ thành viên**

**Bước 1. Ký Bản Cam Kết**

Sau khi hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản, Tư vấn viên sẽ phải điền đầy đủ thông tin vào Bản Cam Kết theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP, ký và chuyển bản chính tới Công Ty (nộp trực tiếp tại trụ sở chính, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công ty hoặc gửi qua đường bưu điện).

**Bước 2. Cấp Thẻ Thành Viên**

Trong thời hạn 10 (mười) ngày kể từ ngày nhận được bản cam kết từ Tư vấn viên, Công Ty sẽ in Thẻ thành viên và giao cho Tư vấn viên tại trụ sở chính, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công Ty hoặc gửi qua đường bưu điện.

*Lưu ý:* Tư vấn viên chỉ thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng sau khi được cấp Thẻ Thành viên. Thẻ thành viên tự động hết hiệu lực khi Hợp Đồng chấm dứt hoặc khi Công ty tuyên bố chấm dứt hiệu lực của Thẻ thành viên.

**Điều 6: Quy trình đặt hàng, thanh toán và giao nhận sản phẩm**

**6.1 Đặt hàng trực tiếp**

**Bước 1. Đặt hàng**

Tư vấn viên phải xuất trình Thẻ thành viên khi đặt hàng trực tiếp tại quầy giao dịch ở trụ sở chính hoặc chi nhánh của Công Ty và kê khai đầy đủ thông tin cần thiết trong đơn đặt hàng.

### **Bước 2. Xác minh thông tin Tư vấn viên và kiểm tra đơn hàng**

Công Ty sẽ xác minh thông tin Tư vấn viên thông qua Thẻ thành viên được Tư vấn viên xuất trình, sau đó sẽ kiểm tra chi tiết thông tin ghi trong đơn hàng gồm:

- Mã số Tư vấn viên mua hàng
- Ngày đặt hàng
- Người nhận hàng và số điện thoại liên lạc
- Địa chỉ nhận hàng/giao hàng
- Tên hàng, mã hàng & số lượng

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 3. Thanh toán và giao/nhận hàng**

Sau khi xác minh, đảm bảo Tư vấn viên được quyền mua hàng, Công Ty sẽ tiến hành nhập dữ liệu trên hệ thống và thông báo cho Tư vấn viên số tiền cần phải thanh toán. Tư vấn viên có thể thanh toán bằng tiền mặt hoặc qua thẻ ngân hàng.

- Trường hợp Tư vấn viên đăng ký địa chỉ nhận hàng trong đơn hàng là tại trụ sở chính, chi nhánh hoặc Văn phòng đại diện của Công ty thì Sau khi nhận được khoản thanh toán, Công Ty sẽ xuất biên nhận thanh toán, đồng thời xuất hóa đơn cho đơn hàng, giao hàng và liên 2 của hóa đơn cho Tư vấn viên.
- Trường hợp Tư vấn viên đăng ký địa chỉ nhận hàng trong đơn hàng là địa chỉ nhà và được Công ty chấp thuận phương thức giao hàng này thì trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Tư vấn viên thanh toán tiền mua hàng hoặc 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày đặt hàng đối với trường hợp lựa chọn hình thức thanh toán tại nhà, đơn vị vận chuyển sản phẩm do Công Ty thuê sẽ thực hiện giao sản phẩm kèm theo liên 2 của hóa đơn đến địa chỉ mà Tư vấn viên đã đăng ký. Tư vấn viên thực hiện thanh toán đơn hàng trong trường hợp đăng ký thanh toán tại địa chỉ mà mình đã đăng ký. Công Ty sẽ lưu giữ chứng từ giao nhận hàng có chữ ký của người nhận hàng để xác nhận thời điểm nhận hàng của Tư vấn viên.

## **6.2 Đặt hàng trực tuyến**

### **Bước 1. Đặt hàng**

Tư vấn viên có thể đặt hàng với Công Ty thông qua tài khoản của Tư vấn viên tại trang [www.oriflame.vn](http://www.oriflame.vn). Tư vấn viên phải dùng đúng tài khoản của mình để đặt hàng theo quy định tại Quy tắc hoạt động này.

### **Bước 2. Chọn phương thức giao hàng và phương thức thanh toán trên trang đặt hàng trực tuyến**

Sau khi lựa chọn các sản phẩm, Tư vấn viên sẽ chọn hình thức giao nhận hàng tại trụ sở chính của Công Ty hoặc giao hàng tại địa chỉ mà Tư vấn viên đăng ký trên trang đặt hàng trực tuyến của Công Ty.

Trong trường hợp lựa chọn hình thức giao hàng tại trụ sở chính của Công Ty, Tư vấn viên sẽ lựa chọn hình thức thanh toán trực tuyến bằng thẻ ngân hàng hoặc thanh toán chuyển khoản vào tài khoản của Công Ty hoặc thanh toán trực tiếp tại quầy giao dịch ở trụ sở chính hoặc chi nhánh của Công Ty.

Trường hợp lựa chọn hình thức giao hàng tại nhà, Tư vấn viên sẽ lựa chọn hình thức thanh toán trực tuyến bằng thẻ ngân hàng hoặc thanh toán chuyển khoản vào tài khoản của Công Ty hoặc thanh toán trực tiếp tại địa chỉ giao hàng mà Tư vấn viên đăng ký.



### **Bước 3. Thanh toán**

Trong thời hạn 08 (tám) ngày làm việc kể từ ngày đặt hàng, Tư vấn viên có nghĩa vụ Thanh toán đơn hàng đã mua cho Công Ty trừ trường hợp lựa chọn phương thức giao hàng và thanh toán tại địa chỉ mà Tư vấn viên đăng ký.

### **Bước 4. Xác minh thông tin Tư vấn viên và kiểm tra đơn hàng**

Công ty sẽ xác minh thông tin Tư vấn viên thông qua việc đăng nhập vào tài khoản Tư vấn viên trên website. Sau khi xác minh được chính xác thông tin Tư vấn viên thì Công Ty sẽ kiểm tra chi tiết thông tin ghi trong đơn hàng gồm:

- Mã số Tư vấn viên mua hàng
- Ngày đặt hàng
- Người nhận hàng và số điện thoại liên lạc
- Địa chỉ nhận hàng/giao hàng
- Tên hàng, mã hàng & số lượng
- Tình trạng thanh toán

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 5. Giao - Nhận sản phẩm**

#### ***Trường hợp lựa chọn phương thức giao – nhận hàng tại trụ sở Công Ty.***

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Tư vấn viên thanh toán đầy đủ theo đơn hàng đã đăng ký (trừ trường hợp lựa chọn hình thức thanh toán tại nhà) Tư vấn viên phải đến trụ sở hoặc chi nhánh của Công Ty xuất trình Thẻ thành viên để nhận hàng. Công ty sẽ kiểm tra đối chiếu thông tin của Tư vấn viên và thông tin đơn hàng sau đó tiến hành giao hàng kèm liên 2 của hóa đơn, liên còn lại được Tư vấn viên ký nhận và lưu giữ tại trụ sở của Công Ty.

#### ***Trường hợp lựa chọn phương thức giao – nhận hàng tại địa chỉ mà Tư vấn viên đăng ký, thanh toán khi nhận hàng tại nhà.***

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Tư vấn viên thanh toán đầy đủ theo đơn hàng đã đăng ký (trường hợp lựa chọn hình thức thanh toán tại địa chỉ mà Tư vấn viên đăng ký), và 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày đặt hàng đối với trường hợp lựa chọn hình thức thanh toán tại nhà, đơn vị vận chuyển sản phẩm do Công Ty thuê sẽ thực hiện giao sản phẩm kèm theo liên 2 của hóa đơn đến địa chỉ mà Tư vấn viên đã đăng ký. Tư vấn viên thực hiện thanh toán đơn hàng trong trường hợp đăng ký thanh toán tại địa chỉ mà mình đã đăng ký. Công Ty sẽ lưu giữ chứng từ giao nhận hàng có chữ ký của người nhận hàng để xác nhận thời điểm nhận hàng của Tư vấn viên.

Trong thời hạn nói trên, nếu sản phẩm không được giao tới địa chỉ Tư vấn viên đã đăng ký hoặc Tư vấn viên không nhận hàng từ Công ty, Công Ty sẽ thực hiện hủy giao dịch và trả lại toàn bộ số tiền đã mua hàng cho Tư vấn viên hoặc thực hiện việc cản trừ thanh toán cho đơn hàng mới tùy theo yêu cầu của Tư vấn viên.

## **Điều 7: Quy trình trả lại, mua lại sản phẩm**

### **Bước 1: Gửi hồ sơ yêu cầu trả lại sản phẩm**

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận hàng, Tư vấn viên có quyền trả lại sản phẩm đã mua từ Công ty, bao gồm cả Sản phẩm được mua theo chương trình khuyến

mai bằng cách gửi hồ sơ trực tiếp đến Trụ sở/Văn phòng/ Địa điểm kinh doanh của Công ty hoặc qua đường bưu điện về Công Ty với điều kiện:

- (i) Sản phẩm chưa sử dụng còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- (ii) Kèm theo hóa đơn mua số sản phẩm được yêu cầu trả lại
- (iii) Hồ sơ yêu cầu trả lại sản phẩm bao gồm:
  - Đơn Yêu cầu trả sản phẩm theo mẫu của Công ty
  - Hóa đơn VAT của sản phẩm trả lại
  - Các sản phẩm có yêu cầu trả lại.

**Bước 2: Xem xét và phê duyệt yêu cầu trả lại sản phẩm**

Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ yêu cầu trả lại sản phẩm, Công Ty sẽ xem xét tính hợp lệ của hồ sơ và các sản phẩm được trả lại để đáp ứng các điều kiện quy định tại Bước 1.

*Trường hợp 1: Từ chối yêu cầu đổi, trả, mua lại sản phẩm.*

Trường hợp yêu cầu trả lại sản phẩm của Tư vấn viên là không hợp lệ, Công Ty sẽ thông báo qua điện thoại hoặc địa chỉ email mà Tư vấn viên đã đăng ký về việc từ chối trả lại sản phẩm và trả lại sản phẩm mà Tư vấn viên có yêu cầu trả.

*Trường hợp 2: Chấp thuận yêu cầu trả lại sản phẩm.*

Trường hợp yêu cầu trả lại sản phẩm của Tư vấn viên là hợp lệ, Công Ty sẽ thông báo qua điện thoại hoặc địa chỉ email mà Tư vấn viên đã đăng ký về việc chấp thuận yêu cầu trả lại sản phẩm đồng thời sẽ thống nhất với Tư vấn viên về số lượng sản phẩm trả lại và số tiền Công Ty sẽ thanh toán cho Tư vấn viên với điều kiện tổng số tiền không thấp hơn 90% khoản tiền mà Tư vấn viên đã thanh toán khi mua sản phẩm tương ứng sau khi trừ chi phí quản lý, tái lưu kho và các chi phí hành chính khác (nếu có).

**Bước 3: Mua lại sản phẩm và thanh toán**

- Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày Công Ty thông báo về việc mua lại sản phẩm, Công Ty sẽ thực hiện việc trả lại tiền cho Tư vấn viên bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản qua ngân hàng hoặc cầm trả thanh toán cho đơn hàng mới nếu Tư vấn viên có yêu cầu.
- Trong trường hợp trả lại sản phẩm trong ngày mua sản phẩm, thì Tư vấn viên sẽ nhận được đầy đủ số tiền đã mua sản phẩm theo quy định điều này.
- Điểm và giá tính thưởng của sản phẩm trả lại sẽ không tham gia vào việc tính tiền thưởng theo kết quả kinh doanh của tháng.

Trường hợp chấm dứt Hợp Đồng, việc trả lại và mua lại sản phẩm cũng được thực hiện theo quy định tại Điều này.

**Điều 8: Tham dự hội nghị, hội thảo, đào tạo cấp cao về bán hàng đa cấp**

Đối với những hội nghị, hội thảo, đào tạo cấp cao về bán hàng đa cấp do Công Ty tổ chức (nằm ngoài Chương trình đào tạo cơ bản bắt buộc), chỉ những Tư vấn viên nào có đủ điều kiện theo quy định của Công Ty mới được mời tham dự và được hưởng những quyền lợi sau:

- 8.1** Được tham dự hội nghị, hội thảo, đào tạo cấp cao về bán hàng đa cấp theo chính sách của Công Ty được quy định theo từng thời điểm.

- 8.2 Được mời người khác tham dự (“Người tham dự”) cùng và phải thanh toán chi phí (nếu có), và Người tham dự này phải chi trả một khoản phí tham dự hội nghị, hội thảo (nếu có).
- 8.3 Trong trường hợp Công Ty thanh toán hộ các chi phí tại khoản 8.2 trên cho Tư vấn viên và Người tham dự, Công Ty được quyền yêu cầu Tư vấn viên hoàn trả lại các chi phí này hoặc cần trừ trực tiếp các chi phí này vào các khoản hoa hồng, tiền thưởng hoặc lợi ích kinh tế mà Tư vấn viên được hưởng từ Công Ty.

#### **Điều 9: Quyền lợi và trách nhiệm của Tư vấn viên**

Ngoài các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp Đồng và theo quy định của pháp luật, các Tư vấn viên có các quyền và nghĩa vụ sau:

- 9.1 Tư vấn viên có quyền được hưởng các hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác được quy định tại Kế hoạch trả thưởng của Công ty và được Công ty thanh toán bằng hình thức chuyển khoản qua tài khoản mà Tư vấn viên đã đăng ký. Sau ba lần thanh toán không thành công qua tài khoản mà Tư vấn viên đã đăng ký, Công ty sẽ tạm ngừng việc chuyển tiền cho đến khi Tư vấn viên xác minh và cung cấp thông tin tài khoản phù hợp. Công ty sẽ không có nghĩa vụ thanh toán nếu việc xác minh và cung cấp thông tin tài khoản không được thực hiện trong vòng 12 tháng kể từ ngày Công ty tạm ngừng việc chuyển tiền.
- 9.2 Tư vấn viên chỉ được 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.
- 9.3 Chấp hành đầy đủ các điều khoản của Hợp Đồng và các quy định của pháp luật hiện hành áp dụng đối với Tư vấn viên.
- 9.4 Xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu Sản phẩm hoặc tiếp thị bán hàng.
- 9.5 Cung cấp đầy đủ và trung thực các thông tin của mình cho Công ty và Người tham gia bán hàng đa cấp khác. Đồng thời, phải cung cấp các thông tin đầy đủ, trung thực về Công ty và Sản phẩm kinh doanh theo phương thức đa cấp của Công ty, Kế hoạch trả thưởng và Quy tắc hoạt động của Công ty khi bảo trợ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp. Dù ở hình thức lời nói hay bằng văn bản, Tư vấn viên chỉ đưa ra các tuyên bố liên quan đến sản phẩm, các khoản hoa hồng, tiền thưởng hoặc các lợi ích kinh tế khác được quy định chính thức trong các tài liệu của Công ty.
- 9.6 Đưa tin trung thực, chính xác và không gian dối về tên, chủng loại, xuất xứ, quy cách đóng gói, giá bán, công dụng, cách thức sử dụng, chính sách bảo hành, trả lại, mua lại của sản phẩm được bán, thông tin về lợi ích của việc tham gia làm Tư vấn viên mạng lưới bán hàng của Công ty và về hoạt động của Công ty.
- 9.7 Tư vấn viên có quyền tự xác định giá bán lại hàng hóa cho người tiêu dùng. Tuy nhiên, giá bán cho người tiêu dùng không được thấp hơn giá Công ty đang bán cho Tư vấn viên tại cùng thời điểm.
- 9.8 Không được có các hành vi mua chuộc, dụ dỗ, ép buộc người khác trở thành Tư vấn viên tham gia mạng lưới bán hàng của Công ty.
- 9.9 Không được yêu cầu người được mình bảo trợ trả bất kỳ khoản phí nào để trở thành Tư vấn viên của Công ty dưới danh nghĩa khóa học, khóa đào tạo, hội thảo, hoạt động xã hội hay các hoạt động tương tự khác.
- 9.10 Mỗi Tư vấn viên chỉ có một mã số Tư vấn viên để thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp của mình. Tư vấn viên không được sử dụng mã số của Tư vấn viên khác để đặt hàng, tuyển dụng hoặc thực hiện bất kỳ hoạt động bán hàng đa cấp nào khác.

- 9.11** Bồi thường cho Công ty, người tiêu dùng và Tư vấn viên khác về những thiệt hại gây ra do hành vi vi phạm của mình về các quy định trong Quy tắc hoạt động, Hợp Đồng và các quy định của pháp luật.
- 9.12** Không thực hiện các hoạt động gây ảnh hưởng xấu đến thương hiệu sản phẩm của Công ty hoặc uy tín của Công ty.
- 9.13** Không được sử dụng các tài sản, mạng lưới tư vấn viên của Công ty, bất kỳ dữ liệu nào của Công ty, bất kỳ thông tin cá nhân nào của người tham gia bán hàng đa cấp khác, và/hoặc bất kỳ thông tin cá nhân của khách hàng của Công ty cho các mục đích không liên quan đến hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp của Công ty. Tư vấn viên có nghĩa vụ giữ bí mật những thông tin liên quan đến hoạt động của Công ty và/ hoặc khách hàng của Công ty và không được cung cấp những thông tin này cho bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức khác mà không có được sự đồng ý trước bằng văn bản của chủ sở hữu các thông tin dữ liệu đó
- 9.14** Tuân thủ các quy định của Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp và các Tài Liệu Liên Quan. Không vi phạm những hành vi bị cấm trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp theo quy định của pháp luật hiện hành.
- 9.15** Không được áp dụng bất cứ điều kiện nào để có số mua hàng tối thiểu, dù về số lượng hay giá trị, đối với các Tư vấn viên được mình bảo trợ. Tất cả Tư vấn viên đều có thể đặt mua bất cứ lượng hàng nào trực tiếp từ Công Ty, nhưng phí xử lý và giao hàng có thể áp dụng tùy theo kích cỡ của đơn đặt hàng. Tư vấn viên tự quyết định và hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc lưu giữ sản phẩm đã nhận từ Công ty.
- 9.16** Phải tuân thủ toàn bộ các luật, quy định và những nguyên tắc thực hành áp dụng cho việc vận dụng tư cách Tư vấn viên của mình, bao gồm luật và các quy định về việc đăng ký thuế và nộp hồ sơ thuế. Tư vấn viên không được phép tham gia bất cứ hoạt động nào gây ảnh hưởng đến uy tín Công Ty và của chính Tư vấn viên đó.
- 9.17** Khi bắt đầu liên lạc với người tiêu dùng, Tư vấn viên phải giới thiệu mình là ai và giải thích mục đích của việc tiếp xúc với khách hàng. Tư vấn viên phải đảm bảo nhân thân của mình hoàn toàn minh bạch với vai trò Tư vấn viên trong bất cứ thông tin liên lạc nào có liên quan, dù là qua thư điện tử, trang web, các trang truyền thông xã hội, v.v. Tư vấn viên phải nêu rõ tên và chi tiết liên lạc cũng như cho biết rằng người gửi thông tin không phải là đại diện chính thức của Công Ty. Từ “Độc lập” phải luôn kèm theo “Tư vấn viên” khi trình bày về nhân thân như ký tên vào thư điện tử, danh thiếp, trên trang website, các trang truyền thông xã hội, v.v.
- 9.18** Trình bày một cách rõ ràng và toàn diện các thông tin cung cấp cho người tiêu dùng theo đúng nguyên tắc trung thực trong giao dịch thương mại, và theo nguyên tắc bảo vệ những người không thể bày tỏ sự đồng ý của mình như trẻ vị thành niên theo quy định của pháp luật.
- 9.19** Không được lạm dụng sự tín nhiệm của người tiêu dùng và phải tôn trọng sự thiếu kinh nghiệm thương mại của họ và không được khai thác tuổi tác, bệnh tật, sự yếu đuối tâm thần hay thể chất, sự nhẹ dạ cả tin, thiếu hiểu biết hoặc thiếu khả năng ngôn ngữ của người tiêu dùng.
- 9.20** Phải dừng việc giới thiệu hoặc trình bày bán hàng khi người tiêu dùng có yêu cầu, và có những bước thích hợp để bảo đảm bảo mật các thông tin cá nhân mà người tiêu dùng thực tế hoặc người tiêu dùng tương lai đã cung cấp. Tư vấn viên có thể gọi điện thoại hoặc liên lạc bằng phương tiện điện tử với người tiêu dùng một cách hợp lý và trong những giờ hợp lý để tránh gây phiền nhiễu.
- 9.21** Không được yêu cầu các Tư vấn viên khác phải trả phí các chương trình huấn luyện (nằm ngoài Chương trình đào tạo cơ bản bắt buộc) với bất kỳ hình thức nào.

- 9.22** Không được phép tham gia phỏng vấn về, hoặc liên quan đến Công Ty với bất cứ cơ quan truyền thông nào, dù là đài truyền hình, đài truyền thanh, tạp chí, mạng xã hội v.v. hoặc sử dụng bất cứ phương tiện truyền thông quảng cáo nào (bao gồm việc quảng cáo lan truyền như tin nhắn, internet, v.v.) với mục đích tiếp thị việc kinh doanh của mình mà không có văn bản đồng ý trước của Công Ty.

**Điều 10: Quyền lợi và trách nhiệm của Công Ty**

Ngoài các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp Đồng và theo quy định của pháp luật, Công ty sẽ có quyền và nghĩa vụ như sau:

- 10.1** Niêm yết công khai các tài liệu theo quy định của pháp luật tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện của Công ty.
- 10.2** Xây dựng, công bố giá bán của các Sản phẩm được kinh doanh theo phương thức đa cấp và tuân thủ giá bán đã công bố.
- 10.3** Chịu trách nhiệm về tính trung thực và độ chính xác của các thông tin cung cấp cho Tư vấn viên.
- 10.4** Chịu trách nhiệm về chất lượng của sản phẩm được bán và giải quyết các khiếu nại của Tư vấn viên và người tiêu dùng liên quan đến Sản phẩm.
- 10.5** Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng đa cấp của Tư vấn viên trong trường hợp các hoạt động đó được thực hiện tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện hoặc tại các hội nghị, hội thảo, đào tạo của doanh nghiệp.
- 10.6** Thực hiện đúng Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng đã đăng ký.
- 10.7** Khấu trừ tiền thuế thu nhập cá nhân của Tư vấn viên để nộp vào ngân sách nhà nước theo quy định trước khi chi trả hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế (“thu nhập”) cho Tư vấn viên. Công ty không chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản thuế nào đối với bất kỳ khoản thu nhập nào khác của Tư vấn viên ngoại trừ khoản hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế Công ty trực tiếp chi trả cho Tư vấn viên.
- 10.8** Thu hồi và/hoặc khấu trừ các khoản hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế đã trả cho Tư vấn viên liên quan đến số Sản phẩm được trả lại, mua lại theo quy định.
- 10.9** Yêu cầu Tư vấn viên bồi hoàn các chi phí tham dự hội nghị, hội thảo mà Công ty đã tạm ứng cho Tư vấn viên và người được Tư vấn viên mời tham dự cùng trong các chương trình hội thảo, hội nghị ngoài chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức (nếu có) trong trường hợp Tư vấn viên có đăng ký cho mình và người tham dự cùng tham gia hội thảo, hội nghị nhưng không đến tham dự mà không có lý do.
- 10.10** Tổ chức đào tạo, huấn luyện cho Tư vấn viên theo Chương trình đào tạo cơ bản.
- 10.11** Giám sát hoạt động của Tư vấn viên để bảo đảm Tư vấn viên thực hiện đúng Quy tắc hoạt động của Công ty.
- 10.12** Vận hành hệ thống công nghệ thông tin quản lý mạng lưới Tư vấn viên đáp ứng quy định của pháp luật, đúng với giải trình kỹ thuật khi đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, đảm bảo Tư vấn viên có thể truy cập và truy xuất các thông tin cơ bản về hoạt động bán hàng đa cấp của mình.
- 10.13** Vận hành và cập nhật thường xuyên trang thông tin điện tử bằng tiếng Việt để cung cấp thông tin về Công ty và hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty.
- 10.14** Vận hành hệ thống thông tin liên lạc để tiếp nhận, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Tư vấn viên, bao gồm điện thoại, thư điện tử và địa chỉ tiếp nhận.



10.15 Xuất hóa đơn theo từng giao dịch bán hàng cho từng Tư vấn viên của Công ty.

**Điều 11: Quy trình chấm dứt và thanh lý Hợp Đồng.**

**11.1 Quy trình chấm dứt Hợp Đồng**

**(i) Trường hợp Hợp Đồng tự động chấm dứt**

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

- Trong vòng 12 tháng liên tiếp, nếu Tư vấn viên không đặt mua Sản phẩm thì Hợp Đồng sẽ tự động chấm dứt mà không cần báo trước.
- Công Ty chấm dứt hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**(ii) Yêu cầu chấm dứt từ phía Tư vấn viên**

**Bước 1: Thông báo chấm dứt Hợp Đồng**

Trong thời hạn ít nhất 10 (mười) ngày làm việc trước khi chấm dứt Hợp Đồng, Tư vấn viên phải gửi Văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp cùng các chứng từ sau đến Công Ty:

- Văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp có chữ ký của Tư vấn viên hoặc người đại diện hợp pháp của Tư vấn viên;
- Giấy tờ chứng minh về thẩm quyền đại diện của người đại diện hợp pháp của Tư vấn viên (trong trường hợp Văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp được ký bởi người đại diện hợp pháp của Tư vấn viên);
- Bản sao Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- Thẻ thành viên; và
- Hồ sơ yêu cầu mua lại sản phẩm cùng sản phẩm yêu cầu mua lại (nếu có)

**Bước 2: Chấm dứt Hợp Đồng**

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ đề nghị chấm dứt, Công ty sẽ thực hiện chấm dứt Hợp Đồng với Tư Vấn Viên.

**(iii) Yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng từ phía Công ty**

**Bước 1: Thông báo chấm dứt Hợp Đồng**

Công Ty sẽ thông báo cho Tư vấn viên ít nhất là 03 (ba) ngày làm việc trước khi chấm dứt Hợp Đồng nếu Công ty xác định rằng Tư vấn viên vi phạm (bao gồm cả vi phạm của một trong những người tham gia hoạt động cùng mã số) Hợp Đồng, Quy tắc hoạt động và các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công Ty hoặc Tư vấn viên đã bị cơ quan có thẩm quyền xử phạt hành chính do vi phạm các quy định hiện hành về kinh doanh theo phương thức đa cấp bằng việc gửi thông báo cho Tư vấn viên thông qua hình thức gửi văn bản trực tiếp cho Tư vấn viên hoặc thông báo qua email hoặc số điện thoại mà Tư vấn viên đã đăng ký.

**Bước 2: Chấm dứt Hợp Đồng**

Sau thời hạn 03 ngày kể từ ngày Công ty gửi thông báo về việc chấm dứt Hợp Đồng, Hợp Đồng sẽ tự động chấm dứt.

**11.2 Quy trình thanh lý Hợp Đồng**

- (i) Hợp Đồng tự động thanh lý trong trường hợp các bên không có bất kỳ yêu cầu nào liên

quan đến việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ quy định tại Hợp Đồng đối với bên còn lại trong vòng 30 ngày kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt.

- (ii) Các trường hợp khác, trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt, Công ty và Tư vấn viên sẽ tiến hành thủ tục thanh lý Hợp Đồng như sau:

**Bước 1: Mua lại sản phẩm theo yêu cầu của Tư vấn viên**

Công ty mua lại từ Tư vấn viên các sản phẩm theo quy định tại Điều 7 Quy trình về trả lại, mua lại Sản phẩm nếu có yêu cầu mua lại từ Tư Vấn Viên.

**Bước 2: Thực hiện các quyền và nghĩa vụ của hai bên**

Công ty sẽ thực hiện nghĩa vụ thanh toán toàn bộ các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Tư vấn viên được quyền nhận. Tư vấn viên sẽ thực hiện nghĩa vụ như trả lại các tài sản của Công ty (nếu có), các khoản nợ của Tư vấn viên đối với Công ty (nếu có), và bất kỳ nghĩa vụ nào khác của Tư vấn viên với Công ty (nếu có).

**Điều 12: Các quy định liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp**

Việc bán Sản phẩm phải được cam kết và thực hiện nghiêm chỉnh theo những quy định trong Quy tắc hoạt động này. Tư vấn viên nào vi phạm Hợp Đồng, Quy tắc hoạt động sẽ phải chịu trách nhiệm theo nội dung của Quy tắc hoạt động và các quy định pháp luật có liên quan.

**12.1 Quy tắc đạo đức của Tư vấn viên**

- (i) Tư vấn viên sẽ phải lịch sự và kịp thời phục vụ khách hàng khi nhận đơn đặt hàng cũng như xử lý các khiếu nại theo đúng các quy trình.
- (ii) Tư vấn viên có nghĩa vụ thực hiện các trách nhiệm tương ứng với các chức danh mà mình đạt được từ chức danh Quản lý độc lập (manager) hoặc cao hơn.
- (iii) Tư vấn viên sẽ phải ứng xử một cách trung thực, đạo đức và trách nhiệm trong quan hệ với Khách hàng, Công Ty và các Tư vấn viên khác.
- (iv) Tư vấn viên sẽ tôn trọng các quy định của luật Việt Nam liên quan khi tiến hành kinh doanh cùng Công Ty.

**12.2 Chuyển giao mã số Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp (Mã số Tư vấn viên)**

- (i) Chuyển Giao Mã Số Tư vấn viên

Tư vấn viên không được chuyển giao Mã Số Tư vấn 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 Tư vấn viên.

Tư vấn viên không được chuyển giao Mã số Tư vấn viên nhằm né tránh Quy tắc hoạt động hoặc quy định của pháp luật. Nếu Tư vấn viên nhận chuyển giao biết được rằng Tư vấn viên trước đây (Người chuyển giao) và/hoặc vợ/chồng của Tư vấn viên (Người chuyển giao) đã tham gia vào việc thực hiện hoặc tiến hành hoạt động vi phạm Hợp Đồng, Quy tắc hoạt động khi đưa ra yêu cầu chuyển giao thì Tư vấn viên nhận chuyển giao đồng ý rằng Công Ty có thể áp dụng chế tài đối với Mã Số Tư vấn viên được nhận chuyển giao đó.

Sau khi chuyển giao, Người nhận chuyển giao sẽ kế thừa toàn bộ các quyền và nghĩa vụ của Người chuyển giao.

- (ii) Chuyển Giao Cho Người Không Phải Là Tư vấn viên của Công Ty

Người nhận chuyển giao từ Tư vấn viên phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu tại điều 3.2 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 và được cấp Thẻ thành viên.

(iii) Chuyển giao cho Người đang là Tư vấn viên của Công Ty

Trường hợp Tư vấn viên chuyển giao cho người đang là Tư vấn 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, toàn bộ hệ thống tuyển dưới của Tư vấn viên này sẽ được chuyển lên cho tuyển trên trực tiếp của Tư vấn viên đó.

(iv) Chuyển giao từ Tư vấn viên có chức danh Quản lý độc lập (và cấp cao hơn)

Trường hợp Tư vấn viên chuyển giao có chức danh là Quản lý độc lập (và cấp cao hơn) thì người nhận chuyển giao phải đáp ứng đủ điều kiện, năng lực để trở thành Quản lý độc lập (và cấp cao hơn) và được Công ty chấp thuận bằng văn bản.

### 12.3 Thừa kế

Trong trường hợp Tư vấn viên qua đời, Mã số Tư vấn viên của Tư vấn viên đó sẽ được chuyển giao cho người được Tư vấn viên chỉ định hoặc người được thừa kế trong trường hợp không có chỉ định của Tư vấn viên (Sau đây gọi là “Người thừa kế”) theo quy định của pháp luật hiện hành, Quy tắc hoạt động (trừ trường hợp có hai người đứng chung một mã số).

- Trong thời hạn 06 (sáu) tháng kể từ ngày Tư vấn viên qua đời, Người thừa kế sẽ phải cung cấp cho Công Ty những giấy tờ sau:
  - Đơn của Người thừa kế thể hiện sự mong muốn hợp tác với Công Ty trong trường hợp được thừa kế theo quy định của pháp luật;
  - Tài liệu chứng minh việc chỉ định việc Chuyển Giao Mã Số Tư vấn viên trong trường hợp Tư vấn viên đã qua đời có chỉ định cho người được chỉ định trước khi qua đời.
  - Bản sao chứng minh nhân dân/Căn cước công dân của Người thừa kế;
  - Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp của Tư vấn viên đã qua đời;
  - Bản sao giấy chứng tử của Tư vấn viên;
  - Bản sao giấy tờ chứng minh mối quan hệ của Người thừa kế với Tư vấn viên (trong trường hợp thừa kế theo pháp luật).

Trường hợp Tư vấn viên có nhiều người thừa kế được quyền thừa kế theo pháp luật (“Đồng thừa kế”) thì các đồng thừa kế phải ủy quyền cho một người làm đại diện để nhận Chuyển Giao Mã Số Tư vấn viên với Công Ty, trong thời hạn 06 (sáu) tháng nếu các đồng thừa kế vẫn không thống nhất ủy quyền được cho một người làm đại diện thì Công Ty sẽ chấm dứt mã số Tư vấn viên của người đã qua đời và không còn bất cứ nghĩa vụ gì đối với mã số này.

- Nếu Người thừa kế đang là một Tư vấn viên muốn nhận thừa kế mã số của Tư vấn viên đã qua đời thì Người thừa kế phải từ bỏ Mã số Tư vấn viên của mình trước khi thực hiện thủ tục tiếp quản Mã số Tư vấn viên của Tư vấn viên đã qua đời trong thời hạn 06 (sáu) tháng.
- Nếu người thừa kế không phải là một Tư vấn viên, thì người đó phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu tại điều 3.2 của Quy tắc hoạt động này, phải nộp hồ sơ theo quy định tại điều khoản này, phải tham gia Chương trình đào tạo cơ bản và ký Bản cam kết và được cấp thẻ thành viên.
- Trong trường hợp người qua đời có chức danh Quản lý độc lập (và cấp cao hơn) thì

Người thừa kế phải là người có đủ điều kiện, năng lực để trở thành một nhà Quản lý độc lập (hoặc cấp cao hơn) và việc này phải được Công Ty xem xét, chấp thuận bằng văn bản.

- Trường hợp hai người hoạt động chung một mã số, nếu người đứng chính Hợp Đồng qua đời thì người còn lại sẽ trở thành đứng chính của Hợp Đồng.

#### 12.4 Các quy tắc hoạt động khác

- Tư vấn viên chỉ được tiến hành việc kinh doanh của mình ở những địa phương trên lãnh thổ Việt Nam mà Công Ty đã có giấy xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương đó. Việc tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo về bán hàng đa cấp chỉ được thực hiện ở các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nơi Công Ty đã được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp. Trong trường hợp có sự tham dự của từ 30 người trở lên hoặc có sự tham dự của từ 10 Tư vấn viên trở lên, chỉ được thực hiện khi Công Ty đã có thông báo đến Sở Công Thương của địa phương đó.
- Công Ty hoạt động kinh doanh trong lãnh thổ Việt Nam và hoàn toàn tuân thủ các nghĩa vụ về chất lượng sản phẩm, đăng ký sản phẩm, nhập khẩu và các quy tắc khác được quy định đối với việc kinh doanh sản phẩm của Công Ty. Công Ty không chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại, tranh chấp hoặc khiếu kiện phát sinh liên quan đến việc kinh doanh qua biên giới do Tư vấn viên gây ra, vì thế, Tư vấn viên hoàn toàn chịu trách nhiệm về những hậu quả kinh doanh này (nếu có).
- Tư vấn viên hoạt động độc lập đối với Công Ty. Chức danh duy nhất có thể được dùng trên danh thiếp, các tài liệu in khác, hoặc khi thông tin liên lạc qua thư điện tử là “Tư vấn viên độc lập” hoặc “Quản lý độc lập” và “Giám đốc độc lập”, khi đặt chức danh tương ứng.
- Tất cả các tài liệu in, phim, hình ảnh, thiết kế liên quan đến sản phẩm của Công Ty hoặc quảng bá sản phẩm của Công Ty đều có bản quyền bảo vệ, không ai được phép sao chép toàn bộ hoặc một phần, dù trên tài liệu in hay công bố trên mạng xã hội nếu không có văn bản chấp thuận trước của Công Ty.
- Tư vấn viên không được phép đóng gói lại hoặc thay đổi bao bì hay nhãn hiệu của các sản phẩm dưới bất kỳ hình thức nào, sản phẩm chỉ được bán khi còn nguyên vẹn bao bì, tem nhãn.
- Các sản phẩm của Công Ty không gây thiệt hại hay tổn thương đến người sử dụng nếu được sử dụng đúng công dụng, đúng hướng dẫn sử dụng của Nhà sản xuất. Các sản phẩm đã được mua bảo hiểm trách nhiệm thì bảo hiểm này chỉ áp dụng cho sự hư tổn hoặc thiệt hại do khuyết điểm của sản phẩm gây ra, không bảo hiểm cho việc sử dụng sản phẩm sai công dụng hoặc sai hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất.
- Nếu Tư vấn viên bằng cách nào đó có dính líu, theo luật hoặc theo cách khác, trong một vụ tranh chấp hay hoạt động có thể liên quan hoặc ảnh hưởng tiêu cực đến việc kinh doanh hoặc uy tín của Công Ty, thì Tư vấn viên đó phải chủ động thông báo cho Công Ty biết.

#### 12.5 Quy định về đăng ký hoạt động của những người trong cùng một gia đình

- Những người trong cùng một gia đình (Bao gồm: Bố, mẹ, vợ/chồng, con đẻ) của Tư vấn viên, muốn hoạt động chung một mã số với Tư vấn viên này thì có thể gửi đơn đăng ký cùng gia nhập đến Công ty. Mỗi mã số chỉ có tối đa hai người trong cùng một gia đình được hoạt động chung.
- Những người trong cùng một gia đình của Tư vấn viên không đăng ký hoạt động chung một mã số thì sẽ phải đăng ký dưới sự bảo trợ của Tư vấn viên đó hoặc đăng ký hoạt động cùng hệ thống với Tư vấn viên đó.

- (iii) Trường hợp mã số Tư vấn viên có hai người cùng tham gia, chỉ có một Tư vấn viên được đứng tên làm Chủ Hợp Đồng. Các khoản hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác phát sinh từ mã số Tư vấn viên chung được Công ty chi trả vào tài khoản của Chủ Hợp Đồng. Trong trường hợp muốn thanh toán các khoản hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác vào tài khoản khác (là tài khoản của Chủ Hợp Đồng hoặc tài khoản của Người cùng gia nhập) thì Chủ Hợp Đồng phải có yêu cầu bằng văn bản và được Công ty chấp thuận.
- (iv) Trường hợp hai Tư vấn viên hiện hữu là người trong cùng một gia đình muốn hoạt động dưới cùng một mã số Tư vấn viên thì một trong hai người phải chấm dứt mã số Tư vấn viên của mình và đăng ký cùng hoạt động dưới mã số của Tư vấn viên còn lại (phải cung cấp văn bản chứng minh mối quan hệ gia đình giữa hai Tư vấn viên). Tư vấn viên đã chấm dứt mã số không được mang theo hệ thống tuyến dưới của mình. Toàn bộ hệ thống tuyến dưới của Tư vấn viên đã chấm dứt mã số được chuyển lên cho tuyến trên trực tiếp của Tư vấn viên đó ngay khi việc chấm dứt mã số được thực hiện.

### **Điều 13: Quy định về Quản lý độc lập và cấp cao hơn**

Ngoài các quy tắc chung nói trên áp dụng cho tất cả các Tư vấn viên, những quy tắc sau đây áp dụng cụ thể cho các Tư vấn viên đạt chức danh Quản lý độc lập và cấp cao hơn. Tư vấn viên vi phạm bất cứ quy tắc nào trong các quy tắc đặc biệt này sẽ ngay lập tức bị tước chức danh Quản lý độc lập (và cấp cao hơn) và mọi đặc quyền kèm theo - gồm cả số tiền thưởng có liên quan - và thậm chí có thể dẫn đến chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

- 13.1** Với tư cách Quản lý độc lập (và cấp cao hơn), Tư vấn viên đó phải hỗ trợ cho các Tư vấn viên trong nhóm cá nhân của mình hàng tháng bằng cách:
- (i) Tuyển dụng và liên tục phát triển nhóm cá nhân.
  - (ii) Trợ giúp, hướng dẫn và động viên các Tư vấn viên của nhóm cá nhân này.
  - (iii) Tổ chức họp định kỳ để huấn luyện, động viên, đặt chỉ tiêu và theo dõi.
  - (iv) Huấn luyện các Tư vấn viên thuộc tuyến dưới để đảm bảo việc kinh doanh của họ tiến triển theo cách tốt nhất.
  - (v) Duy trì thường xuyên thông tin liên lạc, thông báo ngày, địa điểm họp, thông tin sản phẩm, các buổi huấn luyện, v.v.
  - (vi) Tham dự tất cả các cuộc hội thảo và cuộc họp được Công Ty tổ chức.
  - (vii) Thực thi các nguyên tắc, quy tắc và lãnh đạo để nêu gương.
  - (viii) Dự các cuộc họp kinh doanh với Công Ty khi được Công Ty mời.
- 13.2** Quản lý độc lập (và cấp cao hơn) không được phép đại diện hoặc tham gia vào bất cứ doanh nghiệp bán hàng trực tiếp hoặc đa cấp nào khác.
- 13.3** Nếu vợ/chồng của một Quản lý độc lập (và cấp cao hơn) là đại diện hoặc tham gia công ty bán hàng trực tiếp hoặc đa cấp khác, họ sẽ phải nhanh chóng thông báo cho Công Ty. Người vợ/chồng này không được phép tham gia bất cứ hoạt động nào của Công Ty, và hoạt động của người này phải được tách riêng biệt với hoạt động của Công Ty.
- 13.4** Quản lý độc lập (và cấp cao hơn) phải áp dụng đúng mọi quy tắc hoặc hướng dẫn bổ sung mà Công Ty có thể thông báo bằng văn bản theo từng thời điểm sau khi Công Ty đã đăng ký với các cơ quan chức năng.



## **Điều 14: Xử lý vi phạm**

### **14.1 Các hình thức vi phạm**

- Nếu Công Ty biết được rằng, việc vi phạm Hợp Đồng và Quy tắc hoạt động từ phía Tư vấn viên đã xảy ra, sẽ xảy ra hoặc có nguy cơ xảy ra, thì Công Ty có quyền tiến hành kiểm tra.
- Tùy theo kết quả kiểm tra, Công Ty sẽ đưa ra quyết định về việc áp dụng chế tài đối với người vi phạm và thông báo về quyết định được đưa ra cho người vi phạm. Nếu Công Ty không áp dụng bất kỳ hành động nào sau khi có thông tin về vi phạm, điều đó không có nghĩa là Công Ty không có quyền áp dụng chế tài đối với vi phạm này trong tương lai.

### **14.2 Các chế tài xử phạt cụ thể**

- Cảnh cáo.
- Tạm ngưng hoạt động, chi trả tiền thưởng: Nếu phát hiện thấy Tư vấn viên có dấu hiệu vi phạm Hợp Đồng và các Tài Liệu Liên Quan, Công ty sẽ tiến hành tạm ngưng các hoạt động của Tư vấn viên và tạm đình chỉ việc trả thưởng cho Tư Vấn Viên để tiến hành kiểm tra thông tin về vi phạm. Thời gian tạm ngưng tối đa là 12 tháng kể từ thời điểm Công ty phát hiện thấy dấu hiệu vi phạm của Tư vấn viên. Trong thời gian tạm ngưng này, Tư vấn viên không được thực hiện bất cứ Hoạt động tham gia bán hàng đa cấp nào của Công ty, không được tham gia toàn bộ các Chương trình hội nghị, hội thảo và các chương trình sự kiện do Công ty tổ chức.

Sau khi hết thời hạn tạm ngưng, Tư vấn viên sẽ hoạt động lại bình thường và Công ty sẽ thực trả các lợi ích hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác của Tư vấn viên phát sinh trong thời gian tạm ngưng trả thưởng nếu kết quả điều tra là Không vi phạm. Trường hợp kết quả điều tra của Tư vấn viên là có vi phạm thì Tư vấn viên chịu một trong các chế tài xử phạt tại mục này.

- Phạt tiền: Tư vấn viên có thể bị phạt tiền từ 1 (một) đến 3 (ba) tháng tiền thưởng. Tiền phạt được lấy ra từ số tiền mà Công ty phải trả.
- Bị loại bỏ khỏi danh sách xét thưởng của Công Ty.
- Không được chấp nhận gia hạn Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp.
- Chấm dứt Hợp Đồng tham gia bán hàng đa cấp.

## **Điều 15: Quy trình tiếp nhận, giải quyết thắc mắc, khiếu nại**

Việc tiếp nhận và giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Tư vấn viên hoặc Khách hàng được thực hiện trình tự thông qua các bước sau:

### **Bước 1: Tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại**

Tư vấn viên có thể gửi thắc mắc, khiếu nại của mình theo một trong các cách thức và tại một trong các địa điểm sau:

**Tại văn phòng:** Tư vấn viên có thể liên hệ trực tiếp hoặc gửi thư đến văn phòng của Công ty theo địa chỉ sau:

Tại Hà Nội: 19 Cát Linh, P. Quốc Tử Giám, Đống Đa, Hà Nội

Tại TP Hồ Chí Minh: 100- 102 Nguyễn Văn Trỗi, P.8, Q. Phú Nhuận, Tp.HCM.

Tại Đà Nẵng: 53-55 Hoàng Văn Thụ, P. Phước Ninh, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng

Tại Cần Thơ: 92 Nguyễn Trãi, Phường Cái Khế, Quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ

**Qua tổng đài:** Thành Viên có thể phản hồi ý kiến của mình bằng việc gọi điện thoại đến các số Hotline hoặc zalo của các số Hotline của Công ty như sau:

Tại Hà Nội: 0901309259

Tại TP Hồ Chí Minh: 0909336329

Tại Đà Nẵng: 0909330829

Tại Cần Thơ: 0901375459

**Qua email:** Tư vấn viên có thể gửi phản hồi về các địa chỉ email dưới đây:

Tại Hà Nội: hotlinehn@oriflame.com

Tại TP Hồ Chí Minh: hotlinehcm@oriflame.com

Tại Đà Nẵng: hotlinedn@oriflame.com

Tại Cần Thơ: hotlinect@oriflame.com

**Qua website:** [www.oriflame.vn](http://www.oriflame.vn)

Với mỗi hình thức tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, Công ty đều bố trí bộ phận chăm sóc khách hàng sẵn sàng tiếp nhận và trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại của Tư vấn viên.

**Bước 2: Trả lời thắc mắc tại chỗ, kiểm tra và hướng dẫn bổ sung thông tin**

Đối với những thắc mắc có thể trả lời ngay, bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ trả lời ngay cho Tư vấn viên.

Đối với các khiếu nại và những thắc mắc cần chuyển đến bộ phận chuyên môn, bộ phận chăm sóc khách hàng cần lập văn bản tiếp nhận, kiểm tra nhanh và hướng dẫn Tư vấn viên bổ sung thông tin, tài liệu để chuyển cho bộ phận chuyên môn trả lời, giải quyết.

**Bước 3: Bộ phận chuyên môn nghiên cứu và trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại**

Sau khi nhận được hồ sơ thắc mắc, khiếu nại từ bộ phận chăm sóc khách hàng, bộ phận chuyên môn có trách nhiệm:

- Kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin thắc mắc, khiếu nại so với thực tế.
- Tiến hành trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại.
- Trả lời kết quả cho bộ phận chăm sóc khách hàng.

Thời hạn trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại tối đa 02 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được thắc mắc, khiếu nại.

Trong trường hợp cần tiến hành các phiên kiểm nghiệm, kiểm tra, xác minh hoặc các hành động khác cần thiết để có kết quả chính xác, thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn 02 ngày làm việc nhưng không quá 30 ngày (trừ ngày nghỉ lễ, tết) kể từ ngày nhận được thắc mắc, khiếu nại, Công Ty phải thông báo cho Tư vấn viên về việc kéo dài thời hạn giải quyết.

**Bước 4: Thông báo kết quả cho Tư vấn viên**

Bộ phận chăm sóc khách hàng phải thông báo kết quả trả lời thắc mắc, giải quyết khiếu nại cho Tư vấn viên ngay sau khi nhận được kết quả từ bộ phận chuyên môn theo hình thức tương ứng Tư vấn viên gửi thắc mắc, khiếu nại.

Tư vấn viên chưa thỏa mãn với trả lời thắc mắc, kết quả giải quyết khiếu nại có quyền tiếp tục gửi thắc mắc, khiếu nại đến Công Ty.

**Điều 16: Chính sách dành cho Khách hàng ưu đãi (hay còn gọi là “Khách hàng VIP”)**

**16.1 Quy định chung về Khách hàng VIP**

- (i) Bất kỳ người nào từ đủ 18 tuổi có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc pháp nhân được thành lập hợp pháp theo pháp luật Việt Nam, bằng cách nộp Đơn đăng ký Khách hàng VIP theo mẫu của Công ty, đều có thể trở thành Khách hàng VIP để được hưởng các lợi ích quy định trong Chương trình Khách hàng VIP được Công ty áp dụng trong từng thời kỳ.
- (ii) Chương trình Khách hàng VIP là chương trình bán hàng do Công ty thiết lập để áp dụng cho đối tượng là Khách hàng VIP của Công ty với các chính sách mua hàng được quy định tùy từng thời điểm.
- (iii) Đơn đăng ký Khách hàng VIP không phải là Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp hay Hợp đồng lao động, do đó, Khách hàng VIP không phải là Tư vấn viên của Công ty và cũng không phải là nhân viên hoặc người lao động của Công ty.
- (iv) Khách hàng VIP chỉ được phép có một (01) mã số Khách hàng VIP và không được phép có mã số Tư vấn viên tại Công ty trong cùng một thời điểm.
- (v) Khách hàng VIP cần phải được giới thiệu tới Công ty bởi một Tư vấn viên đang hoạt động. Trường hợp Khách hàng VIP tự liên hệ với Công ty, Công ty giữ quyền chỉ định Tư vấn viên được coi là người giới thiệu Khách hàng VIP đó.
- (vi) Vợ/chồng cùng tham gia Chương trình Khách hàng VIP có thể đăng ký bằng hai mã số Khách hàng VIP khác nhau nhưng phải do cùng một Tư vấn viên giới thiệu.
- (vii) Trường hợp vợ/chồng đang là Tư vấn viên của Công ty thì vợ/chồng đăng ký làm Khách hàng VIP phải do Tư vấn viên vợ/chồng giới thiệu.

**16.2 Quyền lợi và nghĩa vụ của Khách hàng VIP**

- (i) Khách hàng VIP được mua sản phẩm trực tiếp từ Công ty với giá bán dành cho Tư vấn viên được quy định tại Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp và được tham gia các chương trình khuyến mại Công ty đã thông báo hoặc đăng ký với cơ quan có thẩm quyền.
- (ii) Khách hàng VIP chỉ được phép mua sản phẩm của Công ty cho mục đích tiêu dùng, không được bán lại.
- (iii) Khách hàng VIP được trả lại hàng hóa đã mua theo chính sách trả hàng của Công ty quy định tùy từng thời điểm.
- (iv) Khách hàng VIP không phải là Tư vấn viên Công ty nên quy trình tham gia hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty không được áp dụng đối với Khách hàng VIP. Khách hàng VIP không ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và không tham gia chương trình đào tạo cơ bản bắt buộc.
- (v) Khách hàng VIP không được hưởng hoa hồng, tiền thưởng hoặc các lợi ích kinh tế khác theo Kế hoạch trả thưởng của Công ty cũng như không được tuyển dụng, phát triển hệ thống bán hàng đa cấp.
- (vi) Toàn bộ doanh số mua hàng của Khách hàng VIP được tính là Doanh số nhóm cá nhân của Tư vấn viên đã giới thiệu Khách hàng VIP đó.
- (vii) Khách hàng VIP là cá nhân có thể trở thành Tư vấn viên của Công ty theo các điều kiện và quy trình quy định tại khoản 16.4 bên dưới.

**16.3 Hủy mã số Khách hàng VIP**

- (i) Sau khi đăng ký, nếu Khách hàng VIP không thực hiện bất kỳ giao dịch mua sản phẩm nào trong thời hạn 12 tháng liên tục thì mã số Khách hàng VIP sẽ tự động bị hủy mà

không cần báo trước.

- (ii) Trường hợp vi phạm quy định Chương trình Khách hàng VIP, mã số Khách hàng VIP có thể bị xóa mà không cần thông báo đến Khách hàng VIP.
- (iii) Ngay khi dừng tham gia Chương trình Khách hàng VIP với bất kỳ lý do gì, mọi quyền lợi phát sinh trên mã số của Khách hàng VIP (nếu có) sẽ bị hủy bỏ mà không cần cung cấp lý do hoặc giải thích.
- (iv) Sau khi bị hủy mã số Khách hàng VIP, nếu người tham gia muốn mua hàng trở lại thì phải thực hiện việc đăng ký trở thành Khách hàng VIP lại từ đầu.

#### **16.4 Chuyển đổi tư cách Khách hàng VIP sang tư cách Tư vấn viên**

- (i) Khách hàng VIP là pháp nhân không được chuyển đổi để trở thành Tư vấn viên của Công ty.
- (ii) Khách hàng VIP là cá nhân có thể trở thành một Tư vấn viên của Công ty, nếu đáp ứng đủ điều kiện theo quy định của pháp luật Việt Nam và thực hiện đầy đủ các quy trình đăng ký theo Quy tắc hoạt động của Công ty.
- (iii) Để trở thành Tư vấn viên của Công ty, Khách hàng VIP cần phải: (i) cung cấp đầy đủ thông tin/ tài liệu bắt buộc và ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty để trở thành Tư vấn viên nằm trong mạng lưới bán hàng đa cấp của Tư vấn viên đã giới thiệu Khách hàng VIP đó; và (ii) hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức để được cấp Thẻ Thành viên.
- (iv) Sau khi đăng ký thành công, tư cách Khách hàng VIP của mã số đó sẽ tự động chấm dứt. Tư vấn viên mới không được kế thừa bất kỳ quyền lợi, nghĩa vụ hay giao dịch với Công ty dưới vai trò Khách hàng VIP trước đó.
- (v) Khách hàng VIP có thể đăng ký trở thành Tư vấn viên tại bất kỳ thời điểm nào nếu được bảo trợ bởi Tư vấn viên đã giới thiệu mình hoặc một Tư vấn viên đang hoạt động nằm trong mạng lưới của Tư vấn viên đã giới thiệu.
- (vi) Trong trường hợp Khách hàng VIP muốn được bảo trợ bởi một Tư vấn viên khác nằm ngoài mạng lưới của Tư vấn viên đã giới thiệu mình, Khách hàng VIP phải chờ 12 tháng kể từ thời điểm nộp hồ sơ đăng ký tham gia hoạt động bán hàng đa cấp để được xem xét chuyển đổi sang tư cách Tư vấn viên.
- (vii) Công ty toàn quyền quyết định chấp nhận hay từ chối việc đăng ký chuyển đổi tư cách Khách hàng VIP sang tư cách Tư vấn viên mà không cần đưa ra lý do.

#### **Điều 17: 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. 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.