

# QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

**CÔNG TY TNHH TẬP ĐOÀN QUỐC TẾ VITAL4U**  
*94 Đường A4, phường 12, quận Tân Bình, TP.HCM*

## MỤC LỤC

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG CÁC ĐỊNH NGHĨA - THUẬT NGỮ</b> .....        | <b>3</b>  |
| <b>PHẦN 2. CÁC QUY TRÌNH, THỦ TỤC</b> .....                             | <b>4</b>  |
| I. QUY TRÌNH, THỦ TỤC KÝ KẾT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP          | 4         |
| II. QUY TRÌNH, THỦ TỤC ĐÀO TẠO CƠ BẢN VÀ CẤP THẺ THÀNH VIÊN.....        | 4         |
| 1. Thông tin chung .....  | 4         |
| 2. Thời lượng và nội dung đào tạo .....                                 | 5         |
| a) Thời lượng đào tạo .....   | 5         |
| b) Nội dung đào tạo .....   | 5         |
| 3. Trình tự, thủ tục đào tạo .....                                      | 5         |
| III. QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, GIAO NHẬN HÀNG, GỬI LẠI HÀNG ..... | 6         |
| 1. Đặt hàng và thanh toán .....   | 6         |
| 2. Giao nhận hàng, gửi hàng .....                                       | 6         |
| IV. QUY TRÌNH ĐỔI/ TRẢ HÀNG VÀ QUY TRÌNH MUA LẠI SẢN PHẨM .....         | 6         |
| V. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI .....                                 | 7         |
| 1. Đối tượng khiếu nại .....  | 7         |
| 2. Hình thức khiếu nại .....  | 7         |
| 3. Quy trình giải quyết khiếu nại .....                                 | 7         |
| VI. QUY TRÌNH CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG .....                       | 10        |
| 1. Chấm dứt Hợp đồng.....   | 10        |
| 2. Khi chấm dứt Hợp đồng thì: .....                                     | 11        |
| <b>PHẦN 3. CÁC QUY TẮC</b> .....  | <b>11</b> |
| I. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CỦA ID .....                              | 11        |
| II. CÁC QUY TẮC .....   | 14        |
| <b>PHẦN 4. TỔ CHỨC THỰC HIỆN</b> .....                                  | <b>20</b> |

## **PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG CÁC ĐỊNH NGHĨA - THUẬT NGỮ**

1. Công ty: Công ty được sử dụng trong Quy tắc hoạt động này được hiểu là Công ty Trách nhiệm Hữu hạn Tập đoàn quốc tế Vital4u (viết tắt là Vital4u) được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam, có trụ sở chính đặt tại 94 Đường A4, Phường 12, Quận Tân Bình, TP Hồ Chí Minh.
2. Cá nhân trở thành người tham gia bán hàng đa cấp của Công ty TNHH Tập đoàn quốc tế Vital4u, được gọi là Nhà phân phối hoặc ID và được công ty cấp cho một mã số để hoạt động kinh doanh, mã số này được gọi là mã số nhà phân phối (viết tắt là Mã số NPP / ID NPP). Mỗi một người tham gia chỉ có duy nhất một Mã số NPP .
3. ID không năng động: Nghĩa là ID sau khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty tháng đầu tiên, sau đó kể từ ngày ký Hợp đồng này ID có hệ thống phát sinh nhưng lại không đạt đủ điều kiện doanh số cá nhân theo quy định thì gọi là ID không năng động. ID không năng động tháng nào thì không tích lũy điểm tháng đó, và không nhận hoa hồng, 03 tháng không năng động sẽ không kết chuyển nhánh mạnh, và 06 tháng không năng động sẽ tự động khóa mã số và 12 tháng liên tục không năng động sẽ mặc nhiên bị chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp. Sau ít nhất 3 tháng mới có thể đăng ký lại như một ID mới từ đầu.
4. ID năng động: Nghĩa là ID sau đơn hàng đầu tiên, hệ thống phát triển, mỗi tháng đều hoàn thành doanh số cá nhân theo quy định trong Kế hoạch trả thưởng.
5. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (Hợp đồng): Là Hợp đồng được ký kết giữa ID với Vital4u theo mẫu Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp của Công ty đã đăng ký với Bộ Công Thương.
6. Bộ Kit: Là một bộ công cụ kinh doanh nhằm hỗ trợ cho ID trong việc tư vấn kinh doanh, được sử dụng làm Bộ tài liệu phục vụ Chương trình đào tạo cơ bản.
7. Người bảo trợ: Người bảo trợ là người tuyển dụng, được quyền đăng ký sắp xếp người mới do họ tuyển dụng vào trong hệ thống cấp dưới nhất định trong mạng lưới kinh doanh của Công ty; Người bảo trợ có trách nhiệm hướng dẫn và giúp đỡ cho người mới làm việc một cách hiệu quả.
8. Người chỉ định: là người được đặt hệ thống từ Người bảo trợ mà không phải do mình trực tiếp tuyển dụng.
9. Tuyển trên: là những người nằm trong dây dờ đầu bạn tính từ Người bảo trợ trở lên.
10. Các chính sách kinh doanh của Công ty: Các quy định và các Quy tắc được đề cập trong các văn bản chính thức của Công ty, bao gồm Quy tắc hoạt động, tài liệu hỗ trợ kinh doanh, và các văn bản khác do Công ty ban hành.
11. Hoa hồng: Khoản tiền được Công ty trả cho ID tùy thuộc vào thành tích, kết quả hoạt động kinh doanh của ID hoạt động, Hoa hồng tháng được Công ty thanh toán vào ngày 15-20 hàng tháng.
12. Điểm “PP”: Là từ viết tắt của thuật ngữ tiếng anh Personal Point - Điểm tính cá nhân, gọi tắt là Điểm PP. Điểm PP là cơ sở để tính hoa hồng cho ID. Mỗi sản phẩm có một trị số điểm PP nhất định thể hiện trong Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.

Tổng số điểm PP qua các lần mua hàng tập hợp lại thành doanh số tích lũy của ID để đánh giá thành quả hoạt động của ID. Trị số điểm PP ứng với các sản phẩm mà Công ty đưa ra phân phối có thể được điều chỉnh thông qua thủ tục thông báo với Bộ Công Thương.

13. Điểm năng động: Là số điểm PP mà một ID cần duy trì hàng tháng để được nhận thu nhập phát sinh của tháng và bảo lưu kết quả kinh doanh của mình theo Kế hoạch trả thưởng mà Công ty đã đăng ký với Bộ Công thương.

## **PHẦN 2. CÁC QUY TRÌNH, THỦ TỤC**

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

Để trở thành ID, Người tham gia phải ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp theo đúng quy trình, thủ tục sau đây:

1. Người tham gia điền đầy đủ thông tin vào Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp trở thành ID của Công ty TNHH Tập đoàn quốc tế Vital4u
2. Người tham gia hoàn thành, ký, ghi rõ họ tên và gửi 02 bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp. cùng với 02 (hai) bản photo (rõ chữ và số) của Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân hợp lệ nếu Người tham gia là người Việt Nam hoặc 02 bản sao có chứng thực của Giấy phép lao động và Hộ chiếu hợp lệ nếu Người tham gia là người nước ngoài và 03 ảnh 3x4 cm. Việc gửi các tài liệu này có thể thực hiện qua bưu điện, chuyển phát nhanh hoặc nộp trực tiếp tại Công ty.
3. Trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận các tài liệu nêu trên, Công ty sẽ xem xét tính hợp lệ của hồ sơ, Công ty sẽ ký đóng dấu hợp pháp vào 02 (hai) bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp được gửi đến và gửi lại 01 (một) bản hợp đồng này cho Người tham gia theo đường bưu điện, chuyển phát nhanh hoặc trực tiếp tại Công ty tùy thuộc vào yêu cầu của Người tham gia. Đồng thời Công ty sẽ cập nhật thông tin Người tham gia vào “Danh sách Người tham gia mới”
4. Nếu thông tin trên Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, hồ sơ đăng ký không đúng theo yêu cầu của Công ty, hồ sơ Người tham gia sẽ được trả về.
5. Người tham gia sẽ nhận lại 01 (một) bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp có chữ ký và đóng dấu hợp pháp của công ty và thông báo cho Công ty sau khi nhận được Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

### **II. QUY TRÌNH, THỦ TỤC ĐÀO TẠO CƠ BẢN VÀ CẤP THẺ THÀNH VIÊN**

#### **1. Thông tin chung**

##### **a) Đối tượng tham gia**

Đối tượng tham gia Chương trình đào tạo cơ bản bao gồm:

- ID sau khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty;
- ID chưa hoàn thành khóa/lớp đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức.

**b) Địa điểm đào tạo:** Tại trụ sở Công ty hoặc tại địa điểm khác nơi Công ty tổ chức.

**c) Thời gian tổ chức:** Tùy theo số lượng thành viên đăng ký.

**d) Phương thức đào tạo:** Đào tạo trực tiếp.

**e) Phí đào tạo:** Miễn phí

## **2. Thời lượng và nội dung đào tạo:**

**a) Thời lượng đào tạo:** Thời lượng đào tạo tối thiểu là 08 giờ.

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

## **3. Trình tự, thủ tục đào tạo**

- Sau khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, công ty cung cấp “Đơn đăng ký tham dự chương trình đào tạo cơ bản” cho ID, ID điền đầy đủ thông tin và lựa chọn thời gian tham dự phù hợp để tham gia;
- ID có thể xin đổi thời gian tham dự chương trình nhưng phải báo trước cho Phòng đào tạo của Công ty trước 02 ngày;
- ID phải thu xếp tham gia Chương trình đào tạo cơ bản do công ty tổ chức;
- Tại buổi đào tạo, Người tham gia sẽ được phát bộ tài liệu cơ bản phục vụ Chương trình đào tạo cơ bản.

## **4. Cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản**

Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày có kết quả kiểm tra đào tạo cơ bản, ID được đánh giá hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản sẽ được Công ty cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản.

## **5. Cơ chế đánh giá việc hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản**

- Cơ chế điểm danh đảm bảo thời lượng đào tạo: ID tham gia khóa/lớp của Chương trình đào tạo cơ bản phải ký tên vào danh sách điểm danh được phát vào đầu giờ buổi sáng và cuối giờ buổi chiều.
- Sau khi tham dự đầy đủ Chương trình đào tạo cơ bản, ID được yêu cầu làm bài kiểm tra trắc nghiệm kiến thức được tiếp nhận từ chương trình gồm 20 câu hỏi trắc nghiệm.
- Kết quả sẽ được thông báo sau buổi đào tạo. Chỉ những ID có kết quả kiểm tra đúng từ 15 câu trở lên mới được xem là đạt yêu cầu và được cấp xác nhận theo quy định tại Mục 3.2 của Chương trình đào tạo cơ bản này.
- Những ID chưa đạt kết quả yêu cầu lần 01 được tham gia kiểm lần 02. Nếu lần 02 không đạt yêu cầu, ID phải tiếp tục đăng ký học lại và tham dự và làm bài kiểm tra trong các chương trình đào tạo sau.

## **6. Quy trình, thủ tục cấp thẻ thành viên**

6.1. Trong thời hạn năm (05) ngày kể từ ngày được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản và có ký cam kết bằng văn bản theo mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP, Công ty sẽ cấp Thẻ thành viên cho ID;

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

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

### **III. QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, GIAO NHẬN HÀNG, GỬI LẠI HÀNG**

#### **1. Đặt hàng và thanh toán**

**Đặt hàng:** ID có thể đặt hàng của công ty bằng theo các phương thức sau:

- Đặt hàng trực tiếp tại công ty, chi nhánh
- Đặt hàng thông qua số điện thoại 028-6685-8844.
- Đặt hàng qua website của công ty [www.vital4u.com.vn](http://www.vital4u.com.vn)

**Thanh toán:** ID có thể thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt tại trụ sở công ty, chi nhánh công ty hoặc chuyển khoản đến tài khoản công ty chỉ định trong vòng 48 tiếng sau khi đặt hàng. Đơn hàng sẽ xem là bị hủy nếu không được thanh toán trong thời hạn trên.

Công ty có trách nhiệm xuất hoá đơn cho từng đơn hàng và gửi trả cho ID.

#### **2. Giao nhận hàng, gửi hàng**

**Giao hàng:** Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày ID thanh toán tiền mua hàng, Công ty sẽ thực hiện việc giao hàng theo xác nhận tại đơn hàng và ID có trách nhiệm nhận đầy đủ hàng hóa từ Công ty. Nếu thời gian giao hàng dự kiến bị thay đổi, Công ty phải thông báo ngay lập tức cho khách hàng về việc thay đổi này cùng lý do hợp lý nhưng thời gian giao hàng không quá 30 ngày kể từ ngày công ty nhận đầy đủ tiền mua hàng.

**Nhận hàng:** ID nhận hàng theo đơn, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận và hoá đơn tài chính. ID có quyền không nhận hàng hoá nếu nhận thấy hàng hoá có dấu hiệu hư hại. Trường hợp nhận hàng thông qua đơn vị vận chuyển, nếu nhận thấy hàng hoá có dấu hiệu hư hại, ID có quyền không nhận hàng và yêu cầu đơn vị vận chuyển lập biên bản về số số hàng trên.

Trong trường hợp công ty không giao hàng hóa hoặc ID không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ID thanh toán tiền mua hàng, Công ty có trách nhiệm hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho ID.

**Gửi hàng:** Trong trường hợp ID gửi hàng hóa tại công ty mà không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ID thanh toán tiền mua hàng, Công ty có trách nhiệm hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho ID.

### **IV. QUY TRÌNH ĐỔI/ TRẢ HÀNG VÀ QUY TRÌNH MUA LẠI SẢN PHẨM**

1. Đổi sản phẩm: Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận sản phẩm từ Công ty, ID có thể đổi hàng theo nhu cầu sử dụng hoặc do lỗi của Nhà sản xuất. Sản phẩm được đổi phải ngang điểm, nếu chênh lệch về giá thì ID có nghĩa vụ hoàn bù. Sản phẩm mang đổi phải

đáp ứng các điều kiện quy định tại mục 2.

2. Trả lại, Mua lại sản phẩm: Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận sản phẩm từ Công ty, ID có quyền trả lại sản phẩm đã mua từ Công ty, bao gồm cả các sản phẩm được bán theo chương trình khuyến mại, khi sản phẩm đó đáp ứng các điều kiện sau đây:

(i) còn nguyên bao bì, tem, nhãn và

(ii) kèm theo hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại.

3. Để yêu cầu Công ty mua lại hàng hóa, ID cần đến trực tiếp trụ sở Công ty và cung cấp:

- Đơn đề nghị trả/mua lại hàng hóa theo mẫu Công ty cung cấp và đã điền đầy đủ thông tin;
- Hàng hóa trả lại đáp ứng điều kiện được nêu tại mục 2.
- Hóa đơn tương ứng với số hàng hóa yêu cầu trả lại;
- Thẻ thành viên hoặc bản sao y (hoặc bản photo kèm bản chính để đối chiếu) Giấy chứng minh nhân dân, Căn cước công dân hoặc hộ chiếu của ID.

4. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ID có yêu cầu trả lại hàng hóa hợp lệ, Công ty sẽ xem xét đơn đề nghị trả/ mua lại hàng hóa, kiểm tra hàng hóa và thông báo cho ID về việc chấp nhận mua lại hoặc lý do từ chối việc mua lại. Trong trường hợp chấp nhận mua lại, Công ty và ID sẽ trao đổi thống nhất về số lượng hàng trả/ mua lại và số tiền Công ty sẽ thanh toán lại cho ID nhưng không thấp hơn 90% số tiền mà ID đã trả để nhận số hàng hóa đó.

5. Công ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà ID đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại.

6. Công ty có quyền thu lại từ những ID tuyến trên tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại này.

7. Trường hợp Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt, Công ty có trách nhiệm mua lại hàng hóa đã bán cho ID theo quy định tại Quy tắc này.

## **V. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

### **1. Đối tượng khiếu nại**

ID hoặc Khách hàng có bất kỳ khiếu nại hay thắc mắc liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty.

### **2. Hình thức khiếu nại**

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

- Trực tiếp gặp Bộ phận chăm sóc khách hàng tại trụ sở Công ty hoặc các Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất;
- Gọi điện thoại đến Công ty theo số 028-6685-8844 (Trong giờ hành chính);
- Gửi văn bản đến địa chỉ email Công ty: vital4u.co@gmail.com

### **3. Quy trình giải quyết khiếu nại**

**a) Trường hợp ID/ Khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở Công ty hoặc các Chi nhánh, văn phòng đại diện gần nhất**

#### **Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại**

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

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

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

### **Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại**

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

### **Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại**

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

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

### **Bước 4: Làm việc với ID/ Khách hàng**

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

### **Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại**

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

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

### **Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại.**

## **b) Trường hợp ID khiếu nại thông qua việc liên hệ bằng cuộc gọi đến Công ty**

### **Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại**

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

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



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

### **Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại**

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

### **Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại**

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

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

### **Bước 4: Làm việc với ID/ Khách hàng**

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

### **Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại**

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

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

### **Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại**

#### **c) Trường hợp ID khiếu nại thông qua việc gửi văn bản đến email Công ty**

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

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

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

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

#### **Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại**

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của ID/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ ID/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay

không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

### **Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại**

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

### **Bước 4: Làm việc với ID/ Khách hàng**

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

### **Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại**

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

### **Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại**

## **VI. QUY TRÌNH CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG**

### **1. Chấm dứt Hợp đồng**

a) ID 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 ngày làm việc.

b) Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với ID khi ID vi phạm 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.

c) Công ty có trách nhiệm chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với ID khi ID vi phạm 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.

d) Hợp đồng tự động chấm dứt trong trường hợp:

- Công ty tự chấm dứt hoạt động bán hàng đa cấp;
- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp hết hiệu lực mà không được gia hạn theo quy định;
- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp bị cơ quan có thẩm quyền thu hồi.

## **2. Khi chấm dứt Hợp đồng thì:**

- ID không được giới thiệu, tiếp thị, bán hoặc có bất kỳ các hoạt động nào khác liên quan đến bán Sản Phẩm với tư cách Nhà phân phối của Công ty;
- ID phải chuyển giao lại cho Công ty, hoặc hủy bỏ theo yêu cầu của Công ty tất cả các tài liệu liên quan đến hàng hóa và việc kinh doanh của Công ty;

## **3. Quy trình thanh lý Hợp đồng:**

Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày hợp đồng chấm dứt. Các Bên sẽ tiến hành việc thanh lý Hợp Đồng theo quy trình như sau:

Bước 1: Công ty thực hiện việc Mua lại hàng hóa từ ID nếu ID có yêu cầu.

Bước 2: Trong vòng 20 ngày làm việc, hai Bên cùng thỏa thuận và thống nhất tất cả các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà ID có quyền được nhận trong quá trình tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp; cách thức thực hiện nghĩa vụ của ID 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 các tài sản khác của Công ty (nếu có); và những vấn đề khác liên quan quyền lợi và nghĩa vụ của Công ty và ID (nếu có);

Bước 3: Trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày thỏa thuận và thống nhất xong tất cả các vấn đề nêu trên, Công ty và ID sẽ tiến hành thực hiện nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận trên và cùng ký kết Biên bản thanh lý Hợp Đồng.

## **PHẦN 3. CÁC QUY TẮC**

### **I. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CỦA ID**

1. Điều kiện để trở thành ID của Công ty: Cá nhân muốn trở thành ID của Công ty phải từ đủ 18 tuổi trở lên; có năng lực hành vi dân sự đầy đủ 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 trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật;

- Người tham gia bán hàng đa cấp đã từng bị xử phạt do 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.

- 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, 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 03 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;

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

2. Khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện trở thành ID theo qui định tại mục 1 nêu trên thì Công ty đồng ý tiếp nhận và người tham gia bán hàng đa cấp 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.

3. Các ID là Vợ Chồng:

3.1. Khi ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, trường hợp cả hai Vợ Chồng ID đã kết hôn trước khi tham gia với Công ty, hai Vợ Chồng ID cần có giấy tờ chứng minh rằng họ là Vợ Chồng (có giấy đăng ký kết hôn hoặc các giấy tờ khác chứng minh là vợ chồng). Theo sự chấp thuận của Công ty, mỗi cặp Vợ Chồng sẽ chỉ được cấp một mã số để hoạt động (pháp luật không quy định trường hợp nhiều ID cùng chung 1 mã số). Công ty sẽ chỉ thanh

toán hoa hồng thông qua tài khoản của người đứng tên chính trên hợp đồng (là người bảo trợ chính). Công ty hoàn toàn không chịu trách nhiệm giải quyết các vụ việc liên quan đến vấn đề tài chính của hai Vợ Chồng có liên quan đến việc thanh toán tiền hoa hồng qua tài khoản của một trong hai người là Vợ Chồng trong trường hợp này.

3.2. Trường hợp hai ID sau thời gian hợp tác với Công ty, hai ID này chính thức trở thành Vợ Chồng và có các giấy tờ pháp lý chứng minh đầy đủ, Công ty sẽ yêu cầu hai vợ chồng lựa chọn một mã số của một trong hai người để hoạt động và sẽ hủy mã số còn lại sau khi hai vợ chồng đã chọn. Công ty sẽ ký lại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với hai vợ chồng và thanh toán hoa hồng thông qua tài khoản do hai vợ chồng đứng tên trên Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

4. Ngày mua hàng cuối cùng trong tháng: Công ty quy định ngày mua hàng cuối cùng trong tháng là ngày kết thúc của tháng dương lịch để Công ty tính điểm chi trả hoa hồng cho các ID (ví dụ: tháng hai dương lịch có 28 ngày thì ngày mua hàng cuối cùng là ngày 28).

5. Bán và trưng bày sản phẩm: Nhằm đảm bảo cho các ID của Công ty kinh doanh theo hình thức Bán hàng đa cấp và tránh việc bán phá giá sản phẩm, Công ty sẽ không chấp nhận việc ID bán sản phẩm theo phương thức bày bán tại các cửa hiệu tạp hóa, cửa hàng bán các loại mặt hàng thực phẩm khác không đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm theo quy định của pháp luật. Đồng thời Công ty cũng không cho phép các ID trưng bày các bảng quảng cáo, các hình sản phẩm tại các cửa hiệu bán dược phẩm dưới mọi hình thức.

6. ID khi vào Công ty/Chi nhánh hoặc các Văn phòng Đại diện trực thuộc của Công ty:

- Trang phục: ID nên có trang phục lịch sự, gọn gàng. Bắt buộc ID phải đeo huy hiệu và đeo thẻ thành viên mà Công ty đã cấp. Trường hợp chưa có thẻ thành viên, ID cần sử dụng thẻ Visitor dành cho khách mời đến Công ty, đảm bảo tính chuyên nghiệp và đúng quy định của pháp luật.

- Thái độ: Hòa nhã, lịch sự, thân thiện và cởi mở.

- ID phải giữ gìn và bảo vệ danh tiếng, các sản phẩm của Công ty, các ID phải tránh những hành vi có thể làm tổn hại đến danh tiếng, các sản phẩm của Công ty hoặc gây ảnh hưởng đến khả năng muốn tham gia hoạt động của những người khác vào Công ty. ID tuyệt đối tránh tất cả những hành động dễ gây hiểu lầm, sai lạc, thiếu lịch sự, trái luân lý, trái nguyên tắc. ID của Công ty sẽ tôn trọng mọi nỗ lực trung thực các ID và không tham gia vào việc tranh giành tuyển dụng trái đạo đức của nhánh khác.

- Công ty không cho phép ID được trao đổi các thông tin về sản phẩm của các Công ty đa cấp khác tại Văn phòng của Công ty/Chi nhánh/Văn phòng đại diện, tại các Hội thảo do Công ty tổ chức. Khi xảy ra điều này, Công ty sẽ toàn quyền có hình thức xử lý từ hình thức nhắc nhở, cảnh cáo đến chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp của ID đó đang hoạt động.

7. Chấp nhận hay từ chối đăng ký làm ID của Công ty: Công ty có quyền chấp nhận hay từ chối bất kỳ đăng ký làm ID của bất cứ cá nhân nào.

8. Ngày chính thức trở thành ID của Công ty: Là ngày Công ty chấp nhận Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp cho ID.

9. Các hoạt động bảo trợ bị nghiêm cấm: Các chính sách và thủ tục của Công ty được lập ra nhằm bảo vệ các ID và giúp Công ty tránh hậu quả bất lợi của việc vi phạm của họ, ID nào cố tình vi phạm các chính sách và thủ tục để ngấm vi phạm những điều bị cấm một các gián tiếp sẽ bị kỷ luật tương tự như những người trực tiếp vi phạm các nguyên tắc hoặc chính sách đang áp dụng. Một người bảo trợ không được áp đặt hay ép buộc một ứng viên tiềm năng hay bất kỳ một ID nào khác phải chấp nhận những điều dưới đây như là một điều kiện để nhận sự hỗ trợ của Người bảo trợ trong việc phát triển hệ thống chính cá nhân ID này:

9.1. Mua một lượng hàng hóa nhất định.

9.2. Dự trữ một lượng hàng hóa tối thiểu.

9.3. Đặt cọc hoặc nộp một khoản tiền nhất định.

9.4. Mua các tài liệu nghe – nhìn hay các tài liệu khác không phải của Công ty cung cấp.

9.5. Mua vé để tham dự hội thảo hoặc các vé để tham gia các sự kiện hoặc những buổi gặp mặt khác.

10. Thời hạn và gia hạn Hợp đồng:

10.1. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp có thời hạn một (01) năm kể từ ngày ký Hợp đồng. Hợp đồng tự động gia hạn nếu các bên không có thỏa thuận khác.

10.2. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt trong các trường hợp quy định tại tiêu mục 1 mục VI phần 2 của Quy tắc hoạt động này.

11. Thông đồng, xúi giục, vi phạm: ID không được thông đồng hoặc xúi giục ID khác thực hiện vi phạm đối với bất kỳ một ID nào trong hệ thống. Bất cứ hành vi nào như vậy sẽ được xem như là đã vi phạm kỷ luật của ID.

12. Vượt quá quyền hạn cho phép: ID không được vượt quá quyền hạn đã được quy định trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và các quy định khác của Công ty. Bất cứ hành vi nào như vậy sẽ được xem là vi phạm kỷ luật của Công ty.

13. Phát ngôn và cam kết: ID tuyệt đối không được có những lời nói sai sự thật với Công ty hoặc giả mạo để được ký hợp đồng với Công ty hoặc có những vi phạm liên quan đến phát ngôn hoặc những cam kết được nêu trong Hợp đồng, các quy định của công ty hoặc do luật pháp Việt Nam quy định. Bất cứ hành vi nào của ID được thể hiện như vậy đều được xem là vi phạm.

14. Vi phạm nhiều lần: ID được xem như là vi phạm nhiều lần khi ID đã không khắc phục bất kỳ vi phạm nào theo khuyến cáo của Công ty về hành vi đã vi phạm, hoặc có nhiều hành vi vi phạm đồng thời hoặc thực hiện hàng chuỗi các vi phạm hoặc các vi phạm được lặp đi lặp lại.

15. Vi phạm Quy tắc hoạt động: Các trường hợp cố tình vi phạm hoặc có hành vi, thái độ chống đối lại nội dung của Quy tắc hoạt động, các quy định của Công ty, Công ty có toàn quyền quyết định xử lý những sai phạm đó bất cứ thời điểm nào phù hợp quy định của pháp luật.

## **II. CÁC QUY TẮC**

### **1. Quyền và nghĩa vụ của ID**

- Được cấp 01 mã số Nhà phân phối để quản lý và kiểm tra toàn bộ hoạt động kinh doanh kể từ ngày tham gia.
- Được tham gia miễn phí các khoá đào tạo cơ bản, hội thảo, hội nghị của Công ty.
- Được quyền xây dựng và phát triển hệ thống kinh doanh đa cấp theo quy định của Công ty và theo quy định của pháp luật.
- Được quyền tư vấn, giới thiệu và bán sản phẩm theo quy định của Công ty.
- Được hưởng hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác theo quy định của Công ty.
- Các quyền khác được quy định trong Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Nghị định 40/2018/NĐ-CP và các văn bản pháp luật khác có liên quan.
- ID 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
- 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 Công ty.
- Tuân thủ quy định pháp luật, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và Kế hoạch trả thưởng của Công ty.
- ID có nghĩa vụ chịu khoản thuế thu nhập cá nhân phát sinh trên khoản thu nhập có được từ hoạt động tham gia bán hàng đa cấp của mình theo quy định Pháp luật về thuế.
- Các nghĩa vụ khác được quy định trong Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Nghị định 40/2018/NĐ-CP và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

## **2. Trách nhiệm của người bảo trợ:**

ID tham gia vào hoạt động bảo trợ hoặc bảo trợ cho một ID sẽ phải:

- Giới thiệu rõ ràng về điều kiện để trở thành ID theo quy định của Công ty.
- Tuân thủ Hợp đồng và đáp ứng tất cả các yêu cầu được quy định trong Hợp đồng.
- Đảm bảo rằng các ID trong mạng lưới của mình tuân thủ hoàn toàn Quy tắc hoạt động của Công ty cũng như các điều khoản trong Hợp đồng, quy chế, quy định của Công ty và pháp luật Việt Nam hiện hành.
- Giải thích trách nhiệm và nghĩa vụ của một ID theo Hợp đồng, Quy tắc hoạt động và các văn bản chính thức của Công ty.
- Bảo vệ các quyền lợi bảo trợ của mỗi ID trong mạng lưới của mình.

## **3. Chuyển nhượng:**

3.1. Bảo vệ tuyến bảo trợ: Việc thay đổi tuyến bảo trợ của ID cần phải được sự chấp thuận trước bằng văn bản của Công ty. Công ty được toàn quyền xem xét và chấp thuận hoặc từ chối dựa trên các quy định trong Quy tắc hoạt động và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Mã số, quyền lợi và cấp bậc của ID chỉ được chuyển nhượng cho cá nhân khác sau khi ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp ít nhất sau 06 tháng hoặc ID qua đời. Công ty không thu phí chuyển nhượng Hợp đồng.

3.1.1. Khi một ID chuyển nhượng mã số kinh doanh của mình cho một ID khác thì ID nhận chuyển nhượng vẫn thuộc tuyến bảo trợ của ID chuyển nhượng. ID nhận chuyển nhượng phải đáp ứng các điều kiện đối với người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại Hợp

đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động này. Người nhận chuyển nhượng không tham gia đồng thời hai tư cách nhà phân phối, đồng nghĩa với việc người nhận chuyển nhượng chỉ có một vị trí, một mã số.

3.1.2. Không được lợi dụng việc chuyển nhượng để sắp xếp, tái cơ cấu mạng lưới của ID nhằm mục đích trục lợi, thao túng Kế hoạch trả thưởng.

3.2. Một ID chuyển nhượng mã số của mình cho một ID khác không kèm theo các ID khác thuộc mạng lưới được ID này bảo trợ. Không có bất kỳ hạn chế hoặc cản trở nào đối với quyền hạn của Công ty.

3.3. Bất kỳ ID nào muốn thay đổi Người bảo trợ phải gửi cho Công ty yêu cầu bằng văn bản kèm theo văn bản chấp thuận được ký bởi tất cả các ID tuyển trên trong Tuyển bảo trợ của họ và ID tầng thứ nhất (tầng 1) trực tiếp của họ kèm theo văn bản chấp thuận của Người bảo trợ mới. Công ty có toàn quyền chấp thuận hoặc không chấp thuận đề nghị này. Việc thay đổi người bảo trợ cần có sự chấp thuận của bên thứ 3, và cam kết không có sự tranh chấp về dân sự của việc chuyển nhượng. Việc chuyển nhượng chỉ xét trên 2 trường hợp: 1 là người cùng gia đình có cùng hộ khẩu, 2 là người khác được chấp thuận và không có tranh chấp về dân sự.

3.4 Người chuyển nhượng không được ký lại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp trong vòng 06 tháng kể từ khi chuyển nhượng.

3.5 Thời hạn thực hiện chuyển nhượng tối đa 60 ngày kể từ ngày phát sinh trường hợp chuyển nhượng. Quá thời hạn nêu trên, ID hoặc/và Người nhận chuyển nhượng không cung cấp đủ hồ sơ, tài liệu và thực hiện các thủ tục chuyển nhượng thì Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ bị chấm dứt. Mọi quyền lợi và nghĩa vụ liên quan đến chấm dứt hợp đồng tuân thủ theo quy định tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động này.

3.4. Cơ chế xử phạt:

Nếu bất kỳ một điều khoản nào trong Quy tắc hoạt động này bị vi phạm, Công ty có thể áp dụng cơ chế xử phạt bao gồm: chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp của ID vi phạm và chuyển giao mạng lưới trước đây của họ và doanh số kinh doanh được tạo ra trong thời gian vi phạm cho một Tuyển bảo trợ thích hợp khác.

4. Các tài liệu hỗ trợ Kinh doanh - Chính sách - Sự kiện

4.1. ID không được quyền sản xuất, tiếp thị hoặc bán bất kỳ tài liệu hỗ trợ kinh doanh nào dưới bất kỳ hình thức nào tại Việt Nam.

4.2. Ghi âm thuyết trình tại các chương trình của Công ty: ID có thể ghi âm các bài thuyết trình của các nhân viên Công ty tại các chương trình, sự kiện với điều kiện họ đã được cho phép trước bằng văn bản của Công ty và việc ghi âm này chỉ nhằm mục đích sử dụng cá nhân và không được sao chép lại cho bất kỳ mục đích nào khác.

5. Trình bày Kế hoạch trả thưởng của Công ty

5.1. Không được gây hiểu lầm: Khi giới thiệu về Kế hoạch trả thưởng của Công ty, dù trực tiếp hay gián tiếp, ID không được phép:

5.1.1. Nhấn mạnh rằng Kế hoạch trả thưởng của Công ty liên quan đến một cơ hội nghề nghiệp khác.

5.1.2. Ám chỉ đó là lời mời đến tham dự một sự kiện xã hội.



- 5.1.3. Ngụy tạo lời mời làm cho ứng viên tiềm năng hiểu là họ đến dự một cuộc họp nói về nội dung nghiên cứu thị trường.
- 5.1.4. Quảng cáo cơ hội kinh doanh với Công ty như một mối quan hệ kinh doanh với một cá nhân, Công ty hoặc tổ chức khác ngoài Công ty.
- 5.1.5. Trực tiếp hoặc gián tiếp thể hiện rằng những sản phẩm này chỉ là một dòng sản phẩm được phân phối thông qua hoặc là một phần của việc môi giới, ủy thác hoặc kinh doanh trung gian của một cá nhân, Công ty hoặc tổ chức khác mà không phải của Công ty.
- 5.1.6. Trực tiếp hoặc gián tiếp thể hiện rằng Cơ hội kinh doanh với Công ty là một phần của một hoạt động kinh doanh nào khác mà không phải là Cơ hội Kinh doanh với Công ty như đã được nêu trong Quy tắc hoạt động và các văn bản chính thức khác của Công ty.
- 5.1.7. Trực tiếp hay gián tiếp giới thiệu sai lệch về Cơ hội kinh doanh với Công ty Vital4u và mối quan hệ giữa ID và Công ty cũng như về tính chất của hoạt động kinh doanh với Công ty, hoặc bỏ qua bất kỳ thông tin nào mà người nhận được lời mời, người tham dự hoặc tham gia vào buổi giới thiệu hoặc chương trình cần biết một cách hợp lý, để có nhận định đúng đắn về Cơ hội kinh doanh với Công ty cũng như các sản phẩm của Công ty.
- 5.2. Tiếp xúc lần đầu với ứng viên tiềm năng: ID sẽ bị coi là vi phạm quy định của ID nếu gây ấn tượng sai hoặc không thông báo cho Ứng viên tiềm năng về tính chất các hoạt động của ID và vì vậy, khi lần đầu tiếp xúc với Ứng viên tiềm năng, ID phải:
- 5.2.1. Xuất trình thẻ thành viên do Công ty cấp trước khi thực hiện việc giới thiệu hoặc tiếp thị sản phẩm.
- 5.2.2. Giới thiệu tên của mình.
- 5.2.3. Giới thiệu bản thân là ID của Công ty.
- 5.2.4. Giới thiệu về Công ty và mối quan hệ của ID với Công ty một cách đúng đắn.
- 5.2.5. Giới thiệu các sản phẩm của Công ty cũng như Cơ hội Kinh doanh với Công ty cho Ứng viên tiềm năng theo các nội dung được quy định trong Kế hoạch trả thưởng, Quy tắc hoạt động, Chương trình đào tạo cơ bản đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.
- 5.2.6. Trả lời một cách trung thực, rõ ràng và khách quan những câu hỏi mà Ứng viên tiềm năng quan tâm đến Cơ hội Kinh doanh với Công ty, các sản phẩm của Công ty.
- 5.3. Đạo đức trong mối quan hệ bảo trợ: trong việc tìm kiếm các ứng viên tiềm năng để tham gia vào Kế hoạch trả thưởng của công ty, ID có vai trò bảo trợ phải tuân thủ các quy tắc sau đây:
- 5.3.1. Chỉ được dùng các tài liệu do chính Công ty ấn hành hoặc cho phép bằng văn bản.
- 5.3.2. Không được yêu cầu Ứng viên đặt cọc tiền để được tham gia hoặc yêu cầu trả phí dưới mọi hình thức các chương trình huấn luyện hội thảo, đào tạo, hoạt động xã hội hoặc các hoạt động tương tự để có quyền tham gia.
- 5.4. ID không được tuyên bố rằng việc kinh doanh này là một “CƠ HỘI LÀM GIÀU NHANH CHÓNG” và dễ dàng thành công mà không phải tốn công sức, chi phí, chỉ cần tốn rất ít thời gian.
6. Sử dụng tên thương mại và tài liệu bản quyền của Công ty:
- 6.1. ID không được sử dụng sai hoặc lạm dụng:

- Bộ nhận diện thương hiệu của Công ty, sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi của Công ty;
- Quyền sở hữu trí tuệ hay các thông tin thuộc sở hữu của Công ty;

ID được xem là vi phạm khi sử dụng bất kỳ một nhãn hiệu hàng hóa nào hoặc các quyền sở hữu trí tuệ hoặc các thông tin thuộc quyền sở hữu hoặc đã được Cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp phép. Ngoại trừ các trường hợp việc sử dụng đó phù hợp với các điều khoản, điều kiện và quy trình hiện tại đã được nêu trong Hợp đồng cùng với các quy tắc và chính sách của Công ty.

6.1.1. Mỗi ID thừa nhận và đồng ý rằng: Công ty là chủ đăng ký các nhãn hiệu hàng hóa bao gồm logo Công ty, nhãn hiệu và các quyền sở hữu trí tuệ khác, bao gồm tên gọi Vital4U và các nhãn hiệu hàng hóa, tên thương mại, nhãn hiệu khác được sử dụng liên quan đến sản phẩm của Công ty, các mẫu thiết kế và nhãn khác nhau của Công ty.

6.1.2. ID sẽ không sử dụng tên gọi Vital4u, các nhãn hiệu hoặc quyền sở hữu trí tuệ nào thuộc sở hữu của công ty hoặc được cấp phép cho Công ty.

6.2. Đối với tài liệu quảng bá, văn phòng phẩm, quà tặng..., ID tuyệt đối không tự ý sản xuất hoặc nhận từ nguồn nào khác mà không phải từ công ty những mặt hàng, vật dụng mang tên, biểu tượng, thương hiệu, tên thương mại hoặc nhãn hiệu mang tên Vital4u thuộc về Công ty hoặc được cấp phép cho Công ty.

## **7. Thừa kế:**

Khi ID qua đời thì quyền lợi của họ có thể được trao cho người thừa kế trên cơ sở sự chấp thuận của Công ty về việc chuyển nhượng mã số. Công ty sẽ xem xét việc người nhận thừa kế phải đáp ứng các điều kiện như sau để thực hiện tốt vai trò của ID để lại thừa kế:

7.1. Người nhận thừa kế cần đáp ứng các điều kiện trở thành ID theo quy định tại Quy tắc này.

7.2. Việc chuyển nhượng được căn cứ theo quy định tại Mục 3 Phần 3 của Quy tắc hoạt động này, các quy định pháp luật về thừa kế và pháp luật về kinh doanh theo phương thức đa cấp.

## **8. Vi phạm hợp đồng, các thủ tục và hình thức kỷ luật:**

8.1. Thông báo về biện pháp xử lý:

8.1.1. Công ty sẽ gửi quyết định đến ID vi phạm cũng như người bảo trợ và ID tuyến trên đầu tiên của ID vi phạm. Quyết định này sẽ nêu rõ các khiếu nại, nêu sơ bộ về những biện pháp khắc phục cần phải thực hiện và nếu cần thiết, Công ty sẽ quy định thời gian để ID thực hiện.

8.1.2. Bất kỳ thông báo nào đều phải tuân thủ như sau:

- Được gửi qua đường bưu điện, qua thư điện tử hoặc bằng thư bảo đảm hoặc bằng phương pháp khác có khả năng xác nhận được và được pháp luật cho phép đến địa chỉ của ID mà Công ty đã lưu trong hồ sơ. Việc ID không nhận được thông báo sẽ không làm trì hoãn việc áp dụng biện pháp kỷ luật của Công ty.

- Và nếu cần thiết, nêu rõ các nội dung của Quy tắc hoạt động hoặc các quy định khác nêu tại Hợp đồng mà ID đã vi phạm.

- Đồng thời thông báo thời gian có hiệu lực thi hành của các biện pháp kỷ luật này.

## 9. Các hình thức kỷ luật:

9.1. Vi phạm Hợp đồng: Trong trường hợp Công ty ra quyết định đơn phương, xác định rằng: ID đã vi phạm quy định, Công ty có toàn quyền thi hành từ một hoặc nhiều hình thức kỷ luật như dưới đây sau 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày đưa ra thông báo bằng văn bản.

9.1.1. Chấm dứt Hợp đồng.

9.1.2. Đình chỉ một số quyền hạn mà ID được hưởng (ví dụ bao gồm nhưng không giới hạn đối với cơ hội bảo trợ của ID, mua hoặc bán các sản phẩm của Công ty hoặc thực hiện các hoạt động tương tự có liên quan đến hoạt động kinh doanh với Công ty).

9.1.3. Tước bỏ hoặc giới hạn quyền bảo trợ của ID này đối với tuyến dưới.

9.1.4. Yêu cầu hoàn lại các khoản hoa hồng, tiền thưởng của Công ty.

9.1.5. Tước bỏ danh hiệu và yêu cầu hoàn trả các vật phẩm biểu trưng cho Danh hiệu đó (chẳng hạn như huy hiệu, chứng chỉ...).

9.1.6. Yêu cầu tường trình về những sai phạm đó bằng văn bản và nộp bản cam kết không vi phạm HĐ trong tương lai.

9.1.7. Quyết định chấm dứt hợp đồng trước thời hạn nếu được cho phép bởi quy định của pháp luật và phù hợp, theo chủ ý đơn phương của Công ty đối với các vi phạm cụ thể.

9.2. Không khước từ: Việc Công ty không có bất kỳ hành động nào khi biết có vi phạm hoặc khả năng vi phạm sẽ không đồng nghĩa với việc Công ty khước từ quyền của Công ty được xem xét những vi phạm này trong tương lai. Việc Công ty không có bất kỳ động thái nào khi biết có vi phạm của ID sẽ không đồng nghĩa với việc khước từ bất kỳ quyền nào hoặc quyền yêu cầu bồi thường mà Công ty có thể có theo quy định của pháp luật.

9.3. Đình chỉ: Trong trường hợp phát hiện ra bất cứ vi phạm hợp đồng nào của ID, Công ty có thể quyết định đình chỉ một phần hoặc toàn bộ các quyền của ID bao gồm:

9.3.1. Giữ lại các khoản hoa hồng cao hơn được quy định trong Kế hoạch trả thưởng của Công ty trong khi chờ đợi sự quyết định cuối cùng về vụ việc đó. Việc tạm giữ hoặc truy thu sẽ phụ thuộc vào từng trường hợp cụ thể Công ty sẽ có thông báo chính thức đến từng ID liên quan.

9.3.2. Đình chỉ quyền thực hiện các hoạt động bảo trợ (các buổi gặp mặt về bảo trợ, tuyển dụng, các khóa đào tạo, thuyết trình tại nhà...).

9.3.3. Đình chỉ quyền được tham dự các buổi hội thảo, các chuyến du lịch và các sự kiện do công ty tài trợ.

9.3.4. Yêu cầu ID cung cấp cho Công ty các bản ghi âm các buổi thuyết trình về Kế hoạch trả thưởng của Công ty.

## 10. Định đoạt với trường hợp ID đã chấm dứt hoặc không gia hạn hợp đồng:

Khi một Hợp đồng bị chấm dứt hoặc không được gia hạn thì ID sẽ không còn được hưởng các quyền lợi mà Công ty quy định cho ID. Trong trường hợp này:

- Công ty có toàn quyền giao quyền điều hành của hệ thống tuyến của ID này cho một ID khác trong cùng hệ thống bảo trợ hoặc có thể hủy bỏ vị trí này trong tuyến bảo trợ.

- Khi áp dụng các đặc quyền này, Công ty có thể chọn một trong các phương án được pháp luật cho phép, và có thể đơn phương thay đổi, điều chỉnh vị trí của những ID bị ảnh hưởng để thay đổi người bảo trợ và tuyến bảo trợ của họ khi cần thiết.

11. Thông tin báo chí:

ID không thể đăng tin hoặc gửi bất cứ thông tin nào cho bất cứ dịch vụ truyền thông hoặc bất cứ kênh phân phối tương tự nào. Trường hợp ID muốn đăng tin trên báo chí, trang web cho chính mình, ID phải nộp bài viết cho bộ phận pháp lý trước khi công bố hoặc đăng tin. ID không được trình bày làm người khác hiểu sai và tin tưởng rằng ID đó chính là nhân viên thuộc bộ phận kinh doanh, bộ phận bán hàng của Công ty.

#### **PHẦN 4. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Công ty có quyền xem xét, sửa đổi, hủy bỏ và bổ sung bất kỳ nội dung nào tại bất cứ thời điểm nào trong Quy tắc hoạt động này, và đồng thời phù hợp với quy định pháp luật có liên quan. Mọi sửa đổi, bổ sung liên quan đến Quy tắc hoạt động này sẽ được Công ty đăng ký với Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, được đăng tải trên trang thông tin điện tử và niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện theo quy định và thông báo tới ID bằng văn bản hoặc thư điện tử. Nếu không đồng ý các sửa đổi, bổ sung này, ID có quyền yêu cầu Công ty chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo. Việc chấm dứt và thanh lý hợp đồng được thực hiện theo các quy tắc, nội dung quy định trong tài liệu trước khi sửa đổi, bổ sung. Các sửa đổi, bổ sung được coi là đã được ID chấp thuận nếu ID không có yêu cầu chấm dứt Hợp đồng sau thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo.

2. Quy tắc hoạt động này được áp dụng trong toàn bộ hệ thống ID của Công ty TNHH Tập đoàn quốc tế Vital4u.

3. Quy tắc hoạt động có hiệu lực kể từ ngày được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

4. Phòng Chăm sóc khách hàng, bộ phận đào tạo và các phòng ban có liên quan chịu trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn và truyền thông đến ID, khách hàng và các đối tác liên quan.

**CÔNG TY TNHH TẬP ĐOÀN QUỐC TẾ VITAL4U**

Tổng giám đốc

**HOÀNG XUÂN NHÀN**