

## **CHÍNH SÁCH ĐỔI, TRẢ, MUA LẠI HÀNG HÓA**

- 1.** Trường hợp hàng hóa đã bán cho NPP không đảm bảo chất lượng, hàng hóa bị lỗi của nhà sản xuất hoặc do lỗi của ATC, thì ATC có trách nhiệm đổi lại hàng hóa khác đảm bảo chất lượng cho NPP.

Nếu không có hàng hóa khác cùng loại để đổi thì ATC sẽ trả lại cho NPP số tiền bằng với khoản tiền NPP đã trả để nhận được những hàng hóa đó, trừ đi tiền hoa hồng, tiền thưởng và/hoặc lợi ích kinh tế tương ứng mà NPP đã nhận. ATC có quyền khấu trừ/thu lại từ những NPP khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa này.

Hàng hóa được đổi phải còn hạn sử dụng, kèm theo hóa đơn mua hàng và yêu cầu đổi hàng cần được thực hiện trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP nhận hàng hóa.

- 2.** Khi NPP có yêu cầu (bao gồm cả trường hợp Hợp đồng chấm dứt hoặc ATC chấm dứt hoạt động), ATC có trách nhiệm mua lại hàng hóa đã bán cho NPP đó, bao gồm cả hàng hóa được bán theo chương trình khuyến mại, khi hàng hóa đó đáp ứng các điều kiện sau đây:

- a) Hàng hóa còn hạn sử dụng;
- b) Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- c) Kèm theo hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại;
- d) Yêu cầu trả lại được thực hiện trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP nhận hàng hóa.

- 3.** Trong trường hợp mua lại hàng hóa theo quy định tại Mục 2, ATC sẽ:

- a) Hoàn lại tổng số tiền mà NPP đã trả để nhận được hàng hóa đó nếu không có căn cứ để khấu trừ theo quy định.
- b) Trường hợp phải chịu các chi phí quản lý, tái lưu kho và các chi phí hành chính khác thì ATC hoàn lại số tiền không ít hơn 90% khoản tiền mà NPP đã trả để nhận được hàng hóa đó.
- c) Khi hoàn lại tiền cho NPP theo quy định, ATC có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và/hoặc lợi ích kinh tế khác mà NPP đã nhận từ việc mua hàng hóa đó và điều chỉnh cấp bậc, danh hiệu nếu cần thiết.
- d) ATC có quyền khấu trừ/thu lại từ những NPP khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại và điều chỉnh cấp bậc, danh hiệu nếu cần thiết.

## **4. Quy trình**

### **4.1. Quy trình đổi hàng**

- Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP nhận hàng hóa, NPP có nhu cầu đổi lại hàng hóa cần cung cấp qua đường bưu điện hoặc nộp trực tiếp tới ATC hồ sơ bao gồm:
  - Văn bản yêu cầu đổi hàng hóa;
  - Hàng hóa cần đổi (còn hạn sử dụng);
  - Hóa đơn mua hàng;

- Bản sao Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu.
- Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ, ATC tiến hành kiểm tra hàng hóa và xem xét các điều kiện đổi hàng. ATC thông báo số lượng hàng hóa đạt điều kiện được đổi, lý do từ chối việc đổi hàng đối với số hàng hóa không đạt điều kiện. Nếu không có hàng hóa khác cùng loại để đổi thì ATC sẽ thông báo số tiền hoàn trả cho NPP.
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày hai bên thống nhất về việc đổi hàng, ATC sẽ thực hiện đổi hàng hoặc thanh toán cho NPP.
- Trường hợp hoàn trả tiền cho NPP, trong vòng 30 ngày kể từ ngày ATC hoàn tất việc thanh toán, ATC có thể thông báo khấu trừ/thu lại và khấu trừ/thu lại từ những NPP khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa nêu trên.

#### **4.2. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa**

- Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP nhận hàng hóa, NPP có nhu cầu trả lại hàng hóa cần cung cấp qua đường bưu điện hoặc nộp trực tiếp tới ATC hồ sơ trả hàng gồm:
  - Văn bản yêu cầu trả lại hàng hóa;
  - Hàng hóa thỏa điều kiện quy định tại Mục 2 Phần VI Quy tắc này;
  - Hóa đơn mua hàng;
  - Bản sao Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu.
- Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu trả lại hàng hóa, ATC tiến hành kiểm tra hàng hóa và xem xét các điều kiện mua lại hàng hóa. ATC thông báo số lượng hàng hóa đạt điều kiện mua lại, lý do từ chối việc mua lại đối với số hàng hóa không đạt điều kiện mua lại và thông tin về việc điều chỉnh cấp bậc, danh hiệu. ATC và NPP thống nhất số tiền ATC sẽ thanh toán lại cho NPP.
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày hai bên thống nhất về số tiền hoàn trả, ATC sẽ thực hiện việc thanh toán cho NPP.
- Trong vòng 30 ngày kể từ ngày ATC và NPP thống nhất số tiền ATC sẽ thanh toán lại cho NPP, ATC có thể thông báo khấu trừ/thu lại và khấu trừ/thu lại từ những NPP khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại và thực hiện điều chỉnh cấp bậc, danh hiệu nếu cần thiết.