



**CÔNG TY TNHH TOTAL SWISS VIỆT NAM**

# **QUY TẮC HOẠT ĐỘNG**



## **PHẦN 1. QUY TẮC CHUNG VÀ ĐỊNH NGHĨA**

### **I. Quy tắc chung**

Quy tắc hoạt động là bộ quy tắc của Công ty TNHH Total Swiss Việt Nam (sau đây gọi là “Total Swiss Việt Nam” hoặc “Công ty”), điều chỉnh hành vi của người tham gia bán hàng đa cấp, quy trình và thủ tục thực hiện các hoạt động bán hàng đa cấp tại Công ty theo quy định của pháp luật.

Quy tắc hoạt động sau khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt sẽ được niêm yết công khai tại:

- Trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công ty.
- Trang thông tin điện tử chính thức của Công ty TNHH Total Swiss Việt Nam.

### **II. Giải thích từ ngữ**

Các định nghĩa sau đây có thể được sử dụng trong Hợp đồng, Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Chương trình đào tạo cơ bản và các tài liệu, ấn phẩm, thư tín, thông báo của Công ty.

1. Công ty: Là Công ty TNHH Total Swiss Việt Nam (MST: 0311580554) được thành lập hợp pháp tại Việt Nam.

2. Kinh doanh theo phương thức đa cấp là hoạt động kinh doanh sử dụng mạng lưới người tham gia gồm nhiều cấp, nhiều nhánh, trong đó, người tham gia được hưởng hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác từ kết quả kinh doanh của mình và của những người khác trong mạng lưới.

3. Doanh nghiệp bán hàng đa cấp là doanh nghiệp đã được cơ quan có thẩm quyền cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp để tổ chức hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp theo quy định pháp luật.

4. Nhà phân phối: Là (các) cá nhân giao kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty.

5. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp là thỏa thuận bằng văn bản về việc tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp giữa cá nhân (Nhà phân phối) và doanh nghiệp bán hàng đa cấp (Công ty).

6. Kế hoạch trả thưởng: là kế hoạch được Công ty sử dụng để tính hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối được hưởng từ kết quả hoạt động bán hàng của mình và của những người khác trong mạng lưới.

Kế hoạch trả thưởng quy định các cấp bậc, danh hiệu Nhà phân phối, điều kiện đạt được, hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác chi trả cho từng cấp bậc, danh hiệu Nhà phân phối. Kế Hoạch Trả Thưởng được áp dụng với Nhà phân phối của Công ty tại Việt Nam.

7. Chương trình đào tạo cơ bản: là chương trình đào tạo bắt buộc dành cho Nhà phân phối, được tổ chức giảng dạy bởi Công ty nhằm trang bị cho Nhà phân phối những nội dung theo quy định pháp luật về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp.

8. Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp là danh sách các hàng hóa của Công ty được phép kinh doanh theo phương thức đa cấp, đã được thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

9. Các Tài Liệu Liên Quan Đến Hoạt Động Bán Hàng Đa Cấp của Công ty (“Tài Liệu”)

bao gồm: Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Kế hoạch trả thưởng, Chương trình đào tạo cơ bản, Quy tắc hoạt động, Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp do Công Ty ban hành phù hợp với quy định pháp luật và được đăng ký/thông báo với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

## **PHẦN 2. QUY TRÌNH, THỦ TỤC KÝ KẾT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP**

### **I. Điều kiện đối với Nhà phân phối tham gia hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty.**

1. Nhà phân phối phải là người ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty nhằm mục đích bán hàng hóa của Công ty tại Việt Nam theo các điều kiện và điều khoản của Hợp đồng, Quy tắc hoạt động và quy định pháp luật khác có liên quan.
2. Nhà phân phối tham gia hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện được quy định tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

### **II. Thủ tục ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp**

Để ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Nhà phân phối phải đáp ứng các điều kiện quy định đối với người tham gia bán hàng đa cấp của Công ty và thực hiện việc ký kết Hợp đồng theo trình tự thủ tục như sau:

#### **Bước 1: Xem xét, tìm hiểu Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp**

- Cách 1: Tìm hiểu trực tiếp theo tài liệu Hợp đồng được niêm yết tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công ty.
- Cách 2: Xem trực tuyến mẫu Hợp đồng tại trang thông tin điện tử chính thức của Công ty.

#### **Bước 2: Nộp hồ sơ**

- Nộp hồ sơ đăng ký để tham gia bán hàng đa cấp cùng Công ty bao gồm:
  - Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp đã được điền đầy đủ, chính xác các thông tin và có đầy đủ chữ ký của Nhà phân phối: 02 bản
  - Bản sao Căn cước công dân/Hộ chiếu: 01 bản

*(Theo Khoản 2, Khoản 3 Điều 46 Luật Căn cước 2023 quy định Chứng minh nhân dân còn hạn sử dụng đến sau ngày 31 tháng 12 năm 2024 thì có giá trị sử dụng đến hết ngày 31/12/2024. Chính vì vậy Công ty chỉ chấp nhận bản sao Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu)*

- Ảnh 3x4: 02 ảnh

Người đăng ký tham gia bán hàng đa cấp cho Công ty có trách nhiệm điền đầy đủ thông tin và đảm bảo tính xác thực những thông tin cá nhân của mình trên Hợp đồng và có trách nhiệm cung cấp các tài liệu có chứng thực khi Công ty có yêu cầu.

- Hồ sơ có thể được nộp trực tiếp hoặc gửi qua bưu điện theo địa chỉ tại trụ sở chính hoặc Văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh của Công ty.
- Sau khi gửi hồ sơ, Nhà phân phối có thể gọi điện thoại tới Công ty để xác nhận về tình trạng hồ sơ đã được nộp tới Công ty.

#### **Bước 3: Xét duyệt hồ sơ.**

- Sau khi nhận được hồ sơ, Công ty sẽ liên hệ qua điện thoại hoặc email để thông

báo, xác nhận lại với Người đăng ký tham gia bán hàng đa cấp. *(Kiểm chứng các thông tin người đăng ký tham gia bán hàng đa cấp cung cấp theo Hợp đồng).*

- Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ, Công ty sẽ xem xét, kiểm tra tính hợp lệ hồ sơ. *(Lưu ý nếu hồ sơ được gửi theo đường bưu điện, ngày xem xét sẽ được tính từ ngày Công ty nhận được thư theo dấu xác nhận của đơn vị chuyển phát).*

+ Nếu hồ sơ chưa đầy đủ tài liệu theo yêu cầu, Công ty sẽ yêu cầu người đăng ký tham gia bán hàng đa cấp cung cấp bổ sung tài liệu.

+ Nếu hồ sơ không hợp lệ hoặc thông tin trên Hợp đồng không phù hợp với kết quả kiểm chứng thông tin người đăng ký tham gia bán hàng đa cấp, Công ty sẽ thông báo về việc từ chối ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

+ Nếu hồ sơ đăng ký đã cung cấp đầy đủ tài liệu, thông tin, hợp lệ và kết quả kiểm chứng phù hợp, Công ty sẽ ký Hợp đồng và ghi nhận ngày hiệu lực Hợp đồng là ngày Công ty ký Hợp đồng.

- Công ty có quyền từ chối ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp trong trường hợp người tham gia bán hàng đa cấp không đủ điều kiện theo như Hợp đồng quy định.

#### **Bước 4: Xác nhận hồ sơ.**

- Nếu hồ sơ đầy đủ và hợp lệ thì Công ty sẽ ký, đóng dấu Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

- Công ty sẽ gửi lại 01 bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp cho Nhà phân phối bằng đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp tại trụ sở chính theo như yêu cầu của Nhà phân phối và sẽ thông báo cho Nhà phân phối.

- Trong trường hợp gửi qua bưu điện, Công ty sẽ yêu cầu Nhà phân phối liên hệ với Công ty thông qua điện thoại, email để xác nhận là đã nhận được Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp. *(Lưu ý: Trong vòng 5 (năm) ngày làm việc kể từ khi gửi thư, nếu Nhà phân phối không phản hồi thì Công ty sẽ gọi điện cho Nhà phân phối để xác nhận.)*

#### **III. Mã Số (số ID) của Nhà phân phối.**

Mỗi Nhà phân phối chỉ có một Mã Số (số ID). Số ID cho Nhà phân phối là mã số tự động qua hệ thống quản lý của Công ty cung cấp. Số ID của Nhà phân phối cũng chính là Mã số Nhà phân phối bán hàng đa cấp và Mã Số Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

### **PHẦN 3. TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG TY**

1. Chỉ thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương nơi đã được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương.

2. Niêm yết công khai Tài Liệu tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh và trang thông tin điện tử của Công ty.

3. Cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực, chính xác về sản phẩm, hàng hóa và hoạt động của Công ty.

4. Thực hiện đúng Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng đã đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

5. Xây dựng, công bố giá bán của các hàng hóa được kinh doanh theo phương thức đa cấp và tuân thủ giá bán đã công bố.

6. Xuất hóa đơn theo từng giao dịch bán hàng cho từng Nhà phân phối và khách hàng mua hàng trực tiếp từ Công ty.

7. Nhận lại hàng hóa và trả lại tiền theo quy định của Tài Liệu và pháp luật quản lý hoạt động bán hàng đa cấp nếu yêu cầu trả lại hàng hóa hợp lệ được thực hiện trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng hóa và hàng hóa đáp ứng điều kiện quy định tại Khoản 2 Điều 7 Hợp đồng.
8. Giám sát hoạt động của Nhà phân phối để bảo đảm Nhà phân phối thực hiện đúng Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng của Công ty .
9. Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng đa cấp của Nhà phân phối trong trường hợp các hoạt động đó được thực hiện tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hoặc tại các hội nghị, hội thảo, đào tạo của Công ty.
10. Khấu trừ tiền thuế thu nhập cá nhân của Nhà phân phối để nộp vào ngân sách nhà nước trước khi chi trả hoa hồng, tiền thưởng hoặc lợi ích kinh tế khác cho Nhà phân phối, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
11. Vận hành hệ thống công nghệ thông tin quản lý mạng lưới người tham gia bán hàng đa cấp đáp ứng quy định tại Điều 44 Nghị định số 40/2018/NĐ-CP, sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 18/2023/NĐ-CP, đúng với giải trình kỹ thuật khi đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, đảm bảo Nhà phân phối có thể truy cập và truy xuất các thông tin cơ bản sau:
  - o Thông tin cơ bản của Nhà phân phối đã nêu tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
  - o Thông tin về số hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, mã số, vị trí, cấp bậc, danh hiệu của Nhà phân phối, tuyến trên, hệ thống tuyến dưới của Nhà phân phối;
  - o Thông tin về lịch sử mua hàng của Nhà phân phối và khách hàng do Nhà phân phối giới thiệu; Thống kê hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác của Nhà phân phối.
12. Vận hành và cập nhật thường xuyên trang thông tin điện tử bằng tiếng Việt để cung cấp thông tin về doanh nghiệp và quy trình, hoạt động liên quan đến việc bán hàng đa cấp của Công ty đáp ứng quy định tại Điều 45 Nghị định số 40/2018/NĐ-CP.
13. Vận hành hệ thống thông tin liên lạc để tiếp nhận, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối, bao gồm điện thoại, thư điện tử và địa chỉ tiếp nhận.
14. Cung cấp quyền truy cập vào tài khoản quản lý hệ thống công nghệ thông tin quản lý hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp.
15. Chịu trách nhiệm tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan về điều kiện kinh doanh và lưu thông đối với hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.
16. Đảm bảo tối thiểu 20% doanh thu bán hàng đa cấp trong một năm tài chính là doanh thu từ khách hàng không phải là Nhà phân phối của Công ty .
17. Không cung cấp thông tin về thực phẩm bằng hình thức sử dụng hình ảnh, thiết bị, trang phục, tên, thư tín của các đơn vị, cơ sở tế, bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế, thư cảm ơn, lời cảm ơn của người bệnh, bài viết của bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế; không cung cấp thông tin về thực phẩm có nội dung đăng tải, dẫn, trích dẫn hoặc nêu ý kiến người bệnh mô tả thực phẩm có tác dụng điều trị bệnh.
18. Có trách nhiệm bồi thường và giải quyết các khiếu nại cho Nhà phân phối hoặc người tiêu dùng trong các trường hợp Nhà phân phối thực hiện đúng theo chính sách của Công ty mà gây nên sự thiệt hại cho người tiêu dùng hoặc các Nhà phân phối khác.
19. Có trách nhiệm ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bằng văn bản với Nhà phân phối và giao lại 01 (một) bản hợp đồng cho Nhà phân phối.

20. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký Hợp đồng, Công ty có trách nhiệm đào tạo Nhà phân phối theo Chương trình đào tạo cơ bản đã đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền và không được thu phí dưới bất kỳ hình thức nào. Công ty có trách nhiệm đánh giá mức độ hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản của Nhà phân phối và xác nhận bằng văn bản về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản của Nhà phân phối.

21. Tuân thủ trách nhiệm duy trì tỉ lệ doanh thu từ việc bán hàng cho người tiêu dùng không phải là Nhà phân phối theo quy định tại Tài Liệu và quy định của pháp luật.

22. Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp và pháp luật khác có liên quan.

#### **PHẦN 4. TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ PHÂN PHỐI**

1. Cam kết và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính trung thực của thông tin cung cấp khi tham gia ký Hợp đồng.

2. Lưu giữ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp theo quy định tại Quy tắc hoạt động.

3. Hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản theo quy định tại Quy tắc hoạt động trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

4. 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.

5. Xuất trình Thẻ Thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng.

6. Tuân thủ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động của Công ty.

7. Cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực khi giới thiệu về Công ty, hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, Kế hoạch trả thưởng và Quy tắc hoạt động của Công ty. Nhà phân phối chịu trách nhiệm pháp lý đối với các thông tin đưa ra về hàng hóa hoặc hoạt động bán hàng đa cấp không đúng với thông tin chính thức từ Công ty.

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

9. Không được 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.

10. Không được yêu cầu người khác phải mua một số lượng hàng hóa nhất định để được ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;

11. Không được 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 kinh doanh theo phương thức đa cấp của Công ty.

12. Không được phép tự ý chiết khấu, giảm giá, bán hàng hóa thấp hơn giá đã mua theo quy định tại "Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp" đã được Công ty đăng ký/ thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

13. Chỉ được phổ biến các tài liệu được công bố công khai tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh và/hoặc được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Công ty. Nhà phân phối phải chịu mọi trách nhiệm pháp lý phát sinh từ việc đưa ra các thông

tin nằm ngoài phạm vi cho phép.

14. Tự quản lý công việc kinh doanh và tiếp thị của mình, tự quyết định mua và bán sản phẩm, hàng hóa của Công ty bằng mã số của mình và có thể bảo trợ cho những người khác trở thành Nhà phân phối của Công ty.

15. Ngừng tiếp thị, chào bán hàng hoá của Công ty trong trường hợp phát hiện hàng hoá của Công ty không đạt yêu cầu theo quy định tại các Tài Liệu và theo quy định pháp luật.

16. Phải tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam và các quy định trong Tài Liệu. Trường hợp Nhà phân phối vi phạm hoặc không tuân thủ các quy định pháp luật và các quy định trong Tài Liệu gây thiệt hại cho người tiêu dùng và/hoặc Nhà phân phối khác và/hoặc Công ty; Nhà phân phối có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại đã gây ra theo quy định tại Tài Liệu và theo quy định của pháp luật.

17. Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật quản lý hoạt động bán hàng đa cấp và pháp luật khác có liên quan.

## **PHẦN 5. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN VÀ CẤP THẺ THÀNH VIÊN**

Sau khi Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp giữa Công ty TNHH Total Swiss Việt nam và Nhà phân phối có hiệu lực, trong thời hạn 30 ngày, Nhà phân phối phải hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản được Công ty tổ chức miễn phí theo quy định của Nghị định số 40/2018/NĐ-CP của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 18/2023/NĐ-CP (sau đây gọi là Nghị định số 40/2018/NĐ-CP).

Chương trình đào tạo cơ bản của Total Swiss Việt nam đã đăng ký và được phê duyệt bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### **I. Trình tự, thủ tục tham gia chương trình đào tạo cơ bản**

#### **1. Đăng ký tham gia chương trình đào tạo.**

Sau khi Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp giữa Công ty TNHH Total Swiss Việt nam và Nhà Phân phối có hiệu lực, trong vòng 24 giờ, Công ty sẽ gọi điện hoặc gửi thư đến địa chỉ email của Nhà phân phối để thông báo về Chương trình đào tạo cơ bản của Total Swiss Việt nam.

Nhà phân phối cũng có thể đăng ký tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo một trong các phương thức sau:

##### **(a) Đăng ký trực tiếp:**

- Trụ sở chính: 89 Xuân Hồng, Phường Bảy Hiền, TP. Hồ Chí Minh  
Điện thoại: 028 39481628 - 028 39483282 Fax: (028) 38119826
- Văn phòng đại diện của Công ty tại Thành phố Hồ Chí Minh: Lầu 9, Số 146- 148 Cộng Hòa, Phường Bảy Hiền, TPHCM.  
Điện thoại: 028 62993322 - 0909656258

##### **(b) Đăng ký qua thư điện tử: [hcm@totalswiss.com.tw](mailto:hcm@totalswiss.com.tw)**

- (c) Đăng ký qua điện thoại:** Nhà phân phối có thể đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản bằng cách gọi điện thoại đến tổng đài của Công ty: 028 62993322 hoặc gửi thông tin đăng ký tham gia qua số điện thoại: 0909656258.

**2. Phương thức đào tạo :** Chương trình đào tạo cơ bản được thực hiện thông qua hai phương thức :

a) Đào tạo trực tiếp : tổ chức 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 tổ chức theo quy định của pháp luật.

b) Đào tạo từ xa (Đào tạo trực tuyến) : qua đường link :

<http://daotaocoban-vn.totalswiss.com> được bố trí tại mục THƯ VIỆN trên Website của Công ty TNHH Total Swiss Việt nam (<https://totalswiss.vn/thu-vien.html>).

**3. Chi phí tham gia Chương trình đào tạo cơ bản và cấp thẻ thành viên:** Miễn phí.

**4. Thời lượng đào tạo :** Tổng thời lượng đào tạo tối thiểu là 480 phút (8 tiếng) và 60 phút làm bài Kiểm tra cuối học phần.

**5. Thông báo phản hồi :** Sau khi nhận được thông tin của Nhà phân phối đăng ký phương thức tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, trong vòng 24 giờ Công ty sẽ gọi điện thoại hoặc gửi Email phản hồi về thông tin của Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mà Nhà phân phối đăng ký tham gia.

**6. Thời gian hoàn thành :** Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp giữa Total Swiss Việt nam và Nhà Phân phối có hiệu lực, Nhà phân phối phải tham gia và hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản được Công ty tổ chức. Nếu Nhà phân phối không hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong thời hạn nêu trên, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ tự động chấm dứt hiệu lực và tự động thanh lý.

## II. Nội dung, thời lượng đào tạo

1. Nội dung và Thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản được quy định như sau:

HỌC PHẦN	NỘI DUNG	THỜI LƯỢNG (dự kiến)
Tổng quan Chương trình đào tạo cơ bản và cơ chế đánh giá		30 phút
Học phần 1	Pháp luật về bán hàng đa cấp	150 phút
Học phần 2	Quy tắc đạo đức nghề nghiệp bán hàng đa cấp	60 phút
Học phần 3	Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp	60 phút
Học phần 4	Quy Tắc Hoạt Động	120 phút
Học phần 5	Kế Hoạch Trả Thưởng	60 phút
Kiểm tra kiến thức Chương trình đào tạo cơ bản : Làm bài Kiểm tra Kiến thức cuối chương trình đánh giá mức độ hoàn thành đào tạo cơ bản. (Nhà phân phối có thể nộp bài kiểm tra sớm hơn thời gian tối đa cho phép)		60 phút

**Lưu ý:** Trong phương thức đào tạo trực tiếp, Thời lượng của các học phần có thể thay đổi tùy theo tình hình thực tế, tuy nhiên vẫn đảm bảo nội dung và tổng thời lượng đào tạo tối thiểu 08 giờ.

2. Đào tạo viên tham gia quá trình giảng dạy Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty chỉ định, đã được cấp Xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp theo quy định tại Nghị định số 40/2018/NĐ-CP và đã ký hợp đồng lao động hay hợp đồng đào tạo với Công ty.

### **III. Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp**

#### **1. Địa điểm đào tạo :**

- Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trực tiếp được tổ chức 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 tổ chức theo quy định của pháp luật.
- Địa chỉ tổ chức đào tạo cụ thể sẽ được thông báo cho Nhà phân phối và ghi trên bản Danh sách Nhà phân phối tham gia chương trình đào tạo cơ bản.

#### **2. Thời gian tổ chức :**

- Theo tình hình thực tế số lượng Nhà phân phối đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp.
- Danh sách Nhà phân phối tham gia Chương trình đào tạo cơ bản, thời gian, địa điểm tổ chức được niêm yết tại trụ sở chính và văn phòng đại diện của Công ty.

#### **3. Nội dung đào tạo :**

- Các nội dung đào tạo được thực hiện theo nội dung, thời lượng đào tạo đã nêu tại phần II.
- Trong quá trình học, Nhà phân phối được đưa ra các câu hỏi, tham gia trao đổi, thảo luận; Đào tạo viên sẽ trực tiếp giải đáp các vấn đề thắc mắc của Nhà phân phối.

#### **4. Cơ chế đánh giá mức độ hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản**

- a) Nhà phân phối tham gia đầy đủ thời lượng của Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mới đủ điều kiện tham gia làm bài Kiểm tra kiến thức Chương trình đào tạo cơ bản cuối chương trình để đánh giá mức độ hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.
- b) Bài kiểm tra kiến thức được thực hiện dưới hình thức trắc nghiệm và làm bài trong thời gian 60 phút. Nhà phân phối có thể nộp bài trước thời gian quy định.
- c) Bài kiểm tra kiến thức gồm 40 câu hỏi, được chấm theo thang điểm 100, mỗi đáp án đúng được 2,5 điểm. Nhà phân phối phải đạt kết quả kiểm tra từ 70 điểm trở lên mới được coi là hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản và được cấp giấy Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp.
- d) Trong trường hợp kết quả kiểm tra không đạt yêu cầu, Nhà phân phối được làm bài kiểm tra lần thứ hai. Đề kiểm tra lần 2 sẽ khác đề kiểm tra lần 1 để đảm bảo hiệu quả đánh giá kết quả tham gia Chương trình đào tạo cơ bản của Nhà phân phối. Trường hợp không đạt kết quả yêu cầu sau cả hai lần kiểm tra, Nhà phân phối phải học lại Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.
- e) Điểm bài kiểm tra sẽ được ghi trên bài kiểm tra và Danh sách Nhà phân phối tham gia Chương trình đào tạo cơ bản. Kết quả kiểm tra được lưu trữ và làm cơ sở cấp Thẻ Thành viên.

#### **5. Cấp giấy Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp**

- a) Nhà phân phối có kết quả kiểm tra đạt yêu cầu sẽ được cấp Chứng nhận hoàn thành



chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp bằng văn bản về việc hoàn thành nội dung và thời lượng đào tạo, bao gồm các nội dung: Họ tên, Mã số Nhà Phân Phối, Phương thức đào tạo, Thời lượng, Kết quả đào tạo, và có chữ ký, đóng dấu của Công ty.

b) Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản sẽ được giao cho Nhà phân phối trực tiếp tại văn phòng của Công ty hoặc gửi qua đường bưu điện theo thông tin mà Nhà phân phối đã đăng ký với Công ty.

- Nếu Nhà phân phối nhận giấy Chứng nhận tại văn phòng của Công ty thì sẽ ký biên bản giao nhận để làm chứng cứ chứng minh Nhà phân phối đã nhận được Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp từ Công ty.
- Nếu Nhà phân phối nhận giấy Chứng nhận qua đường bưu điện, Công ty sẽ sử dụng dịch vụ chuyển phát có bảo đảm, gửi theo thông tin mà Nhà phân phối đã đăng ký với Công ty và đơn vị chuyển phát sẽ liên hệ với Nhà phân phối để giao. Sau khi đơn vị chuyển phát xác nhận giao hàng thành công, trong vòng 03 ngày Công ty sẽ liên hệ với Nhà phân phối để xác nhận lại việc đã nhận được Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp.
- Nếu đơn vị chuyển phát xác nhận giao không thành công thì Công ty sẽ lưu lại Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản tại văn phòng của Công ty, Nhà phân phối có thể liên hệ với Công ty để nhận Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản tại văn phòng Công ty hoặc chuyển phát qua đường bưu điện.

#### **IV. Chương trình đào tạo cơ bản từ xa (đào tạo trực tuyến)**

##### **1. Cấp tài khoản học Trực tuyến**

- Bộ phận Dịch vụ khách hàng của Công ty sẽ gửi qua email đường link <http://daotaocoban-vn.totalswiss.com> cho Nhà phân phối để tham gia Chương trình đào tạo cơ bản. Hoặc Nhà phân phối cũng có thể trực tiếp vào Chương trình đào tạo cơ bản được bố trí tại mục THU VIỆN trên Website của Công ty TNHH Total Swiss Việt nam <https://totalswiss.vn/thu-vien.html>.
- Nhà Phân phối sẽ sử dụng tên và mật khẩu mà Công ty cung cấp để truy cập vào hệ thống Chương trình đào tạo cơ bản trực tuyến.

##### **Lưu ý:**

Nhà phân phối phải tự mình tham gia và hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

**2. Thời gian tổ chức:** Bất kỳ thời gian nào Nhà phân phối cũng có thể đăng nhập vào Hệ thống Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản để học.

##### **3. Quy trình thực hiện**

a) Nhà Phân phối sẽ sử dụng Tên tài khoản và Mật khẩu mà Công ty cung cấp để đăng nhập vào Hệ thống Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản để học.

b) Sau khi đăng nhập, màn hình sẽ thể hiện sơ lược quy định về Chương trình đào tạo cơ bản. Tại mục “NỘI DUNG” sẽ hiển thị nội dung của toàn bộ Chương trình đào tạo cơ bản trực tuyến của Công ty.

c) Khi kích chọn “Giải đáp trực tuyến” màn hình sẽ hiển thị như sau

- Tên của Đào tạo viên.

- Nhà phân phối có thể gửi câu hỏi cho Đào tạo viên bằng cách viết nội dung câu hỏi vào phần “ Đặt câu hỏi với Đào tạo viên” và kích chọn “ Gửi ”. Câu hỏi sẽ được gửi đến Đào tạo viên thông qua cửa sổ này.
- Tại phần này sẽ thể hiện quá trình tương tác, lịch sử hỏi và trả lời của Nhà phân phối và Đào tạo viên.

d) Nội dung bài giảng Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Khi kích chọn Nội dung bài giảng Chương trình Đào tạo cơ bản, màn hình hiển thị các nội dung đào tạo đã nêu tại phần II, bao gồm: Tổng quan Chương trình đào tạo cơ bản và cơ chế đánh giá và 05 học phần. Mỗi Nội dung sẽ được trình bày dưới dạng slide kèm theo lời giảng. Nhà phân phối có thể lựa chọn từng nội dung để học một cách độc lập.

đ) Để đảm bảo thời lượng đào tạo và sự tham gia đầy đủ của Nhà phân phối, Hệ thống ứng dụng học trực tuyến sẽ tự động phát, không cho phép tua nhanh bài, không cho phép chuyển slide khi nội dung đang được giới thiệu. Chỉ sau khi nội dung giới thiệu trong một slide kết thúc, Nhà phân phối mới có thể ấn nút để chuyển sang nội dung tiếp theo.

e) Trong quá trình học, Nhà phân phối có thể tạm dừng bằng cách nhấn nút “Tạm dừng”, hệ thống sẽ ghi nhận nội dung và thời gian đã học. Khi Nhà phân phối mở lại nội dung bài giảng, hệ thống chỉ cho phép Nhà phân phối được tiếp tục từ nội dung tạm dừng hay bắt đầu lại từ đầu mỗi học phần. Nhà phân phối cũng có thể xem lại nội dung đã học.

g) Cuối mỗi học phần, hệ thống sẽ hiển thị màn hình thông báo hoàn thành nội dung lý thuyết học phần đó.

- Nhà phân phối nếu có không có thắc mắc gì cần giải đáp thì kích chọn “Không” để chuyển sang nội dung tiếp theo.
- Nhà phân phối nếu có thắc mắc thì kích chọn “Có” để chuyển tới mục “Giải đáp trực tuyến” để trao đổi với Đào tạo viên.

**4. Cơ chế đánh giá mức độ hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản**

a) Nhà phân phối cần phải học xong toàn bộ Nội dung bài giảng Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mới đủ điều kiện tham gia làm bài Kiểm tra kiến thức Chương trình đào tạo cơ bản cuối chương trình để đánh giá mức độ hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.

b) Nhà phân phối sẽ vào phần “Kiểm tra kiến thức Chương trình Đào tạo cơ bản ” để làm bài kiểm tra.

c) Nếu Nhà phân phối chưa học xong các nội dung trong Chương trình đào tạo cơ bản thì màn hình sẽ hiển thị : “Bạn chưa hoàn thành phần Nội dung bài giảng Chương trình đào tạo cơ bản” và nội dung các bài giảng mà Nhà phân phối đã học.

d) Hệ thống chỉ cho phép làm bài kiểm tra khi Nhà phân phối học xong các nội dung bài giảng Chương trình đào tạo cơ bản và các câu hỏi của Nhà phân phối đã được giải đáp, Nhà phân phối không còn bất cứ thắc mắc nào.

- Nhà phân phối nếu có thắc mắc thì kích chọn “Giải đáp trực tuyến” để được Đào tạo viên giải đáp.
- Nhà phân phối nếu không có thắc mắc hoặc câu hỏi gì và sẵn sàng làm bài kiểm tra thì kích chọn “Làm bài kiểm tra”. Khi kích chọn “Làm bài kiểm tra” là Nhà phân phối xác nhận và cam kết đã hiểu rõ nội dung Chương trình đào tạo cơ bản và không còn câu hỏi nào cần Đào tạo viên giải đáp.

e) Bài kiểm tra kiến thức Chương trình đào tạo cơ bản được thực hiện dưới hình thức trắc

nghiệm và làm bài trong thời gian 60 phút. Nhà phân phối có thể nộp bài trước thời gian quy định.

g) Bài kiểm tra kiến thức gồm 40 câu hỏi, được chấm theo thang điểm 100, mỗi đáp án đúng được 2,5 điểm. Nhà phân phối phải đạt kết quả kiểm tra từ 70 điểm trở lên mới được coi là hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản và được cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp.

h) Trong trường hợp kết quả kiểm tra không đạt yêu cầu, Nhà phân phối được làm bài kiểm tra lần thứ hai. Đề kiểm tra lần 2 sẽ khác đề kiểm tra lần 1 để đảm bảo hiệu quả đánh giá kết quả tham gia Chương trình đào tạo cơ bản của Nhà phân phối. Trường hợp không đạt kết quả yêu cầu sau cả hai lần kiểm tra, Nhà phân phối phải học lại Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

i) Công bố kết quả kiểm tra: Hệ thống tự động tính điểm và công bố kết quả bài Kiểm tra trên màn hình ngay sau khi nộp bài. Đồng thời hệ thống sẽ hiển thị đáp án đúng cho các câu hỏi để học viên củng cố lại kiến thức đã học.

k) Sau khi kết thúc bài kiểm tra và đạt được kết quả theo yêu cầu, hệ thống sẽ ghi nhận Nhà phân phối đã hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

#### **5. Cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản.**

a) Khi Nhà phân phối được ghi nhận đã hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và toàn bộ các câu hỏi, thắc mắc của Nhà phân phối đã được Đào tạo viên giải đáp, Hệ thống sẽ tự động ghi nhận và phát hành Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp dưới dạng văn bản điện tử với các thông tin của Nhà phân phối có sẵn và tự động ký số; Bao gồm các nội dung: Họ tên, Mã số Nhà Phân phối, Phương thức đào tạo, Thời gian đào tạo, Thời lượng, Kết quả kiểm tra và được ký xác nhận bằng chữ ký số của Công ty.

b) Chứng chỉ đào tạo cơ bản được cấp ngay trên hệ thống và được lưu trữ tại tài khoản của Nhà phân phối, có thể xem, tải xuống và in khi có nhu cầu.

c) Sau khi được cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản về bán hàng đa cấp, Nhà phân phối tải Bản cam kết (theo mẫu số 13), điền đầy đủ thông tin và gửi về Công ty.

#### **6. Đảm bảo tính tương tác của chương trình đào tạo cơ bản:**

a) Trong suốt quá trình học, Nhà phân phối nếu có bất kỳ thắc mắc gì liên quan đến nội dung đào tạo có thể tương tác với Đào tạo viên bằng cách thông qua hệ thống tương tác của Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản tại phần “Giải đáp trực tuyến”.

b) Nhà phân phối gửi viết nội dung thắc mắc vào phần “Đặt câu hỏi với Đào tạo viên” và kích chọn “Gửi”. Nội dung thắc mắc sẽ được gửi đến Đào tạo viên thông qua cửa sổ này.

c) Nếu Nhà phân phối đưa ra các câu hỏi trong giờ hành chính từ 9 giờ đến 17 giờ từ thứ hai đến thứ sáu (không bao gồm các ngày nghỉ theo quy định) thì sẽ được Đào tạo viên trả lời trực tiếp ngay trong khung giờ trên. Nếu Nhà phân phối đưa ra câu hỏi ngoài giờ hành chính thì Đào tạo viên sẽ trả lời trong giờ hành chính của ngày làm việc kế tiếp.

d) Để đảm bảo Nhà phân phối đã hiểu và không còn thắc mắc về nội dung đào tạo, Hệ thống có tính năng rà soát, kiểm tra việc trả lời câu hỏi của Nhà phân phối, chỉ khi các câu hỏi của Nhà phân phối gửi đi đều được Đào tạo viên giải đáp, thì Nhà phân phối mới

được tham gia làm bài kiểm tra.

e) Các câu hỏi sau khi đăng nhập sẽ được lưu tại hệ thống tương tác. Đào tạo viên sẽ sử dụng tài khoản của mình để đăng nhập hệ thống, theo dõi và trả lời các câu hỏi.

f) Tại phần “Giải đáp trực tuyến”, Nhà phân phối cũng có thể xem lại quá trình tương tác. Hệ thống sẽ ghi nhận các thông tin về: Tên người hỏi, nội dung hỏi, thời gian ghi câu hỏi và ghi nhận việc Đào tạo viên đã trả lời hoặc chưa đối với từng câu hỏi.

#### **V. Ký bản cam kết và cấp thẻ thành viên**

a) Sau khi hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Nhà phân phối phải điền đầy đủ thông tin và ký vào Bản cam kết theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP, và gửi bản chính tới Công ty (nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện).

b) Sau khi Công ty nhận được Bản cam kết của Nhà phân phối, trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc, Công ty sẽ cấp Thẻ Thành Viên và liên hệ với Nhà phân phối thông qua điện thoại hoặc email để thông báo về việc nhận Thẻ Thành Viên.

c) Thẻ thành viên sẽ được giao cho Nhà phân phối trực tiếp tại văn phòng của Công ty hoặc gửi qua đường bưu điện theo thông tin mà Nhà phân phối đã đăng ký với Công ty.

- Nếu Nhà phân phối nhận Thẻ thành viên tại văn phòng của Công ty thì sẽ ký biên bản giao nhận để làm chứng cứ chứng minh Nhà phân phối đã nhận được Thẻ thành viên.

- Nếu Nhà phân phối nhận giấy Thẻ thành viên qua đường bưu điện, Công ty sẽ sử dụng dịch vụ chuyển phát có bảo đảm, gửi theo thông tin mà Nhà phân phối đã đăng ký với Công ty và đơn vị chuyển phát sẽ liên hệ với Nhà phân phối để giao. Sau khi đơn vị chuyển phát xác nhận giao hàng thành công, trong vòng 03 ngày Công ty sẽ liên hệ với Nhà phân phối để xác nhận lại việc đã nhận được Thẻ thành viên.

- Nếu đơn vị chuyển phát xác nhận giao không thành công thì Công ty sẽ lưu lại Thẻ thành viên tại văn phòng của Công ty, Nhà phân phối có thể liên hệ với Công ty để nhận Thẻ thành viên tại văn phòng Công ty hoặc chuyển phát qua đường bưu điện.

d) Thẻ Thành Viên hết hiệu lực khi Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp chấm dứt. Công ty có trách nhiệm công bố công khai việc chấm dứt hiệu lực của Thẻ Thành Viên trên trang thông tin điện tử của Công ty.

#### **VI. Lưu trữ kết quả chương trình đào tạo cơ bản**

Tất cả các tài liệu liên quan đến hoạt động đào tạo theo Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản của Nhà phân phối, bao gồm: Họ tên, Mã số Nhà Phân phối, Thời gian đào tạo, Phương thức đào tạo, Địa điểm đào tạo, Kết quả đào tạo và tên Đào tạo viên) được Công ty lưu trữ lại.

- Văn bản bằng bản giấy sẽ được lưu trữ tại trụ sở chính của Công ty Total Swiss Việt nam.

- Dữ liệu điện tử sẽ được lưu trữ trong hệ thống công nghệ thông tin của Công ty và được xuất ra báo cáo để lưu trữ theo quy định của pháp luật.

### **PHẦN 6. QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, GIAO NHẬN HÀNG HÓA**

#### **I. Hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp**

1. Thông tin chi tiết về hàng hóa bao gồm: Tên, xuất xứ, chủng loại, quy cách đóng gói, giá bán, số điểm thưởng quy đổi tương ứng với giá bán và thời điểm áp dụng được nêu tại Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp được thông báo đến cơ quan

có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Các thông tin khác về công dụng và cách sử dụng của hàng hóa được quy định trong tài liệu giới thiệu hàng hóa hoặc trên trang thông tin điện tử chính thức của Công ty.

**II. Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng hóa:** Theo trình tự sau

**Bước 1. Đặt mua hàng**

Các Nhà phân phối mua hàng theo phương thức mua hàng sau:

- Đặt hàng tại quầy: Bộ phận Dịch vụ khách hàng: Nhà phân phối thực hiện việc đặt hàng bằng cách đến trực tiếp trụ sở Công ty. Khi muốn đặt hàng với Công ty, Nhà phân phối cần điền đầy đủ các thông tin vào trong Đơn đặt hàng (Mã Nhà phân phối, chủng loại hàng hóa, số lượng, tổng số tiền, hình thức thanh toán, hình thức nhận hàng và ký tên).

- Nhà phân phối đặt hàng qua điện thoại, đặt hàng qua email với Bộ phận Dịch vụ khách hàng: Khi muốn đặt hàng với Công ty, Nhà phân phối cần cung cấp đầy đủ các thông tin theo hướng dẫn/đề nghị của Bộ phận dịch vụ khách hàng (Mã Nhà phân phối, chủng loại hàng hóa, số lượng, tổng số tiền, hình thức thanh toán, hình thức nhận hàng và xác nhận thông tin Nhà phân phối).

- Công ty có quyền từ chối không giao hàng đối với những đơn đặt hàng không hợp lệ.

**Bước 2. Thanh toán**

- Sau khi tiếp nhận Đơn đặt hàng của Nhà phân phối, Công ty sẽ nhập thông tin đơn hàng vào hệ thống của Công ty và xác nhận lại họ tên và mã số người mua hàng, chủng loại hàng hóa và số lượng, tổng số tiền và điểm thưởng của hàng hóa (điểm PV) với Nhà phân phối.

- Xác nhận phương thức thanh toán phù hợp tiền mặt hoặc chuyển khoản hoặc thẻ tín dụng.

- Nhà phân phối có nghĩa vụ thanh toán cho Công ty giá trị hàng hóa tương ứng với số lượng hàng hóa được mua bởi Nhà phân phối theo các điều khoản và điều kiện quy định.

**Bước 3. Xử lý đơn hàng**

- Sau khi nhận được thanh toán, Công ty tiến hành xuất hàng và xuất hóa đơn cho từng giao dịch.

- Nếu Nhà phân phối nhận hàng tại quầy, sau khi ký vào biên bản giao nhận hàng thì Công ty sẽ giao liên 1 của hóa đơn cho Nhà phân phối.

- Các Thành viên đặt hàng qua điện thoại, đặt hàng qua thư tín sẽ nhận được mã số Đơn đặt hàng thành công qua điện thoại, thư điện tử. Đơn đặt hàng sẽ được giao cho Bộ phận Kho vận để xuất hàng.

- Hàng hóa kèm theo hóa đơn sẽ được gửi qua Bưu điện đến địa chỉ nhận hàng mà Nhà phân phối yêu cầu.

**Bước 4. Giao hàng**

- Nhận hàng tại điểm giao dịch: Sau khi hoàn tất thanh toán, Nhà phân phối sẽ nhận hàng ngay trong ngày tại các nơi giao dịch. Nếu việc 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.

- Giao hàng theo địa chỉ Nhà phân phối yêu cầu:

Trong thời hạn 3 ngày làm việc kể từ khi Công ty nhận được thanh toán đầy đủ, Hàng hóa sẽ gửi đi theo địa chỉ Nhà phân phối chỉ định và sẽ thông báo cho Nhà phân phối về thời gian gửi hàng.

- Trong một số trường hợp thời gian giao hàng có thể chậm nhưng tối đa không quá 30 ngày kể từ ngày Công ty nhận được thanh toán từ Nhà phân phối. Nếu việc giao hàng theo 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 qua điện thoại, thư điện tử hoặc các hình thức đảm bảo khác.

- Nhà phân phối phải chịu trách nhiệm về chi phí gửi giao hàng hóa.

- Tại thời điểm nhận hàng, Nhà phân phối phải tiến hành kiểm tra hàng hóa, trường hợp hàng hóa không nguyên vẹn thì phải gọi, thông báo ngay lập tức tới Công ty hoặc phải tiến hành lập biên bản tình trạng hàng hóa, có xác nhận của bên giao hàng, làm căn cứ để thực hiện đổi hoặc trả lại hàng hóa. (*Lưu ý: có ảnh chụp, video ngay tại thời điểm giao nhận để làm căn cứ xác minh*).

- Nhà phân phối khi nhận được hàng hóa thì sẽ gọi điện cho bộ phận dịch vụ khách hàng để xác nhận. Nếu sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi gửi hàng hóa, nếu Nhà phân phối không phản hồi thì Công ty sẽ chủ động gọi điện cho Nhà phân phối để xác nhận.

### **III. Thời hạn giao hàng, gửi lại hàng hóa:**

1. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà phân phối thanh toán tiền mua hàng, Công ty có trách nhiệm giao đầy đủ hàng hóa theo số tiền Nhà phân phối đã thanh toán và Nhà phân phối có trách nhiệm nhận đầy đủ hàng hóa đã thanh toán với Công ty.

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

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

## **PHẦN 7: QUY TRÌNH MUA LẠI HÀNG HÓA VÀ TRẢ LẠI TIỀN CHO NHÀ PHÂN PHỐI**

### **I. Quy định chung**

1. Tất cả các hàng hóa của Công ty phải được để ở nơi khô ráo, thoáng mát và vệ sinh an toàn. Công ty không chịu trách nhiệm với những hàng hóa bị hư hỏng do Nhà phân phối bảo quản không đúng cách.

2. Công ty bảo đảm chất lượng của hàng hóa theo quy định của nhà sản xuất và hàng hóa sẽ không gây hại với điều kiện được sử dụng đúng mục đích quy định và theo hướng dẫn đã cung cấp.

3. Trong trường hợp hàng hóa đã bán cho Nhà phân phối không đảm bảo chất lượng, hàng hóa bị lỗi của nhà sản xuất hoặc do lỗi của Công ty thì Công ty có trách nhiệm đổi lại ngay hàng hóa khác đảm bảo chất lượng.

4. Nhà phân phối có quyền trả lại hàng hóa đã mua từ Công ty, bao gồm cả hàng hóa được mua theo chương trình khuyến mại, trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận hàng.

5. Hàng hóa trả lại phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

- a. Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
  - b. Kèm theo hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại;
  - c. Hàng hóa còn thời hạn sử dụng.
6. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà phân phối yêu cầu trả lại hàng hóa hợp lệ, Công ty có trách nhiệm mua lại các hàng hóa này và hoàn trả theo mức thỏa thuận với Nhà phân phối nhưng không thấp hơn 90% số tiền mà Nhà phân phối đã trả để nhận số hàng hóa đó.
7. Công ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại này.
- Mọi khoản khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác sẽ được thông báo chi tiết và minh bạch tới Nhà phân phối.
8. Công ty có quyền thu lại từ những Nhà phân phối khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại theo quy định.
9. Trường hợp Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt, việc mua lại hàng hóa sẽ được thực hiện theo quy định tại các Tài Liệu và pháp luật quản lý hoạt động bán hàng đa cấp.

## **II. Quy trình mua lại hàng hóa và trả tiền cho Nhà phân phối**

### **Bước 1: Gửi hồ sơ yêu cầu trả lại hàng hóa**

Nhà phân phối sẽ mang hồ sơ trả hàng hóa trực tiếp đến Trụ sở của Công ty hoặc gửi qua đường bưu điện đến Trụ sở của Công ty.

Hồ sơ trả hàng hóa sẽ bao gồm:

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

### **Bước 2: Xem xét và phê duyệt yêu cầu trả lại hàng hóa**

Khi nhận được hồ sơ trả hàng hóa, Công ty sẽ lập tức xem xét tính hợp lệ của hồ sơ và các hàng hóa được trả lại có phù hợp với điều kiện hàng hóa được trả lại hay không.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ trả hàng hóa, Công ty sẽ thông báo kết quả cho Nhà phân phối.

#### **1. Nếu chấp thuận yêu cầu trả lại hàng hóa:**

- Trường hợp yêu cầu trả lại hàng hóa của Nhà phân phối là hợp lệ, Công ty sẽ trả lời hoặc thông báo qua điện thoại hoặc địa chỉ email theo thông tin mà Nhà phân phối đã đăng ký tại Hợp đồng. Nội dung thông báo thể hiện rõ việc chấp thuận yêu cầu và thống nhất với Nhà phân phối về số lượng hàng hóa trả lại và số tiền Công ty sẽ thanh toán cho Nhà phân phối nhưng không thấp hơn 90% số tiền mà Nhà phân phối đã trả để nhận số hàng hóa trả lại đó.

- Công ty sẽ khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối và những người tham gia bán hàng đa cấp khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại theo quy định.

#### **2. Nếu từ chối yêu cầu trả lại hàng hóa:**

Trường hợp yêu cầu trả lại hàng hóa của Nhà phân phối không hợp lệ, không đủ điều kiện như quy định, Công ty sẽ thông báo qua điện thoại hoặc địa chỉ email theo thông tin

mà Nhà phân phối đã đăng ký tại Hợp đồng. Nội dung thông báo thể hiện rõ việc từ chối yêu cầu trả lại hàng hóa, lý do từ chối việc trả lại hàng hóa mà Nhà phân phối có yêu cầu.

Nếu hồ sơ trả lại hàng hóa được gửi qua bưu điện, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi thông báo với Nhà phân phối về việc từ chối yêu cầu trả lại hàng hóa, Công ty sẽ gửi trả lại số hàng hóa đó cho Nhà phân phối.

### **Bước 3: Thanh toán**

Trong vòng 20 ngày kể từ ngày Công ty thông báo về việc chấp thuận yêu cầu trả lại hàng hóa và mua lại hàng hóa, Công ty sẽ trả lại tiền cho Nhà phân phối bằng hình thức chuyển khoản qua ngân hàng theo thông tin số tài khoản ngân hàng do Nhà phân phối cung cấp tại Hợp đồng. Phí chuyển khoản do Nhà phân phối chịu, ngân hàng sẽ trừ phí trong tài khoản của Nhà phân phối. Mọi khoản khấu trừ hoa hồng, tiền thưởng sẽ được thông báo chi tiết và minh bạch tới Nhà phân phối.

## **PHẦN 8. THANH TOÁN HOA HỒNG, TIỀN THƯỞNG VÀ LỢI ÍCH KINH TẾ KHÁC**

1. Công ty có trách nhiệm trả hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác cho các Nhà phân phối theo Kế hoạch trả thưởng đã được đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
2. Toàn bộ giá trị hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác bằng tiền sẽ được Công ty thanh toán cho Nhà phân phối bằng hình thức chuyển khoản qua ngân hàng theo thông tin số tài khoản ngân hàng do Nhà phân phối cung cấp tại Hợp đồng này. Chi phí chuyển khoản sẽ do Nhà phân phối chịu, ngân hàng sẽ trực tiếp trừ phí chuyển khoản trong tài khoản của Nhà phân phối.

## **PHẦN 9. QUY TRÌNH, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT THẮC MẮC, KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG VÀ NHÀ PHÂN PHỐI**

1. Đối tượng áp dụng: Tất cả Nhà phân phối/ Khách hàng của Công ty.
2. Mục đích: Phục vụ Nhà phân phối/ Khách hàng giải quyết mọi trường hợp thắc mắc, khiếu nại liên quan đến hàng hóa và hoạt động kinh doanh với Công ty.
3. Thời gian xử lý: Công ty phải giải quyết khiếu nại trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận. Trường hợp cần kiểm tra, xác minh bổ sung, thời gian xử lý không được vượt quá 30 ngày và phải có thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại.
4. Kênh phản ánh thắc mắc, khiếu nại dưới các hình thức sau:
  - a. Trực tiếp tại văn phòng: Nhà phân phối/Khách hàng có thể trực tiếp đến bộ phận chăm sóc khách hàng của TSVN để gửi thắc mắc, khiếu nại:
    - Tại trụ sở chính: Số 89 Xuân Hồng, Phường Bảy Hiền, Thành phố Hồ Chí Minh.
    - Tại văn phòng đại diện: Lầu 9, Số 146-148 Cộng Hòa, Phường Bảy Hiền, Thành phố Hồ Chí Minh.
  - b. Qua đường chuyển phát bưu điện: Nhà phân phối/Khách hàng có thể gửi thắc mắc, khiếu nại qua đường chuyển phát bưu điện đến địa chỉ trụ sở chính của TSVN: Số 89 Xuân Hồng, Phường Bảy Hiền, Thành phố Hồ Chí Minh.
  - c. Qua email: Nhà phân phối có thể gửi thắc mắc, khiếu nại về địa chỉ email: [hcm@totalswiss.com.tw](mailto:hcm@totalswiss.com.tw)



- d. Qua tổng đài: Nhà phân phối có thể gửi thắc mắc, khiếu nại của mình bằng việc gọi điện thoại đến tổng đài TSVN trên toàn quốc: 028 6299 3322.

Trong mọi hình thức phản ánh khiếu nại nêu trên, Nhà phân phối cần phải cung cấp đầy đủ, rõ ràng các thông tin: Họ tên, Mã số Nhà phân phối, Số điện thoại liên lạc, Nội dung phản ánh, thắc mắc và các tài liệu, chứng cứ nếu có.

## 5. Quy trình giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối

### 5.1. Đối với kênh tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở Công ty hoặc văn phòng đại diện của Công ty tại Thành phố Hồ Chí Minh

#### **Bước 1: Xử lý thông tin**

a. Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng khi nhận được thông tin từ Nhà phân phối/ Khách hàng sẽ lập tức lập Phiếu tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại về vấn đề yêu cầu của khách hàng.

b. Để bảo vệ quyền lợi được phục vụ của Nhà phân phối/ Khách hàng, Nhân viên Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số Nhà phân phối, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

c. Nhà phân phối/ Khách hàng cần cung cấp đầy đủ thông tin mà Nhân viên chăm sóc khách hàng yêu cầu.

#### **Bước 2: Trả lời Nhà phân phối/ Khách hàng**

a. Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ có trách nhiệm trả lời các yêu cầu của Nhà phân phối/ Khách hàng.

b. Trường hợp chưa có thông tin trả lời, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại và hẹn thời gian phản hồi cho Nhà phân phối/ Khách hàng, nhưng thời gian hẹn trả lời không chậm hơn 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận. Đồng thời, bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ chuyển Phiếu tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại cho bộ phận chuyên môn giải quyết.

c. Công ty sẽ chủ động, tích cực, không né tránh trách nhiệm giải quyết các vấn đề thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối/ Khách hàng.

#### **Bước 3: Giải quyết vấn đề**

a. Nhân viên tiếp nhận sẽ chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn liên quan để giải đáp. Trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ thu thập ý kiến, câu trả lời từ bộ phận có liên quan để phản hồi lại Nhà phân phối.

b. Đối với các vấn đề về thắc mắc, khiếu nại mà bộ phận chuyên môn của Công ty không tiếp nhận xử lý, Nhân viên tiếp nhận trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, cũng sẽ có những phản hồi, giải thích rõ ràng, nêu rõ lý do không tiếp nhận xử lý cho Nhà phân phối/ Khách hàng.

c. Trong trường hợp tiếp nhận xử lý sự việc, nếu cần tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thông tin, Công ty sẽ thông báo tới Nhà phân phối/ Khách hàng về việc cần tiến hành kiểm tra, xác minh các nội dung khiếu nại; đồng thời liên hệ Nhà phân phối/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung thêm thông tin hay các tài liệu liên quan.

d. Nếu nội dung khiếu nại là về hàng hóa, nhân viên sẽ hướng dẫn Nhà phân phối/ Khách hàng gửi hàng hóa khiếu nại và hóa đơn mua hàng đến trụ sở Công ty, Chi nhánh để được xem xét và xử lý. Trong trường hợp cần thiết, Công ty sẽ mời Nhà phân phối/ Khách hàng đến công ty làm việc.

e. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên.

f. Trong trường hợp, phải cần có thêm thời gian để xử lý thì Công ty cũng sẽ gọi điện đồng thời thông báo bằng văn bản gửi cho Nhà phân phối/ Khách hàng qua bưu điện hoặc Email về việc gia hạn thêm thời gian để phản hồi, thời gian tối đa không quá 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.

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

#### **Bước 4: Kết thúc quá trình giải quyết.**

- Khi các thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối/ Khách hàng được giải quyết thỏa đáng, Công ty sẽ kết thúc quy trình giải quyết thắc mắc, khiếu nại.

- Trong trường hợp Nhà phân phối/ Khách hàng đồng ý sẽ yêu cầu Nhà phân phối/ Khách hàng viết lại ý kiến của mình.

- Công ty bày tỏ sự cảm ơn đối với Nhà phân phối/ Khách hàng đã trực tiếp liên hệ với Công ty để được giải quyết những thắc mắc, khiếu nại.

#### **Bước 5: Hoàn thiện và lưu hồ sơ:**

Công ty ghi chép toàn bộ quá trình xử lý và hồ sơ liên quan đến việc giải quyết khiếu nại sẽ được lưu trữ tại Công ty.

### 5.2. Đối với kênh tiếp nhận thư chuyển phát qua đường bưu điện

#### **Bước 1: Xử lý thông tin**

a. Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng khi nhận được thông tin từ Nhà phân phối/ Khách hàng sẽ lập tức lập Phiếu tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại về vấn đề yêu cầu của khách hàng.

b. Để bảo vệ quyền lợi được phục vụ của Nhà phân phối/ Khách hàng, Nhân viên Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số Nhà phân phối, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

c. Nhà phân phối/ Khách hàng cần cung cấp đầy đủ thông tin mà Nhân viên chăm sóc khách hàng yêu cầu.

#### **Bước 2: Trả lời Nhà phân phối/ Khách hàng**

a. Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ có trách nhiệm trả lời các yêu cầu của Nhà phân phối/ Khách hàng.

b. Trường hợp chưa có thông tin trả lời, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại và hẹn thời gian phản hồi cho Nhà phân phối/ Khách hàng, nhưng thời gian hẹn trả lời không chậm hơn 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận. Đồng thời, bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ chuyển Phiếu tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại cho bộ phận chuyên môn giải quyết.

c. Công ty sẽ chủ động, tích cực, không né tránh trách nhiệm giải quyết các vấn đề thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối/ Khách hàng.

### **Bước 3: Giải quyết vấn đề**

a. Nhân viên tiếp nhận sẽ chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn liên quan để giải đáp. Trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ thu thập ý kiến, câu trả lời từ bộ phận có liên quan để phản hồi lại Nhà phân phối.

b. Đối với các vấn đề về thắc mắc, khiếu nại mà bộ phận chuyên môn của Công ty không tiếp nhận xử lý, Nhân viên tiếp nhận trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, cũng sẽ có những phản hồi, giải thích rõ ràng, nêu rõ lý do không tiếp nhận xử lý cho Nhà phân phối/ Khách hàng.

c. Trong trường hợp tiếp nhận xử lý sự việc, nếu cần tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thông tin, Công ty sẽ thông báo tới Nhà phân phối/ Khách hàng về việc cần tiến hành kiểm tra, xác minh các nội dung khiếu nại; đồng thời liên hệ Nhà phân phối/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung thêm thông tin hay các tài liệu liên quan.

d. Nếu nội dung khiếu nại là về hàng hóa, nhân viên sẽ hướng dẫn Nhà phân phối/ Khách hàng gửi hàng hóa khiếu nại và hóa đơn mua hàng đến trụ sở Công ty, Chi nhánh để được xem xét và xử lý. Trong trường hợp cần thiết, Công ty sẽ mời Nhà phân phối/ Khách hàng đến công ty làm việc.

e. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên.

f. Trong trường hợp, phải cần có thêm thời gian để xử lý thì Công ty cũng sẽ gọi điện đồng thời thông báo bằng văn bản gửi cho Nhà phân phối/ Khách hàng qua bưu điện hoặc Email về việc gia hạn thêm thời gian để phản hồi, thời gian tối đa không quá 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.

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

### **Bước 4: Kết thúc quá trình giải quyết.**

- Khi các thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối/ Khách hàng được giải quyết thỏa đáng, Công ty sẽ kết thúc quy trình giải quyết thắc mắc, khiếu nại.

- Trong trường hợp Nhà phân phối/ Khách hàng đồng ý sẽ yêu cầu Nhà phân phối/ Khách hàng viết lại ý kiến của mình.

- Công ty bày tỏ sự cảm ơn đối với Nhà phân phối/ Khách hàng đã trực tiếp liên hệ với Công ty để được giải quyết những thắc mắc, khiếu nại.

### **Bước 5: Hoàn thiện và lưu hồ sơ:**

Công ty ghi chép toàn bộ quá trình xử lý và hồ sơ liên quan đến việc giải quyết khiếu nại sẽ được lưu trữ tại Công ty.

#### **5.3. Đối với kênh tiếp nhận email**

### **Bước 1: Xử lý thông tin**

a. Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng khi nhận được thông tin từ Nhà phân phối/

Khách hàng sẽ lập tức lập Phiếu tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại về vấn đề yêu cầu của khách hàng.

b. Để bảo vệ quyền lợi được phục vụ của Nhà phân phối/ Khách hàng, Nhân viên Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số Nhà phân phối, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

c. Nhà phân phối/ Khách hàng cần cung cấp đầy đủ thông tin mà Nhân viên chăm sóc khách hàng yêu cầu.

d. Nhà phân phối cần ghi rõ, đầy đủ thông tin: Họ và tên, mã số Nhà phân phối, số điện thoại liên lạc trong email gửi tới Công ty.

### **Bước 2: Trả lời Nhà phân phối/ Khách hàng**

a. Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ có trách nhiệm trả lời các yêu cầu của Nhà phân phối/ Khách hàng.

b. Trường hợp chưa có thông tin trả lời, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại và hẹn thời gian phản hồi cho Nhà phân phối/ Khách hàng, nhưng thời gian hẹn trả lời không chậm hơn 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận. Đồng thời, bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ chuyển Phiếu tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại cho bộ phận chuyên môn giải quyết.

c. Công ty sẽ chủ động, tích cực, không né tránh trách nhiệm giải quyết các vấn đề thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối/ Khách hàng.

### **Bước 3: Giải quyết vấn đề**

a. Nhân viên tiếp nhận sẽ chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn liên quan để giải đáp. Trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ thu thập ý kiến, câu trả lời từ bộ phận có liên quan để phản hồi lại Nhà phân phối.

b. Đối với các vấn đề về thắc mắc, khiếu nại mà bộ phận chuyên môn của Công ty không tiếp nhận xử lý, Nhân viên tiếp nhận trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, cũng sẽ có những phản hồi, giải thích rõ ràng, nêu rõ lý do không tiếp nhận xử lý cho Nhà phân phối/ Khách hàng.

c. Trong trường hợp tiếp nhận xử lý sự việc, nếu cần tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thông tin, Công ty sẽ thông báo tới Nhà phân phối/ Khách hàng về việc cần tiến hành kiểm tra, xác minh các nội dung khiếu nại; đồng thời liên hệ Nhà phân phối/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung thêm thông tin hay các tài liệu liên quan.

d. Nếu nội dung khiếu nại là về hàng hóa, nhân viên sẽ hướng dẫn Nhà phân phối/ Khách hàng gửi hàng hóa khiếu nại và hóa đơn mua hàng đến trụ sở Công ty, Chi nhánh để được xem xét và xử lý. Trong trường hợp cần thiết, Công ty sẽ mời Nhà phân phối/ Khách hàng đến công ty làm việc.

e. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên.

f. Trong trường hợp, phải cần có thêm thời gian để xử lý thì Công ty cũng sẽ gọi điện đồng thời thông báo bằng văn bản gửi cho Nhà phân phối/ Khách hàng qua bưu điện hoặc Email về việc gia hạn thêm thời gian để phản hồi, thời gian tối đa không quá 30 ngày kể

từ ngày nhận được khiếu nại.

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

**Bước 4: Kết thúc quá trình giải quyết.**

- Khi các thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối/ Khách hàng được giải quyết thỏa đáng, Công ty sẽ kết thúc quy trình giải quyết thắc mắc, khiếu nại.

- Trong trường hợp Nhà phân phối/ Khách hàng đồng ý sẽ yêu cầu Nhà phân phối/ Khách hàng viết lại ý kiến của mình.

- Công ty bày tỏ sự cảm ơn đối với Nhà phân phối/ Khách hàng đã trực tiếp liên hệ với Công ty để được giải quyết những thắc mắc, khiếu nại.

**Bước 5: Hoàn thiện và lưu hồ sơ:**

Công ty ghi chép toàn bộ quá trình xử lý và hồ sơ liên quan đến việc giải quyết khiếu nại sẽ được lưu trữ tại Công ty.

**5.4. Đối với kênh tiếp nhận qua tổng đài**

**Bước 1: Xử lý thông tin**

a. Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng khi nhận được thông tin từ Nhà phân phối/ Khách hàng sẽ lập tức lập Phiếu tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại về vấn đề yêu cầu của khách hàng.

b. Để bảo vệ quyền lợi được phục vụ của Nhà phân phối/ Khách hàng, Nhân viên Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số Nhà phân phối, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

c. Nhà phân phối/ Khách hàng cần cung cấp đầy đủ thông tin mà Nhân viên chăm sóc khách hàng yêu cầu.

**Bước 2: Trả lời Nhà phân phối/ Khách hàng**

a. Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ có trách nhiệm trả lời các yêu cầu của Nhà phân phối/ Khách hàng.

b. Trường hợp chưa có thông tin trả lời, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại và hẹn thời gian phản hồi cho Nhà phân phối/ Khách hàng, nhưng thời gian hẹn trả lời không chậm hơn 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận. Đồng thời, bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ chuyển Phiếu tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại cho bộ phận chuyên môn giải quyết.

c. Công ty sẽ chủ động, tích cực, không né tránh trách nhiệm giải quyết các vấn đề thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối/ Khách hàng.

**Bước 3: Giải quyết vấn đề**

a. Nhân viên tiếp nhận sẽ chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn liên quan để giải đáp. Trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ thu thập ý kiến, câu trả lời từ bộ phận có liên quan để phản hồi lại Nhà phân phối.

b. Đối với các vấn đề về thắc mắc, khiếu nại mà bộ phận chuyên môn của Công ty không tiếp nhận xử lý, Nhân viên tiếp nhận trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại, cũng sẽ có những phản hồi, giải thích rõ ràng, nêu rõ lý do không

tiếp nhận xử lý cho Nhà phân phối/ Khách hàng.

c. Trong trường hợp tiếp nhận xử lý sự việc, nếu cần tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thông tin, Công ty sẽ thông báo tới Nhà phân phối/ Khách hàng về việc cần tiến hành kiểm tra, xác minh các nội dung khiếu nại; đồng thời liên hệ Nhà phân phối/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung thêm thông tin hay các tài liệu liên quan.

d. Nếu nội dung khiếu nại là về hàng hóa, nhân viên sẽ hướng dẫn Nhà phân phối/ Khách hàng gửi hàng hóa khiếu nại và hóa đơn mua hàng đến trụ sở Công ty, Chi nhánh để được xem xét và xử lý. Trong trường hợp cần thiết, Công ty sẽ mời Nhà phân phối/ Khách hàng đến công ty làm việc.

e. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên.

f. Trong trường hợp, phải cần có thêm thời gian để xử lý thì Công ty cũng sẽ gọi điện đồng thời thông báo bằng văn bản gửi cho Nhà phân phối/ Khách hàng qua bưu điện hoặc Email về việc gia hạn thêm thời gian để phản hồi, thời gian tối đa không quá 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.

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

#### **Bước 4: Kết thúc quá trình giải quyết.**

- Khi các thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối/ Khách hàng được giải quyết thỏa đáng, Công ty sẽ kết thúc quy trình giải quyết thắc mắc, khiếu nại.

- Trong trường hợp Nhà phân phối/ Khách hàng đồng ý sẽ yêu cầu Nhà phân phối/ Khách hàng viết lại ý kiến của mình.

- Công ty bày tỏ sự cảm ơn đối với Nhà phân phối/ Khách hàng đã trực tiếp liên hệ với Công ty để được giải quyết những thắc mắc, khiếu nại.

#### **Bước 5: Hoàn thiện và lưu hồ sơ:**

Công ty ghi chép toàn bộ quá trình xử lý và hồ sơ liên quan đến việc giải quyết khiếu nại sẽ được lưu trữ tại Công ty.

## **PHẦN 10. QUY TRÌNH CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG**

### **I. Chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp**

1. Hợp đồng chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp nêu tại Điều 9 của Hợp đồng.

2. Khi Hợp đồng chấm dứt, Nhà phân phối có quyền trả lại hàng hóa và được Công ty hoàn tiền theo quy định tại Quy tắc hoạt động này và Công ty có nghĩa vụ thanh toán hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác cho Nhà phân phối theo quy định.

### **II. Quy trình thanh lý Hợp đồng**

1. Khi Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt, Nhà phân phối phải nộp lại Thẻ Thành viên và tất cả các tài liệu in về hàng hóa và Công ty.

2. Quy trình chấm dứt và thanh lý Hợp đồng đối với các trường hợp chấm dứt Hợp đồng:

#### **2.1. Đối với trường hợp Hợp đồng tự động chấm dứt**

- Hợp đồng tự động chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp nêu tại Điều 9.1 của Hợp đồng.

- Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày Hợp đồng chấm dứt, các bên phải hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng, Hợp đồng tự động thanh lý sau khi các bên hoàn thành nghĩa vụ theo Hợp đồng.

### *2.2. Đối với trường hợp chấm dứt Hợp đồng từ phía Nhà phân phối*

- Trong thời hạn ít nhất 10 (mười) ngày làm việc trước khi chấm dứt Hợp đồng, Nhà phân phối gửi thông báo chấm dứt Hợp đồng cùng các chứng từ, tài liệu liên quan cần thiết khác đến Công ty gồm:

- o Văn bản đề nghị chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp có chữ ký của Nhà phân phối;
- o Bản sao Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- o Thẻ Thành viên; và
- o Hồ sơ yêu cầu mua lại hàng hóa cùng hàng hóa yêu cầu mua lại (nếu có)

- 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 Nhà phân phối và mua lại hàng hóa (nếu có).

- Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng, các bên phải hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng. Hợp đồng được tự động thanh lý sau khi các bên hoàn thành các nghĩa vụ.

### *2.3. Đối với trường hợp chấm dứt Hợp đồng từ phía Công ty*

- Công Ty sẽ thực hiện chấm dứt Hợp đồng với Nhà phân phối theo các trường hợp quy định tại Điều 9.3 của Hợp đồng.

- Công ty sẽ gửi quyết định chấm dứt hợp đồng cho Nhà phân phối thông qua email hoặc số điện thoại mà Nhà phân phối đã đăng ký tại Hợp Đồng. Nhà phân phối có quyền có khiếu nại quyết định của Công Ty trong vòng 15 ngày kể từ ngày Công ty gửi quyết định đến Nhà phân phối. Việc thực hiện giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy trình Giải quyết khiếu nại tại Phần 9 về Quy trình, thủ tục giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại của khách hàng và Nhà phân phối.

- Hết thời gian 15 ngày kể trên, nếu Công ty không nhận được khiếu nại của Nhà phân phối, Công ty sẽ thực hiện chấm dứt Hợp đồng với Nhà phân phối và thực hiện việc mua lại hàng hóa (nếu Nhà phân phối có yêu cầu) theo quy định tại Hợp đồng và Quy tắc hoạt động.

- Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt, các bên phải hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng. Hợp đồng được tự động thanh lý sau khi các bên hoàn thành các nghĩa vụ của mình.

3. Công ty sẽ thông báo công khai việc chấm dứt hợp đồng với Nhà phân phối trên trang thông tin điện tử của Công ty.

4. Sau khi Hợp đồng tự động chấm dứt khi xảy ra các trường hợp tại điểm a và điểm b Khoản 9.1 Điều 9 Hợp đồng, Nhà phân phối có quyền tái ký hợp đồng nếu đáp ứng đầy đủ điều kiện tại thời điểm ký lại.

## **PHẦN 11. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT VÀ QUYỀN RIÊNG TƯ**

Công ty công nhận sự riêng tư của các Nhà phân phối của Công ty. Chính sách về quyền riêng tư của Công ty đề cập đến Thu thập thông tin cá nhân, Mục đích sử dụng thông tin

cá nhân, Sử dụng quyền hạn, Kiểm tra thông tin cá nhân, Thời hạn lưu trữ, Bảo mật thông tin cá nhân.

### **1. Thu thập thông tin cá nhân.**

- Công ty thu thập thông tin cơ bản cá nhân trong quá trình ký kết hợp đồng và bảo lưu trong thời gian có hiệu lực của Hợp đồng.

- Nhà phân phối phải cam kết những thông tin cơ bản cá nhân cung cấp là hoàn toàn trung thực và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin này.

- Công ty có trách nhiệm giải thích rõ ràng nội dung chính sách bảo mật và quyền riêng tư cho Nhà phân phối trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin cá nhân.

### **2. Mục đích sử dụng thông tin cá nhân.**

Công ty thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của Nhà phân phối với mục đích:

- Hỗ trợ Nhà phân phối khi mua hàng hóa;  
- Giải đáp thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối;  
- Hỗ trợ khi Nhà phân phối sử dụng Trang web của Công ty và đăng nhập vào Hệ thống công nghệ thông tin quản lý mạng lưới người tham gia bán hàng đa cấp của Công ty.

- Khi cần thiết, Công ty có thể sử dụng những thông tin này để liên hệ trực tiếp với Nhà phân phối dưới các hình thức như gọi điện, gửi thư, thư cảm ơn, và thông báo các thông tin về hàng hóa, dịch vụ mới, thông tin về các sự kiện sắp tới của Công ty.

### **3. Sử dụng quyền hạn.**

Công ty áp dụng mã hóa thông tin cá nhân trên hệ thống quản lý và chỉ cung cấp quyền truy cập cho nhân sự được ủy quyền.

Ngoại trừ các trường hợp về sử dụng thông tin cá nhân như đã nêu trong chính sách này, Công ty cam kết sẽ không tiết lộ thông tin cá nhân của Nhà phân phối ra ngoài, ngoại trừ một số trường hợp đặc biệt như:

- Khi có yêu cầu của các cơ quan pháp luật  
- Các tình huống khẩn cấp và cần thiết để bảo vệ quyền an toàn cá nhân của Nhà phân phối.

### **4. Kiểm tra thông tin cá nhân**

Nhà phân phối có thể dùng Mã số Nhà phân phối và mật mã để đăng nhập vào hệ thống quản lý mạng lưới người tham gia bán hàng đa cấp tại Khu vực dành cho Nhà phân phối trên Trang thông tin điện tử của Công ty <https://totalswiss.vn>.

Sau khi đăng nhập, Nhà phân phối có thể kiểm tra được các thông tin cơ bản như: Thông tin cơ bản cá nhân, Thông tin về số hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, mã số vị trí, cấp bậc, danh hiệu của Nhà phân phối, tuyến trên, hệ thống tuyến dưới; Thông tin về lịch sử mua hàng và khách hàng do Nhà phân phối đó giới thiệu; Thống kê hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác của Nhà phân phối.

Nếu thông tin của Nhà phân phối không chính xác hoặc cần sửa đổi, hoặc muốn xác minh hay hủy bỏ thông tin, Nhà phân phối có thể tự vào Trang thông tin điện tử của Công ty <https://totalswiss.vn/> để tự sửa đổi các thông tin cá nhân cơ bản hoặc liên hệ với Công ty yêu cầu giúp đỡ.

a) Trụ sở chính: 89 Xuân Hồng, Phường Bảy Hiền, TPHCM

Điện thoại: 028 39481628 - 028 39483282 Fax: (028) 38119826



b) VPĐD tại Thành phố Hồ Chí Minh: Lầu 9, Số 146- 148 Cộng Hòa, Phường Bảy Hiền, TPHCM. Điện thoại: 028 6299 3322 - 0909.656.258

c) Email : [hcm@totalswiss.com.tw](mailto:hcm@totalswiss.com.tw)

#### **5. Thời hạn lưu trữ.**

Công ty sẽ lưu trữ các thông tin cá nhân do Nhà phân phối cung cấp trên các hệ thống quản lý nội bộ và Hệ thống công nghệ thông tin quản lý mạng lưới người tham gia bán hàng đa cấp của Công ty trong suốt thời gian có hiệu lực của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp được ký kết bởi Công ty và Nhà phân phối.

#### **6. Bảo mật thông tin cá nhân.**

Công ty cam kết bảo mật thông tin cá nhân của Nhà phân phối bằng mọi cách thức có thể và hoàn toàn tuân thủ nội dung của “Chính sách bảo mật” này.

Tuy nhiên do hạn chế về mặt kỹ thuật, không một dữ liệu nào có thể được truyền trên đường truyền internet mà có thể được bảo mật 100%. Do vậy, Công ty không thể đưa ra một cam kết chắc chắn rằng thông tin của Nhà phân phối cung cấp sẽ được bảo mật một cách tuyệt đối an toàn, và Công ty không thể chịu trách nhiệm trong trường hợp có sự truy cập trái phép thông tin cá nhân của Nhà phân phối.

Trong trường hợp xảy ra vi phạm bảo mật, Công ty sẽ thông báo cho Nhà phân phối và cơ quan quản lý trong vòng 72 giờ.

### **PHẦN 12. THỪA KẾ**

Trong trường hợp Nhà phân phối qua đời hoặc bị Tòa án tuyên bố mất năng lực hành vi dân sự, tất cả các quyền lợi và nghĩa vụ của Nhà phân phối sẽ được chuyển giao cho người thừa kế hợp pháp đã được Nhà phân phối đăng ký trước với Công ty bằng văn bản theo quy định của pháp luật hiện hành và chấp thuận của Công ty. Nếu không có người thừa kế được đăng ký trước thì sẽ được thừa kế cho vợ/chồng hợp pháp của Nhà phân phối; nếu không có cả hai đối tượng trên thì sẽ được thừa kế cho người thừa kế theo quy định của pháp luật về thừa kế.

Nếu người thừa kế là một Nhà phân phối và lựa chọn sở hữu và sử dụng Mã số Nhà phân phối được thừa kế, thì người thừa kế phải từ bỏ Mã số Nhà phân phối của mình, sau đó thực hiện đầy đủ các thủ tục tiếp nhận Mã số Nhà phân phối của Nhà phân phối đã qua đời trong vòng 90 ngày kể từ ngày Nhà phân phối chết hoặc bị Tòa án tuyên bố mất năng lực hành vi dân sự.

Nếu người thừa kế không phải là một Nhà phân phối, thì người đó phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện trở thành Nhà phân phối và thực hiện đầy đủ các thủ tục để trở thành Nhà phân phối theo quy định tại các Tài Liệu và quy định pháp luật.

Trong trường hợp không có người thừa kế hợp lệ hoặc người thừa kế không đáp ứng đủ các điều kiện nêu trên trong thời hạn quy định, tất cả các quyền lợi của Nhà phân phối sẽ chấm dứt và được xử lý theo quy định của Công ty và pháp luật hiện hành.

### **PHẦN 13. QUẢNG CÁO SẢN PHẨM VÀ CÁC TUYÊN BỐ**

#### **1. Các tài sản sở hữu trí tuệ của Công ty**

Bao gồm các tài liệu, nhãn hiệu, tên thương mại và bí mật thương mại do Công ty giữ bản quyền.

#### **2. Sử dụng các tài sản sở hữu trí tuệ của Công ty**

- Nhà phân phối không được phép sử dụng thương hiệu, logo, bản quyền và quyền sở hữu trí tuệ của Công ty khi chưa được sự cho phép của Công ty. Mọi thiệt hại phát sinh từ việc Nhà phân phối xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ đối với thương hiệu, logo, quyền sở hữu trí tuệ của Công ty đều do Nhà phân phối chịu trách nhiệm.

- Nhà phân phối chỉ được sử dụng các tài liệu đã được Công ty phê duyệt để quảng cáo về hoạt động kinh doanh với điều kiện là việc sử dụng đó không trái với Quy tắc hoạt động hoặc quy định pháp luật.

### **3. Các kênh quảng cáo trái phép**

Không được quảng cáo sản phẩm tại các kênh trái phép, bao gồm: Cửa hàng bán lẻ, hội chợ, siêu thị, sàn giao dịch thương mại điện tử, website bán hàng thương mại điện tử.

### **4. Các tuyên bố về sản phẩm**

- Nhà phân phối không được đưa ra tuyên bố mang tính chất có tác dụng chữa bệnh cho bất kỳ sản phẩm nào của Công ty hoặc mô tả cụ thể rằng sản phẩm của Công ty phù hợp để điều trị bất cứ bệnh nào.

- Nhà phân phối không được trình bày hoặc chào bán những nội dung không chính xác, không trung thực như cấp độ, chất lượng, hiệu suất và tính sẵn có liên quan đến các sản phẩm của Công ty. Các thông tin chính xác về sản phẩm đều được đăng tải trong các ấn phẩm được do Công ty phát hành và được xem xét, chỉnh sửa định kỳ. Trách nhiệm của Nhà phân phối là phải tìm và chỉ sử dụng những ấn phẩm mới nhất. Nhà phân phối phải trình bày về sản phẩm giống như nội dung trong các ấn phẩm hiện hành của Công ty.

### **5. Các tuyên bố về cơ hội kinh doanh và thu nhập**

- Nhà phân phối không được đưa ra các tuyên bố không hợp lý, sai lệch hoặc cố ý trình bày sai về thu nhập hoặc thu nhập tiềm năng phát sinh từ hoạt động bán hàng đa cấp của Nhà phân phối đó tại Công ty.

- Nghiêm cấm việc Nhà phân phối đưa ra các đảm bảo thu nhập dưới bất kỳ hình thức nào. Ngoài ra, các thuyết trình về thu nhập phải đưa ra các cảnh báo chung rằng tương thưởng có thể khác nhau tùy thuộc vào mức độ nỗ lực làm việc, không có tương thưởng nào được bảo đảm và Nhà phân phối không được bảo đảm để đạt được một khoản thu nhập hay cấp bậc nhất định theo Kế hoạch trả thưởng của Công ty.

## **PHẦN 14. CÁC QUY TẮC ĐẠO ĐỨC CỦA CÔNG TY TNHH TOTAL SWISS VIỆT NAM**

Đối với một doanh nghiệp, đạo đức kinh doanh đóng vai trò vô cùng quan trọng và không thể thiếu trong môi trường kinh doanh hiện đại hiện nay. Đạo đức kinh doanh thể hiện sự đúng đắn, trung thực trên cơ sở Đảm bảo tuân thủ pháp luật về bán hàng đa cấp; Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng để Phát triển môi trường kinh doanh chuẩn mực, có đạo đức và trách nhiệm;

### **I. Quy tắc ứng xử đối với Người Tiêu dùng**

**Mục đích :** Nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng

1. Nhà phân phối cần lịch sự, tôn trọng, công bằng và trung thực trong tất cả các giao dịch với người tiêu dùng.

2. Khi tiếp thị, bán hàng, Nhà phân phối cần phải tự giới thiệu rõ ràng, trung thực về bản thân mình, doanh nghiệp bán hàng đa cấp, bản chất của sản phẩm, và nêu rõ mục đích

- của việc chào bán sản phẩm cho người tiêu dùng tiềm năng mà không cần phải yêu cầu.
3. Công ty và Nhà Phân phối không được thực hiện hành vi kinh doanh không lành mạnh, lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua việc cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, không chính xác về hàng hóa, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa của Công ty.
  4. Nhà phân phối phải cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác sản phẩm, giá cả và điều khoản tín dụng (nếu có); điều khoản thanh toán; thời gian giao hàng; chính sách đổi, trả hàng trong thời gian nhất định và hoàn trả khách hàng khoản tiền hoặc lợi ích đã nhận được. Liên quan đến hiệu quả sử dụng sản phẩm Nhà phân phối chỉ đưa ra những tuyên bố đã được Công ty cho phép.
  5. Nhà phân phối phải cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về giá cả, điều khoản thanh toán, chính sách trả hàng, dịch vụ hậu mãi, thời gian giao hàng, liên quan tới hiệu quả sử dụng hàng hóa. Nhà phân phối chỉ đưa ra những tuyên bố đã được Công ty cho phép.
  6. Tài liệu hỗ trợ bán hàng, quảng cáo và thư tín không được thể hiện các thông tin mang tính lừa dối hay gây nhầm lẫn khi mô tả về hàng hóa, chức năng, công dụng, hình ảnh hoặc các minh họa khác. Tài liệu hỗ trợ bán hàng cần nêu rõ tên, địa chỉ và số điện thoại liên lạc của Công ty và số điện thoại của Nhà phân phối.
  7. Công ty và Nhà Phân phối không được sử dụng bất kỳ tài liệu xác nhận hoặc chứng thực không được phép sử dụng, sai sự thật, hết hiệu lực hoặc không còn áp dụng gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng.
  8. Không được đưa ra những so sánh có thể gây nhầm lẫn, không được trực tiếp hoặc gián tiếp gièm pha bất kỳ doanh nghiệp nào, hoạt động kinh doanh hay sản phẩm của doanh nghiệp khác.
  9. Công ty và Nhà Phân phối phải giao hàng cho khách hàng đúng thời hạn.
  10. Công ty và Nhà phân phối phải đảm bảo đơn đặt hàng hoặc tài liệu tương ứng khác thể hiện điều khoản đổi trả hàng trong khoảng thời gian nhất định theo quy định pháp luật dành cho khách hàng và hoàn trả lại cho khách hàng khoản tiền hoặc các lợi ích đã nhận từ khách hàng.
  11. Nhà phân phối khi liên hệ Khách hàng, giới thiệu và tiếp thị bán hàng cho người tiêu dùng vào thời gian thích hợp và không vi phạm quyền riêng tư. Nhà phân phối sẽ ngừng liên hệ ngay lập tức khi Khách hàng yêu cầu và cảm thấy không thoải mái.
  12. Nhà phân phối sẽ không lợi dụng sự tuổi tác, bệnh tật, thiếu kiến thức và thiếu hiểu biết, hoặc hạn chế về mặt ngôn ngữ của người tiêu dùng để chiếm đoạt quyền lợi từ những người này. Nhà phân phối sẽ không lợi dụng vào lòng tin của họ để tìm kiếm lợi ích không chính đáng.
  13. Công ty và Nhà phân phối không được thuyết phục khách hàng mua hàng của mình với lý do khách hàng đó có thể được giảm giá hoặc chiết khấu bằng cách giới thiệu khách hàng tiềm năng khác cho Nhà phân phối để mua hàng hóa tương tự.
  14. Nhà phân phối cần giải thích, trình bày đầy đủ và chính xác các điều khoản về bảo hành, chi tiết và giới hạn của dịch vụ hậu mãi. Tên và địa chỉ của nhà bảo hành, thời gian bảo hành và cách thức bảo hành phải được thể hiện rõ ràng trong các tài liệu đi kèm hoặc tài liệu khác được giao cùng với sản phẩm.

## **II. Quy tắc ứng xử đối với Nhà phân phối**

**Mục đích:** Nhằm đảm bảo quyền lợi và lợi ích hợp pháp của Nhà phân phối hiện hữu và tiềm năng.

1. Đây là một Nhà phân phối tham gia vào mạng lưới bán hàng của Công ty Total Swiss Việt nam, Nhà phân phối cần phải tuân thủ các chuẩn mực trong quy tắc đạo đức nghề nghiệp bán hàng đa cấp của Công ty.

2. Công ty và Nhà Phân phối không được thực hiện các hành vi tuyền dụng không lành mạnh, lừa dối hoặc gây nhầm lẫn, ảnh hưởng đến Nhà phân phối hiện hữu hoặc tiềm tàng.

3. Công ty sẽ cung cấp đầy đủ, chính xác cho Nhà Phân phối hiện hữu hoặc tiềm năng các thông tin về cơ hội nghề nghiệp, các quyền và nghĩa vụ; không được cung cấp các thông tin không thể thẩm định hoặc đưa ra hứa hẹn không thể thực hiện được cho Nhà Phân phối tiềm năng của mình và không được thông tin gian dối về cơ hội bán hàng trong quá trình tuyền dụng Nhà phân phối.

4. Công ty sẽ thông tin bằng văn bản hoặc qua mạng internet cho Nhà phân phối về các khoản tiền định kỳ dành cho Nhà phân phối khi bán hàng, mua hàng và chi tiết của các khoản thu nhập, hoa hồng, tiền thưởng, chiết khấu, giao hàng, hủy đơn hàng và các thông tin có liên quan khác theo thỏa thuận giữa Công ty và Nhà phân phối. Tất cả các khoản tiền này sẽ được thanh toán hoặc giữ lại theo nguyên tắc ứng xử thương mại thích hợp.

5. Công ty và Nhà phân phối không được làm sai lệch thông tin về các khoản thu nhập thực tế hoặc tiềm năng dành cho người tham gia bán hàng đa cấp. Tất cả các khoản thu nhập hoặc kết quả bán hàng phải được thông tin bằng văn bản.

6. Công ty sẽ chuyển cho Nhà phân phối Hợp đồng bằng văn bản có chữ ký của cả hai bên hoặc văn bản tương tự khác bao gồm toàn bộ các thông tin cần thiết về mối quan hệ giữa Công ty và Nhà phân phối. Công ty phải thông báo cho Nhà phân phối các trách nhiệm pháp lý, bao gồm cả các nghĩa vụ về giấy phép, đăng ký và về thuế với các cơ quan có thẩm quyền.

7. Khi Nhà phân phối yêu cầu chấm dứt hợp đồng, Công ty sẽ mua lại hàng hóa tồn đọng của Nhà phân phối nếu Nhà Phân phối yêu cầu khi hàng hóa này trong tình trạng có thể bán lại được, bao gồm cả tài liệu khuyến mãi, tài liệu hỗ trợ bán hàng, dụng cụ bán hàng, đồng thời hoàn trả lại toàn bộ số tiền Nhà phân phối đã trả cho Công ty trước đó sau khi đã trừ chi phí quản lý tối đa là 10%.

8. Công ty không yêu cầu hay khuyến khích Nhà phân phối lưu trữ hàng hóa với số lượng lớn không hợp lý; phải thực hiện các bước cần thiết nhằm đảm bảo rằng khi nhận thù lao cho doanh thu tuyền dưới của mình, Nhà phân phối có thể tiêu thụ hoặc bán hết lượng hàng hóa đạt chỉ tiêu để nhận tiền thù lao.

9. Công ty nghiêm cấm Nhà phân phối thực hiện việc tiếp thị hoặc yêu cầu tuyền dưới của mình mua bất kỳ tài liệu, hàng hóa khác không phù hợp với các chính sách và quy định của Công ty.

10. Nhà phân phối phải đào tạo và huấn luyện tuyền dưới của mình để họ thực hiện việc bán hàng một cách đúng mực. Việc đào tạo có thể được thực hiện qua các buổi huấn luyện, các tài liệu, hướng dẫn bằng bản in hay đào tạo qua mạng, băng hình.

11. Công ty và Nhà phân phối không được yêu cầu người tham gia bán hàng đa cấp tiềm năng trả những khoản chi phí cao và bất hợp lý như phí gia nhập, phí đào tạo, phí hoạt động, phí mua các tài liệu quảng cáo và các loại chi phí khác chỉ nhằm mục đích gia nhập

vào hệ thống bán hàng của Công ty. Tất cả các khoản chi phí để trở thành người tham gia bán hàng đa cấp phải liên quan trực tiếp đến giá trị tài liệu được sử dụng để bán hàng hóa, tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.

12. Nhà phân phối sẽ không làm bất cứ điều gì để tổn hại đến danh tiếng của Công ty và các Nhà Phân phối khác, bao gồm : đưa ra các nhận xét tiêu cực, làm mất thể diện, danh dự, bôi xấu hình ảnh, hàng hóa của Công ty cũng như ảnh hưởng xấu đến các đối tác, nhân viên, khách hàng hoặc các Nhà phân phối khác.

13. Là một thành viên của Công ty, các Nhà phân phối cần tôn trọng lẫn nhau, công bằng và trung thực trong tất cả các giao dịch, hoạt động của công ty. Nhà phân phối cần tôn trọng việc chưa đủ kinh nghiệm kinh doanh của Nhà Phân phối tuyển dưới hoặc những người được giới thiệu để trở thành Nhà Phân phối của Công ty.

### **III. Quy tắc ứng xử giữa các Doanh nghiệp Bán hàng đa cấp.**

**Mục đích:** nhằm đảm bảo cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp bán hàng đa cấp

1. Hoạt động cạnh tranh được thực hiện theo nguyên tắc trung thực, công bằng và lành mạnh, không xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng, quyền và lợi ích hợp pháp của doanh nghiệp, của người tiêu dùng.

2. Nhà phân phối của Công ty không được lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp khác vào mạng lưới của doanh nghiệp mình đang tham gia.

3. Nhà phân phối của Công ty không được đưa ra những so sánh có thể gây nhầm lẫn, không được trực tiếp và gián tiếp gièm pha hàng hóa, chương trình bán hàng và kế hoạch tiếp thị hay bất kỳ nguyên tắc nào của doanh nghiệp khác.

### **PHẦN 15. HIỆU LỰC**

Quy tắc hoạt động này có hiệu lực kể từ ngày được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt sẽ được công bố công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh và trang thông tin điện tử của Công ty TNHH Total Swiss Việt Nam.

