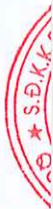




**CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI LÔ HỘI**

# **QUY TẮC HOẠT ĐỘNG**



## GIỚI THIỆU

Quy tắc hoạt động này được xây dựng dựa trên các chuẩn mực chung trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp của Công ty TNHH Thương mại Lô Hội (sau đây gọi tắt là “ATC” hoặc “Công ty Lô Hội” hoặc “Công ty”) nhằm đưa ra các quy tắc mà tất cả Nhà phân phối (sau đây gọi tắt là “NPP”) phải tuân thủ khi tham gia, duy trì và phát triển hoạt động kinh doanh tại ATC.

ATC có quyền sửa đổi, bổ sung Quy tắc hoạt động bất kỳ thời điểm nào nhằm đáp ứng tình hình kinh doanh của ATC hoặc theo quy định pháp luật. Mọi sửa đổi, bổ sung liên quan sẽ được ATC đăng ký/thông báo với Cơ quan nhà nước có thẩm quyền và được ATC đăng tải trên trang thông tin điện tử đồng thời niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện theo quy định.

Quy tắc hoạt động tạo sự thống nhất, đồng bộ, chuẩn hóa các hành vi và quan hệ ứng xử trong quá trình kinh doanh giữa các NPP để đảm bảo một môi trường kinh doanh bình đẳng, công bằng, minh bạch cho tất cả người tham gia bán hàng đa cấp. Sự hợp tác lâu dài với tinh thần đạo đức, trách nhiệm, đoàn kết của các NPP và ATC sẽ là nền tảng giúp hoạt động kinh doanh ngày một phát triển, thành công.

# I. TƯ CÁCH NHÀ PHÂN PHỐI

## 1. Các đối tác độc lập

- Mọi NPP đều được coi là các Đối tác độc lập. Họ được yêu cầu tiến hành hoạt động kinh doanh trong phạm vi các điều khoản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, tuân theo Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng của ATC và các quy định pháp luật có liên quan.
- Chồng và vợ có thể ký kết và đăng ký theo các Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp riêng. Chồng, vợ có thể bảo trợ cho nhau.
- Mỗi quan hệ giữa NPP với ATC là một mối quan hệ mang bản chất hợp đồng. Chỉ những cá nhân đáp ứng đủ điều kiện tham gia bán hàng đa cấp mới có thể giao kết hợp đồng với ATC để trở thành NPP.

## 2. Điều kiện tham gia bán hàng đa cấp

2.1. Cá nhân muốn ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với ATC phải thỏa mãn các điều kiện sau đây:

- a) Là người từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;
- b) Hoàn toàn tự nguyện, tự quyết định tham gia ký kết hợp đồng;
- c) Không thuộc các trường hợp không được tham gia bán hàng đa cấp dưới 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 tham gia bán hàng đa cấp đã từng bị xử phạt vi phạm hành chính mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính về một trong các hành vi sau đây:
    - Yêu cầu người khác phải đặt cọc hoặc nộp một khoản tiền nhất định để được ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
    - Cung cấp thông tin gian dối hoặc gây nhầm lẫn về lợi ích của việc tham gia bán hàng đa cấp, tính năng, công dụng của hàng hóa, hoạt động của doanh nghiệp bán hàng đa cấp;
    - Tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được doanh nghiệp bán hàng đa cấp ủy quyền bằng văn bản;
    - Lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp khác tham gia vào mạng lưới của doanh nghiệp mà mình đang tham gia;
    - Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, địa vị xã hội, nghề nghiệp để khuyến khích, yêu cầu, lôi kéo, dụ dỗ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc mua hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp;



- Thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương nơi doanh nghiệp chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương;
  - Kinh doanh theo phương thức đa cấp, tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo, giới thiệu về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp của mình hoặc của tổ chức, cá nhân khác khi chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
  - Tham gia vào hoạt động của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo phương thức đa cấp chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Người đã từng là thành viên 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 số 42/2014/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp, Nghị định số 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;
  - Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

2.2. Cá nhân là người nước ngoài phải thỏa mãn các điều kiện ở tiểu mục 2.1 nêu trên và phải có giấy phép lao động tại Việt Nam còn thời hạn và hiệu lực sử dụng (trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật) do cơ quan có thẩm quyền cấp.

### **3. Quy trình, thủ tục ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (“Hợp đồng”)**

3.1. Cá nhân muốn ký kết Hợp đồng cần thực hiện theo trình tự, thủ tục sau:

Cá nhân điền đầy đủ thông tin, ký tên, ghi rõ họ tên trên Hợp đồng. Cung cấp giấy tờ tùy thân như bản sao Chứng minh nhân dân, Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu và Giấy phép lao động (nếu là người nước ngoài).

Hồ sơ có thể được nộp trực tiếp hoặc gửi hồ sơ qua bưu điện đến địa chỉ của ATC, Chi nhánh ATC.

Sau khi nhận được Hợp đồng và hồ sơ đầy đủ, hợp lệ nêu trên, trong vòng 07 ngày làm việc, ATC sẽ xem xét hồ sơ, ký, đóng dấu hợp pháp và gửi lại 01 bản “Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp” cho NPP bằng đường bưu điện, trực tiếp hoặc theo thỏa thuận giữa ATC và NPP.

3.2. Thành phần hồ sơ đăng ký tham gia được ATC sửa đổi (nếu có) theo từng thời kỳ sau khi đăng ký với cơ quan có thẩm quyền và được đăng tải trên trang thông tin điện tử, niêm yết công khai tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng đại diện.

## II. ĐÀO TẠO CƠ BẢN VÀ CẤP THẺ THÀNH VIÊN

### 1. Quy định chung

- *Phương thức đào tạo:* Đào tạo trực tiếp hoặc đào tạo từ xa (đào tạo trực tuyến).
- *Thành phần tham dự:* các NPP mới ký Hợp đồng với ATC, chưa tham gia hoặc chưa hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.
- *Thời lượng:* 8 tiếng (480 phút), bao gồm các nội dung sau:
  - Pháp luật về bán hàng đa cấp: 225 phút
  - Các chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp: 45 phút
  - Các nội dung cơ bản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và Kế hoạch trả thưởng: 200 phút
  - Cơ chế đánh giá việc hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản phù hợp với nội dung và phương thức đào tạo: 10 phút
- *Phí tham gia khóa học:* Miễn phí.
- *Tài liệu giảng dạy:* Tài liệu đào tạo.
- *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.

### 2. Quy trình đào tạo cơ bản

#### a) Đối với phương thức đào tạo trực tiếp

##### ❖ Đăng ký:

- Thời điểm đăng ký: Sau khi ký Hợp đồng và được phê duyệt, NPP đăng ký tham gia chương trình đào tạo cơ bản do ATC tổ chức hoàn toàn miễn phí.

##### - Hình thức đăng ký:

- + Trực tiếp tại ATC hoặc Chi nhánh, Văn phòng đại diện của ATC;
- + Gửi email đến ATC.

NPP đăng ký học theo lịch ATC thông báo.

- *Trình tự đào tạo:* Bài giảng - Thuyết trình - Câu hỏi và trả lời.

- *Địa điểm đào tạo:* Tại trụ sở ATC hoặc địa điểm khác nơi ATC tổ chức các sự kiện phù hợp với quy định của Pháp luật.

##### ❖ Nhà phân phối tham gia học Chương trình đào tạo cơ bản và làm bài kiểm tra:

- NPP ký tên vào danh sách tham gia lớp học trước khi vào học.







- NPP có thể tương tác trực tiếp với Đào tạo viên của Công ty bằng hình thức trao đổi tin nhắn thông qua công tương tác trực tuyến (khung chat) trong suốt quá trình học của mình. Đào tạo viên của Công ty sẽ thực hiện phản hồi các câu hỏi, thắc mắc của NPP trong giờ hành chính, trường hợp NPP nhắn tin tương tác ngoài giờ hành chính sẽ nhận được phản hồi chậm nhất trong ngày làm việc tiếp theo. NPP vẫn có thể học tiếp và thực hiện kiểm tra trong trường hợp NPP đặt câu hỏi nhưng Đào tạo viên chưa trả lời ngay. Nội dung tương tác giữa NPP và Đào tạo viên sẽ được lưu lại trong hệ thống quản lý của Công ty.
- Sau khi NPP theo dõi và học đủ tất cả các nội dung đào tạo, hệ thống sẽ hiển thị thông báo “CHÚC MỪNG BẠN ĐÃ HỌC XONG” và cho phép NPP làm bài kiểm tra. Thời gian làm bài kiểm tra là 30 phút, thời gian này được tính kể từ khi NPP nhấn nút “BẮT ĐẦU”. Khi kết thúc thời gian làm bài kiểm tra, hệ thống sẽ tự động dừng thời gian làm bài và công bố kết quả. NPP được xem là đạt khi có số điểm từ 70% số đáp án đúng. Nếu Nhà phân phối không đạt trong lần kiểm tra thứ 01, Nhà phân phối có cơ hội làm lại bài kiểm tra lần thứ 02. Nếu kết quả lần 02 không đạt Nhà phân phối phải học lại Chương trình đào tạo cơ bản của ATC. Hệ thống sẽ không cho phép NPP đồng thời vừa làm bài kiểm tra, vừa mở các video đào tạo tại cùng một thời điểm.
- Sau khi hoàn thành bài kiểm tra với kết quả đạt yêu cầu và tất cả các câu hỏi, thắc mắc của NPP đã được Đào tạo viên giải đáp thì NPP được xem là hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.
- NPP ký bản cam kết theo Mẫu số 13 của Nghị định 40/2018/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, nộp trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện về trụ sở của ATC hoặc Chi nhánh, Văn phòng đại diện của ATC.
- Trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày ATC nhận được bản cam kết, ATC sẽ ban hành Quyết định công nhận Nhà phân phối hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản.

### **3. Cơ chế đánh giá việc hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản**

#### **❖ Đối với phương thức đào tạo trực tiếp**

- Cơ chế điểm danh đảm bảo thời lượng đào tạo: NPP tham gia đào tạo phải ký tên vào danh sách điểm danh được phát vào đầu mỗi buổi học.
- Cơ chế kiểm tra đảm bảo hoàn thành nội dung đào tạo: Sau khi tham dự đầy đủ chương trình đào tạo cơ bản, NPP được yêu cầu làm bài kiểm tra trắc nghiệm kiến thức được tiếp nhận từ chương trình gồm các câu hỏi dạng trắc nghiệm.
- Hình thức làm bài kiểm tra: NPP được phát đề kiểm tra và làm bài kiểm tra trắc nghiệm trên phiếu làm bài, thời gian làm bài là 30 phút được tính từ lúc đào tạo viên phát đề và bắt đầu tính thời gian làm bài.



- Kết quả: Sau khi kết thúc thời gian làm bài, NPP nộp lại bài kiểm tra cho Đào tạo viên tiến hành chấm điểm. NPP có số điểm từ 70% kết quả bài kiểm tra được xem là đạt.
- Nếu NPP không đạt trong lần kiểm tra thứ 01, NPP có cơ hội làm lại bài kiểm tra lần thứ 02. Nếu kết quả lần thứ 02 không đạt NPP phải học lại Chương trình đào tạo cơ bản của ATC.

❖ **Đối với phương thức đào tạo từ xa (đào tạo trực tuyến)**

- Cơ chế đảm bảo thời lượng đào tạo: Hệ thống của ATC được thiết kế để NPP không thể chuyển tiếp nhanh các nội dung đào tạo và NPP chỉ có thể làm bài kiểm tra sau khi theo dõi đầy đủ tất cả các nội dung trong chương trình đào tạo.
- Cơ chế kiểm tra đảm bảo hoàn thành nội dung đào tạo: Sau khi theo dõi đầy đủ chương trình đào tạo cơ bản, NPP được yêu cầu làm bài kiểm tra trắc nghiệm kiến thức được tiếp nhận từ chương trình gồm các câu hỏi dạng trắc nghiệm.
- Hình thức làm bài kiểm tra: NPP làm bài kiểm tra gồm các câu hỏi dạng trắc nghiệm, thời gian làm bài là 30 phút được hệ thống tự động theo dõi.
- Kết quả: Sau khi kết thúc thời gian làm bài, hệ thống sẽ tự động tính điểm và thông báo kết quả hiển thị trên màn hình. NPP có số điểm từ 70% kết quả bài kiểm tra được xem là đạt. Nếu NPP không đạt trong lần kiểm tra thứ 01, NPP có cơ hội làm lại bài kiểm tra lần thứ 02. Nếu kết quả lần 02 không đạt NPP phải học lại Chương trình đào tạo cơ bản của ATC. Sau khi hoàn thành bài kiểm tra với kết quả đạt yêu cầu và tất cả các câu hỏi, thắc mắc của NPP đã được Đào tạo viên giải đáp thì NPP được xem là hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản.

**4. Lưu trữ tài liệu liên quan đến hoạt động đào tạo cơ bản**

- Đối với hình thức đào tạo trực tiếp: Kết quả kiểm tra và các tài liệu liên quan (Danh sách điểm danh, Quyết định công nhận Nhà phân phối hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản ...) sẽ được ATC lưu trữ bằng bản giấy tại kho lưu trữ của ATC.
- Đối với hình thức đào tạo từ xa (trực tuyến): Kết quả kiểm tra sẽ được lưu trữ trên hệ thống quản lý của ATC, các tài liệu liên quan được lưu trữ bằng bản giấy tại kho lưu trữ của ATC.

**5. Quy trình cấp Thẻ thành viên**

- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành Quyết định công nhận Nhà phân phối hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản, ATC sẽ cấp Thẻ thành viên cho NPP.
- Giao nhận thẻ: Sau khi đã có thẻ thành viên, ATC sẽ liên hệ NPP thông qua điện thoại hoặc email để thông báo về việc đã có Thẻ thành viên cho NPP. NPP nhận thẻ theo các phương thức sau:





- + Trực tiếp đến trụ sở của ATC hoặc Chi nhánh, Văn phòng đại diện của ATC để nhận thẻ. Khi nhận thẻ, NPP ký vào danh sách/biên bản giao nhận thẻ;
- + Nếu NPP ở xa, không tiện đến trụ sở của ATC hoặc Chi nhánh, Văn phòng đại diện để nhận thẻ thì ATC sẽ gửi thẻ qua bưu điện theo địa chỉ do NPP cung cấp, khi NPP nhận được thẻ thì liên hệ với ATC hoặc ATC sẽ chủ động liên hệ NPP để xác nhận.

### **III. ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, GIAO NHẬN HÀNG**

#### **1. Quy định chung**

- Các NPP được phép mua hàng hóa cho mục đích sử dụng hàng hóa đó trong hoạt động kinh doanh của mình và cho mục đích sử dụng cá nhân. Các NPP không được phép mua hàng hóa cho mục đích xuất khẩu hàng hóa đó sang nước khác khi không được sự đồng ý bằng văn bản của ATC.
- Để đảm bảo các NPP tuân thủ quy định của ATC về việc mua, sử dụng và giới thiệu sản phẩm với Người tiêu dùng đúng mục đích, một NPP không được đặt hàng nhiều hơn 25C.C trong 01 tháng mà không có sự chấp thuận trước của ATC.
- Mỗi NPP đặt mua loại hàng hóa là đối tượng của đơn đặt hàng trước, sẽ phải khẳng định và xác nhận với ATC là 75% số hàng hóa đó trong đơn đặt hàng trước đã được bán, tiêu dùng hoặc sử dụng theo cách khác, tránh việc NPP mua gom hàng để đầu cơ và/hoặc đặt hoa hồng theo Kế hoạch trả thưởng mà không phải nhằm mục đích tiêu dùng. NPP cần lưu giữ sổ sách hồ sơ chính xác về doanh số bán hàng cho khách hàng hàng tháng, và ATC có thể kiểm tra các sổ sách hồ sơ này sau khi thông báo hợp lý về việc kiểm tra như thế. Các sổ sách hồ sơ này phải bao gồm các báo cáo phản ánh số hàng tồn vào cuối tháng.

#### **2. Đặt hàng**

##### **2.1. Mọi đơn đặt hàng phải được đặt với ATC hoặc với các chi nhánh, địa điểm kinh doanh của ATC.**

##### **2.2. Phương thức đặt hàng:**

NPP có thể đặt hàng với ATC qua 03 hình thức sau:

- Đặt hàng trực tiếp: NPP ghi số lượng loại hàng hóa có trong Đơn đặt hàng và nộp cho bộ phận bán hàng của ATC hoặc NPP trao đổi trực tiếp thông tin về số lượng, loại hàng hóa với người bán hàng. Bộ phận bán hàng kiểm tra hàng hóa nếu có thì xác nhận với NPP.
- Qua điện thoại, email: NPP liên hệ theo số điện thoại liên lạc của ATC hoặc gửi email đến địa chỉ email mà ATC đã cung cấp và xác nhận tên hàng hóa, số lượng cần đặt. Bộ phận tiếp nhận sẽ chuyển thông tin đến bộ phận bán hàng của ATC để kiểm tra. Sau khi kiểm tra nếu hàng hóa còn để bán thì ATC sẽ thông báo qua điện thoại hoặc email của NPP để xác nhận đơn hàng và yêu cầu NPP thanh toán để giao nhận hàng hóa theo thông tin, phương thức đã đăng ký.



- Đặt hàng trực tuyến:
  - Bước 1: NPP đăng nhập vào kênh đặt hàng trực tuyến bằng tài khoản và mật khẩu của mình;
  - Bước 2: NPP chọn khu vực kho muốn mua hàng. Sau đó chọn sản phẩm và số lượng cần mua tại mục “SẢN PHẨM” bằng việc “Thêm vào giỏ” hoặc “Mua ngay”;
  - Bước 3: Sản phẩm chọn mua sẽ được cập nhật tại “Giỏ hàng”. NPP kiểm tra tên, số lượng sản phẩm, khu vực kho mua hàng.

Chọn “Tiến hành đặt hàng” nếu không có thay đổi.

Chọn “Quay lại” và thực hiện lại Bước 2 nếu có sự thay đổi về sản phẩm.

- Bước 4: NPP kiểm tra thông tin giao hàng, chọn đơn vị vận chuyển và hình thức thanh toán.

Chọn “Đặt hàng” để xác minh thông tin chính xác và đặt đơn hàng thành công.

### **2.3. Mọi đơn đặt hàng và mọi sự giao hàng đều tùy thuộc vào sự chấp nhận sau cùng của ATC. ATC xác minh thông tin và kiểm tra đơn hàng:**

#### **a) Xác minh thông tin:**

- Đặt hàng trực tiếp: Xác minh qua Thẻ thành viên;
- Qua điện thoại, email: Xác minh bằng các thông tin cá nhân của NPP;
- Đặt hàng trực tuyến: Xác minh bằng tài khoản đăng nhập của NPP.

#### **b) Kiểm tra đơn hàng: Kiểm tra thông tin chi tiết ghi trong đơn hàng gồm:**

- Mã số NPP;
- Ngày, tháng, năm đặt hàng;
- Tên hàng, mã hàng và số lượng;
- Người nhận hàng, số điện thoại liên lạc và địa chỉ giao hàng (trường hợp NPP đặt hàng qua điện thoại, email và các kênh đặt hàng trực tuyến).

### **3. Trình tự, thủ tục thanh toán và giao nhận hàng**

#### **a) Hình thức thanh toán:**

- Tiền mặt;
- Qua máy (POS);
- Chuyển khoản;
- Cổng thanh toán.



b) Trình tự, thủ tục thanh toán:

- Đặt hàng trực tiếp, đặt hàng qua điện thoại, email: NPP tiến hành thanh toán tiền hàng, ATC xuất hóa đơn tài chính và giao cho NPP hóa đơn bản giấy hoặc gửi hóa đơn điện tử qua email của NPP hoặc cung cấp cho NPP mã tra cứu hóa đơn hoặc các hình thức khác tương đương để NPP tra cứu hóa đơn của mình.
- Đặt hàng trực tuyến:
  - Kể từ thời điểm đặt hàng thành công, NPP cần thanh toán đơn hàng và ATC nhận được tiền thanh toán trước 16 giờ ngày làm việc kế tiếp (không tính chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết). Quá thời hạn trên đơn hàng sẽ được xem là bị hủy.
  - ATC kiểm tra khoản tiền thanh toán đã nhận, cập nhật trên hệ thống tình trạng đơn hàng là “Đã xác nhận” và xuất hóa đơn tài chính cho NPP.
  - Khuyến cáo với các NPP muốn tính chỉ tiêu để lên cấp trong tháng: NPP nên thanh toán qua Cổng thanh toán tích hợp trên kênh đặt hàng; trường hợp NPP chọn hình thức chuyển khoản thì nên thực hiện thanh toán trước ngày cuối tháng ít nhất 02 ngày (không tính chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết) để kế hoạch thăng cấp không bị gián đoạn. NPP sẽ được tính chỉ tiêu, xuất hoá đơn tài chính khi tình trạng đơn hàng báo “Đã xác nhận”.
- Hoa hồng trong tháng sẽ được tính cho các đơn hàng của NPP có hóa đơn tài chính được xuất trong tháng.
- Lưu ý khi thanh toán chuyển khoản: NPP thực hiện lệnh chuyển tiền đảm bảo đủ, chính xác các thông tin: Họ tên NPP, mã đơn hàng.
- Trường hợp giao hàng về địa chỉ của NPP thì NPP thanh toán cước phí vận chuyển cho đơn vị vận chuyển hoặc ATC sẽ thu hộ và thanh toán lại cho đơn vị vận chuyển.

c) Giao nhận hàng:

- ❖ Đặt hàng trực tiếp: NPP nhận hàng, kiểm tra hàng hóa đúng và đủ tại quầy bán hàng.
- ❖ Đặt hàng qua điện thoại, email và các kênh đặt hàng trực tuyến:
  - Mọi đơn đặt hàng cần được cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin liên hệ và địa chỉ nhận hàng.
  - Trong vòng 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đơn hàng thành công, ATC sẽ tiến hành giao hàng đến địa chỉ NPP đã đăng ký trên đơn hàng, NPP có trách nhiệm nhận đầy đủ số hàng hóa này.
  - Trường hợp ATC không giao hàng hóa hoặc NPP không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đơn hàng thành công, ATC có trách nhiệm hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho NPP. Tuy nhiên, NPP sẽ phải chịu chi phí giao hàng và

chi phí hoàn trả hàng hóa nếu việc giao hàng không thành công do NPP thay đổi nhu cầu mua hàng hoặc vì bất kỳ lý do nào xuất phát từ NPP.

- Trong trường hợp NPP gửi hàng hóa tại ATC mà không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đơn hàng thành công, ATC có trách nhiệm hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho NPP.
- Bất kỳ sự khác biệt nào về số lượng hoặc tình trạng của đơn hàng, NPP phải thông báo cho ATC trong thời gian 02 ngày kể từ khi nhận hàng. Quy trình, thủ tục tiếp nhận và giải quyết khiếu nại quy định tại Phần XI Quy tắc hoạt động sẽ được áp dụng trong trường hợp này.

#### **IV. TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ PHÂN PHỐI**

##### **1. Quy tắc đạo đức nhà phân phối**

- (1) NPP luôn tri ân người đã sáng lập ra Công ty Lô Hội, các lãnh đạo của Công ty và các anh, chị, em trực tiếp bảo trợ, giúp đỡ để NPP có cơ hội thành công, trở thành người có ích cho gia đình và xã hội.
- (2) NPP luôn phản ánh tính liêm chính của Công ty Lô Hội thông qua lời nói và hành động của mình.
- (3) NPP phải hỗ trợ tuyển dưới cũng như các NPP khác của Công ty Lô Hội và tuân thủ chính sách hiện hành của Công ty Lô Hội.
- (4) NPP luôn trình bày một cách trung thực chất lượng, giá trị, đặc điểm của các sản phẩm Lô Hội.
- (5) NPP luôn miêu tả một cách chân thật về những thu nhập tiềm năng của Kế hoạch trả thưởng của Công ty Lô Hội.
- (6) NPP luôn quản lý sự nghiệp kinh doanh của mình bằng cách giúp cho những NPP khác để họ có thể xây dựng sự nghiệp kinh doanh của họ và đạt được những lợi ích từ Kế hoạch trả thưởng của Công ty Lô Hội bằng công sức thực sự lành mạnh.
- (7) NPP phải tìm hiểu chính xác các chính sách của Công ty Lô Hội và thực hiện nghiêm túc trong suốt quá trình thực hiện kinh doanh của mình.
- (8) NPP luôn gương mẫu trong đạo đức kinh doanh theo phương thức đa cấp: trung thực, liêm chính và đầy lòng yêu thương mọi người.
- (9) NPP luôn phát huy tinh thần đồng đội, giúp mọi người cùng tiến bộ, không phân chia khu vực, người trong người ngoài đội - nhóm.
- (10) NPP không bao giờ vì lợi nhuận cá nhân làm tổn hại đến quyền lợi của đồng đội, xúi giục người khác mua những sản phẩm không cần thiết để chạy theo lợi nhuận hay thổi phồng công dụng sản phẩm cũng như các hành vi bất chính khác.

31  
M  
H  
H  
RAI  
O V  
U DI  
TAP

d



- (11) NPP luôn hưởng ứng các phong trào hoạt động, sinh hoạt hữu ích của Công ty Lô Hội như văn nghệ, làm công ích xã hội...
- (12) Từ lời nói, hành động, tác phong cho đến ăn mặc NPP phải thể hiện là người đứng đắn, chững chạc, lịch sự và văn minh, là tấm gương tốt cho các nhà phân phối khác noi theo.

## 2. Các quy định của ATC

- Các quy định của ATC tại Quy tắc hoạt động nhằm đưa ra các hạn chế, quy tắc và quy định về quy trình tiếp thị và bán hàng đúng cách, và để ngăn ngừa những hành vi không đúng, lạm dụng hoặc bất hợp pháp.
- Mỗi NPP có nghĩa vụ đọc, hiểu với các Quy định của ATC, và các Quy định này có thể được thay đổi, sửa đổi bổ sung trong từng thời kỳ theo đúng trình tự, thủ tục của pháp luật.
- Khi ký kết Hợp đồng, mỗi NPP cam kết rằng mình thông hiểu các Quy định của ATC và đồng ý tuân theo các quy định này. Việc đặt đơn mua các hàng hóa của ATC là sự khẳng định rằng NPP thông hiểu các Quy định của ATC.
- Trong phạm vi pháp luật cho phép, ATC, các Giám đốc, Cán bộ nhân viên, và đại diện của ATC (gọi tắt chung là “Cộng sự”) không chịu trách nhiệm đối với bất cứ tổn thất lợi nhuận, bồi thường thiệt hại gián tiếp, trực tiếp, đặc biệt hoặc có liên quan nào, và đối với bất kỳ tổn thất nào khác phát sinh hoặc gánh chịu bởi các NPP vì:
  - a) NPP vi phạm Hợp đồng và các Chính sách, quy định của Công ty; hoặc
  - b) Các dữ liệu hoặc thông tin sai lệch hoặc không chính xác của NPP cung cấp cho ATC hoặc các Cộng sự của ATC; hoặc
  - c) NPP không cung cấp bất kỳ thông tin hoặc dữ liệu cần thiết nào để ATC thực hiện hoạt động theo quy trình của ATC, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc chấp nhận ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với NPP và thanh toán các Khoản tiền hoa hồng theo Kế hoạch trả thưởng.
  - d) Hoạt động bán hàng đa cấp của NPP được thực hiện ngoài trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh và các hội nghị, hội thảo, đào tạo của ATC.
- Bất kỳ việc chuyển nhượng nào, mà không phải là do thừa kế quan hệ NPP là đi ngược lại với Quy định của ATC. Nếu không được sự chấp thuận trước của ATC thì việc chuyển nhượng đó không có hiệu lực.
- NPP không để cho các tài liệu hoặc hàng hóa được bán hoặc bày bán tại các cửa hàng bán lẻ, các cửa hàng quân đội, chợ, chợ trời hoặc những nơi trưng bày tương tự. Tuy nhiên, việc trưng bày dưới một tuần lễ trong giai đoạn mười hai tháng tại cùng một địa điểm được xem là mang tính chất tạm thời và do đó được phép thực hiện sau khi nhận được sự chấp thuận của ATC. Những NPP có cửa hàng dịch vụ, tiệm hớt tóc, tiệm làm đẹp và câu lạc bộ thể dục thuộc các trường hợp ngoại lệ và được phép bày bán hàng hóa để sử dụng



tại chỗ trong văn phòng, cửa hàng hoặc câu lạc bộ của họ. Tuy nhiên các NPP này không được quảng cáo các hàng hóa trên các biển hiệu bên ngoài.

- “Hành động gian lận” là việc mua hàng hóa từ ATC bằng tên của NPP khác thay vì tên của mình, và “Mua trữ” là việc mua với số lượng vượt quá số cần thiết nhằm mục đích đạt được doanh số tức thời, đều không được phép, và sẽ dẫn đến việc không đủ tiêu chuẩn hoặc bị áp dụng hình thức xử lý vi phạm.
- NPP có trách nhiệm thông báo kịp thời cho ATC khi NPP không còn thỏa mãn các điều kiện tham gia bán hàng đa cấp hoặc khi có sự thay đổi về các thông tin đã cung cấp trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp. ATC được miễn trừ trách nhiệm với trường hợp NPP cung cấp sai thông tin và/hoặc không thực hiện trách nhiệm cập nhật thông tin trong Hợp đồng.
- ATC có quyền sửa đổi, bổ sung Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Chương trình đào tạo cơ bản và Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp bất kỳ thời điểm nào nhằm đáp ứng tình hình kinh doanh của ATC hoặc theo quy định pháp luật. Mọi sửa đổi, bổ sung liên quan đến các tài liệu trên sẽ được ATC đăng ký/ thông báo với Cơ quan nhà nước có thẩm quyền và được ATC đăng tải trên trang thông tin điện tử đồng thời niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện theo quy định. Những sửa đổi, bổ sung này không làm thay đổi mã số hay vị trí kinh doanh của NPP. Nếu không đồng ý các sửa đổi, bổ sung này, NPP có quyền yêu cầu ATC chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ATC ban hành 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. Sau thời gian này, nếu NPP không có yêu cầu chấm dứt Hợp đồng thì các sửa đổi, bổ sung nêu trên mặc định xem như được chấp thuận.
- NPP tự cập nhật các nội dung thay đổi liên quan tới các tài liệu nêu trên thông qua các thông báo, tài liệu hướng dẫn của Công ty được công bố trên trang thông tin điện tử và niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện.
- Hỗ trợ và giám sát hoạt động của NPP tuyến dưới, đảm bảo NPP tuyến dưới hiểu và tuân thủ các quy định của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và các quy định pháp luật có liên quan.
- NPP có trách nhiệm hợp tác với ATC trong quá trình điều tra các hành vi vi phạm của chính NPP đó hoặc của NPP khác.
- Các thông tin về mạng lưới NPP, tình hình kinh doanh, kế hoạch kinh doanh và các thông tin cá nhân của các NPP, nhân viên ATC được xem là các thông tin mật. NPP có nghĩa vụ giữ kín các thông tin này trong suốt quá trình hoạt động kinh doanh và cả sau khi chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với ATC.

Y  
UH  
AA  
I  
H

d



- NPP phải chấp hành các quy định tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động của ATC, Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và các quy định pháp luật khác có liên quan.
- Các trang web độc lập của NPP cần được ATC phê duyệt trước khi thực hiện. Các thông tin hiển thị trực tuyến hoặc các quảng cáo phải được gửi đến ATC để phê duyệt trước khi đăng trực tuyến và phải liên kết với trang web của ATC hoặc trang web độc lập của NPP đã được ATC chấp thuận. Tất cả quảng cáo điện tử phải tuân theo và chịu sự kiểm soát bởi quy định của ATC cũng như quy định của pháp luật hiện hành.
- NPP phải tuân thủ các quy định pháp luật về Sở hữu trí tuệ đối với nhãn hiệu, tên thương mại, tài sản trí tuệ của ATC và các đối tác của ATC. NPP không được bao gồm bất kỳ tên thương mại hoặc thông tin đã được bảo hộ sở hữu trí tuệ (như ATC, nhãn hiệu của ATC, tên sản phẩm do ATC phân phối, nhãn hiệu Forever, Forever Living Products, ...) trong các thông tin hiển thị trực tuyến, các quảng cáo kể cả quảng cáo trên công cụ tìm kiếm (tức Google Ads) có thể gây nhầm lẫn về nguồn truy cập và/hoặc gây ra truy cập nhầm lẫn vào trang web chính thức của ATC và các chủ thể khác có liên quan. NPP phải biểu thị rõ ràng trang web của NPP là trang web độc lập và phải được ATC chấp thuận. Tên miền hoặc URL hiển thị phải khớp với trang đích của NPP.

## V. CHUYỂN GIAO THEO THỪA KẾ (THEO DI CHỨC HOẶC THEO PHÁP LUẬT)

Các quyền có thể thừa kế đối với quan hệ NPP được giới hạn và hạn chế như sau:

- Người thừa kế phải là người có thể đủ tiêu chuẩn làm một NPP. Người thừa kế không phải là một NPP đang duy trì Hợp đồng còn hiệu lực với ATC. Trường hợp người thừa kế đang là NPP của ATC quyết định tiếp nhận quyền thừa kế mà mình được hưởng thì NPP đó phải chấm dứt hợp đồng đã ký để thừa kế vị trí mới của người để lại thừa kế.
- Vị trí NPP có thể thừa kế trong phạm vi Kế hoạch trả thưởng được giới hạn ở việc được công nhận cấp bậc không cao hơn cấp Quản lý. Tuy nhiên tiền hoa hồng được trả theo cùng mức và quy định mà người qua đời đã được hưởng. Các Quản lý Thế hệ thứ nhất (F1) trong quan hệ Phân phối được thừa kế được xem là Quản lý được Thừa kế. Các vị trí NPP thuộc cấp bậc thấp hơn cấp Quản lý sẽ được thừa kế theo cấp bậc đó.

## VI. 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.





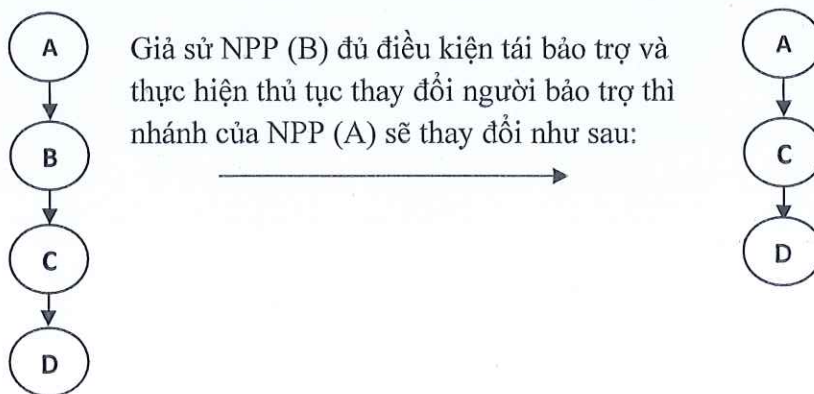
- Trường hợp hoàn trả tiền cho NPP, trong vòng 30 ngày kể từ ngày ATC hoàn tất việc thanh toán, ATC có thể thông báo khấu trừ/thu lại và khấu trừ/thu lại từ những NPP khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa nêu trên.

#### 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.

### VII. CHÍNH SÁCH TÁI BẢO TRỢ

1. Tái bảo trợ là yêu cầu của NPP khi muốn thay đổi người bảo trợ nhưng vẫn giữ nguyên mã số. NPP được tái bảo trợ phải bắt đầu lại từ cấp bậc Nhà phân phối mới là tuyến dưới Người bảo trợ mới của họ và bị mất tất cả NPP tuyến dưới tính đến thời điểm đó. Tuyến dưới của NPP được tái bảo trợ sẽ được chuyển lên bảo trợ cũ của NPP này.

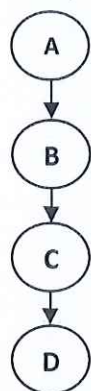


2. Nhà phân phối đã không mua bất kỳ sản phẩm nào và không bảo trợ bất kỳ cá nhân nào khác trong tối thiểu 12 tháng liên tục hoặc Nhà phân phối Mới đã được bảo trợ hơn 6 tháng và không mua bất kỳ sản phẩm nào thì có thể được xem xét để tái bảo trợ.
3. NPP cần trực tiếp đến ATC và các chi nhánh để điền vào hồ sơ tái bảo trợ bao gồm Đơn đề nghị và Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (theo mã số cũ). Trường hợp NPP gửi hồ sơ qua đường bưu điện, nhân viên tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm liên lạc và xác minh thông tin NPP khi tiến hành xét duyệt hồ sơ.

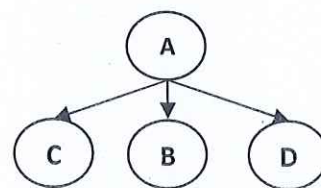
### VIII. CHÍNH SÁCH 36 THÁNG

Khi NPP không mua bất kỳ hàng hóa nào của ATC trong 36 tháng liên tiếp kể từ đơn hàng sau cùng thì toàn bộ tuyến dưới của NPP đó sẽ được chuyển giao cho NPP tuyến trên gần nhất phát sinh ít nhất 01 giao dịch mua hàng hóa của ATC trong 36 tháng tính đến thời điểm chuyển giao. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp đã ký kết giữa NPP và ATC vẫn duy trì hiệu lực và mã số, cấp bậc của NPP vẫn được giữ nguyên.

Ví dụ:



Giả sử trong một tháng NPP (B) và (C) cùng rơi vào trường hợp không mua bất kỳ hàng hóa nào của ATC trong 36 tháng liên tiếp kể từ đơn hàng sau cùng thì nhánh của (A) sẽ thay đổi như sau:



### IX. XỬ LÝ VI PHẠM NPP

#### 1. Điều tra vi phạm

- a) ATC sẽ tiến hành điều tra khi nhận thấy có các dấu hiệu về hành vi vi phạm của NPP hoặc khi có phản ánh bằng văn bản từ NPP khác. ATC không chịu trách nhiệm bồi thường đối với những tổn thất về lợi ích của NPP khi hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp bị gián đoạn trong quá trình điều tra.
- b) ATC có quyền áp dụng một hoặc nhiều biện pháp hạn chế đối với NPP đang trong quá trình bị điều tra, bao gồm:
  - Cấm tham dự các sự kiện, hoạt động, hội nghị, hội thảo, đào tạo của ATC;
  - Tạm đình chỉ NPP đặt hàng, nhận các khoản hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế khác và bảo trợ người mới. Hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế khác của NPP bị tạm đình chỉ sẽ được giữ cho đến khi có Thông báo về kết luận điều tra và/hoặc Quyết định áp dụng hình thức xử lý vi phạm.



c) ATC sẽ thông báo đến NPP bị áp dụng các biện pháp điều tra để NPP có quyền cung cấp thông tin phản hồi trước khi ATC đưa ra kết luận điều tra. ATC cũng có thể yêu cầu các NPP khác có liên quan hợp tác trong quá trình điều tra.

d) Thông báo về kết luận điều tra và hình thức xử lý:

Khi có đầy đủ dữ kiện về hành vi bị điều tra, ATC sẽ ban hành Thông báo về kết luận điều tra và Quyết định áp dụng hình thức xử lý vi phạm (nếu có) trực tiếp đến NPP hoặc qua bưu điện. Việc NPP không nhận được Thông báo, Quyết định nêu trên sẽ không làm trì hoãn việc áp dụng hình thức xử lý vi phạm của ATC.

ATC sẽ tiến hành công bố công khai việc xử lý vi phạm đối với NPP theo quy định pháp luật.

## 2. Hình thức xử lý vi phạm

ATC có toàn quyền quyết định hình thức xử lý vi phạm phù hợp tùy theo tính chất và mức độ hành vi vi phạm của NPP, theo đó NPP vi phạm sẽ bị áp dụng một hoặc nhiều hình thức xử phạt sau:

- Ban hành quyết định cảnh cáo. Trường hợp NPP bị cảnh cáo 03 lần nhưng vẫn tiếp tục tái phạm, tùy theo quyết định của ATC, NPP có thể bị áp dụng hình thức Chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- Phạt tiền;
- Thu hồi hoặc đình chỉ việc chi trả tiền thưởng, hoa hồng và các lợi ích kinh tế khác;
- Bồi thường thiệt hại;
- Tạm đình chỉ NPP đặt hàng và bảo trợ người mới trong thời hạn nhất định;
- Chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

## 3. Các hành vi bị cấm

a) In, sao chép, phân phối hoặc sử dụng các tài liệu khuyến mại, tài liệu hỗ trợ kinh doanh không được phép.

b) Tổ chức và thực hiện các chương trình khuyến khích kinh doanh, các chương trình thi đua hoặc các buổi đào tạo, các buổi chia sẻ công khai mà ATC không biết trước hoặc không chấp thuận.

c) NPP đưa ra tuyên bố không đúng sự thật hoặc gây nhầm lẫn về hàng hóa được bán ra hoặc tiêu dùng để nhằm đạt được hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác.

d) Tiến hành, tham gia hoặc dính líu, cho dù tự NPP hoặc cùng với NPP khác hoặc bất cứ bên thứ ba nào, trong các hoạt động liên quan đến việc mua hoặc gian lận để mua các hàng hóa, cho dù dưới chính tên NPP hoặc tên của NPP khác hoặc của bất kỳ bên thứ ba nào, nhằm duy trì hoặc tăng Chi tiêu năng động cho (các) NPP có liên quan, và sau đó trả

1. C. N  
UC  
TRAN  
ẢO VI  
TIÊU DÙ  
G TH

4



lại các hàng hóa, cho dù bởi chính NPP đó hay bởi NPP khác hoặc bất cứ bên thứ ba có liên quan nào, sau khi đã nhận được tiền hoa hồng.

- e) Tiến hành, tham gia hoặc dính líu đến các hoạt động dụ dỗ bất kỳ người nào, mà NPP biết hoặc phải biết đó là một NPP của ATC, bán bất kỳ loại hàng hóa nào khác của một công ty kinh doanh theo phương thức đa cấp khác.
  - f) NPP tiến hành, tham gia hoặc dụ dỗ bất kỳ người nào, mà NPP biết hoặc phải biết đó là một NPP của ATC kinh doanh sản phẩm, dịch vụ, đầu tư tài chính, huy động vốn tại một tổ chức hoặc công ty có dấu hiệu kinh doanh theo phương thức đa cấp bất hợp pháp.
  - g) NPP tìm cách xây dựng hoặc thiết lập một hoạt động kinh doanh, lũng đoạn, gây xáo trộn, hoặc tham gia vào việc lũng đoạn hoặc gây xáo trộn các hoạt động bảo trợ, các tuyến phân phối, hoặc các hoạt động phân phối, mà gây ra hoặc nhằm mục đích gây ra ảnh hưởng bất lợi và cố ý hoặc làm tổn hại đến Người bảo trợ NPP hoặc các NPP khác, tuyến dưới của họ.
  - h) Hỗ trợ hoặc tiến hành các hành vi lôi kéo bất kỳ người nào, mà NPP biết hoặc phải biết đó là một NPP của ATC thông qua các hình thức như hứa hẹn, dụ dỗ hoặc bằng thủ đoạn khác gợi ý, xúi giục nhằm mục đích thúc đẩy NPP đó tham gia một hoặc nhiều hoạt động bao gồm kinh doanh các sản phẩm cạnh tranh trực tiếp, các sản phẩm tương tự với sản phẩm của ATC, đầu tư tài chính, đầu tư tiền ảo, chứng khoán.
  - i) Xuất hiện, được đề cập đến/trong, hoặc cho phép tên hoặc hình ảnh của NPP được đưa lên hoặc đề cập đến/trong bất kỳ tài liệu quảng bá, tuyển dụng hoặc chào mời cho một công ty kinh doanh theo phương thức đa cấp khác hoặc tại một tổ chức/công ty có dấu hiệu kinh doanh theo phương thức đa cấp bất hợp pháp.
  - j) Trình bày sai lệch về tính chất, công dụng và chức năng của các hàng hóa bằng cách không theo đúng với các ấn phẩm, thông tin và chỉ dẫn chính thức hoặc chỉ dẫn được phép của ATC liên quan đến hàng hóa đó cho các NPP khác, Khách hàng hoặc công chúng cho dù dưới hình thức lời nói hay bằng văn bản. ATC không đưa ra bất kỳ tuyên bố nào, rõ ràng hay ngụ ý rằng các sản phẩm do ATC phân phối có thể điều trị hoặc chữa khỏi bất kỳ bệnh tật hoặc tình trạng y tế nào.
- a) Vi phạm Quy tắc đạo đức nhà phân phối;
  - b) Hành vi bán phá giá, bao gồm nhưng không giới hạn ở bán sản phẩm với giá thấp hơn giá bán sỉ, giảm giá theo chương trình khuyến mại nhằm mục đích bán sản phẩm với giá thấp hơn giá bán sỉ, tặng hàng mẫu, tặng sản phẩm, tặng voucher...;
  - c) NPP kinh doanh các sản phẩm của ATC trên các trang thương mại điện tử, sàn thương mại điện tử mà không được sự đồng ý của ATC;
  - d) NPP không tham gia vào hoạt động kinh doanh và/hoặc hoạt động bảo trợ NPP mới, chỉ đầu tư tiền, tài sản khác và để NPP khác hoạt động dưới danh nghĩa của mình;

032  
G  
MI  
NG  
H  
HỒ

4



- e) Tuyên bố, đưa ra ngụ ý mình có quan hệ lao động với ATC hoặc nhân danh ATC thực hiện các thủ tục, giao dịch với bên thứ ba mà không được sự đồng ý bằng văn bản của ATC;
- f) NPP mời các đơn vị truyền thông tham dự các sự kiện, hoạt động của ATC hoặc tự ý cung cấp bất kỳ thông tin liên quan đến ATC trên các phương tiện truyền thông khi chưa được sự chấp thuận của ATC hoặc cung cấp thông tin sai lệch, không nhất quán với hướng dẫn của ATC;
- g) NPP làm giả tài liệu, hồ sơ đăng ký tham gia bán hàng đa cấp, cố tình điền sai thông tin hoặc điền các thông tin gây hiểu nhầm trên hồ sơ;
- h) Những hành vi khác xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của ATC, khách hàng và các NPP của ATC, bao gồm nhưng không giới hạn ở xâm phạm quyền Sở hữu trí tuệ, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín, phát ngôn sai sự thật, tung tin đồn thất thiệt...;
- i) Vi phạm các quy định khác điều chỉnh hoạt động của NPP được quy định tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động của ATC, Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và các quy định pháp luật khác có liên quan.

## **X. CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG**

### **1. Quy định chung**

- “Chấm dứt” có nghĩa là cắt bỏ mọi đặc quyền và quyền theo Hợp đồng dành cho NPP, kể cả đặc quyền được mua và phân phối hàng hóa. Việc chấm dứt sẽ dẫn đến việc không đủ tiêu chuẩn hưởng các khoản tiền hoa hồng, các phần thưởng, lợi ích kinh tế khác từ ATC và ngừng tham gia tất cả các chương trình, sự kiện được tổ chức dành cho NPP của ATC.
- ATC có thể chấm dứt Hợp đồng với NPP khi NPP vi phạm Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động của ATC hoặc vi phạm các quy định pháp luật có liên quan và thông báo về việc chấm dứt này trước 10 ngày làm việc cho NPP. NPP có trách nhiệm trả lại, hoàn lại, đền bù cho ATC đối với bất kỳ chương trình phúc lợi, phần thưởng hoặc tiền hoa hồng theo yêu cầu của ATC và/hoặc thanh toán tiền phạt vi phạm cho ATC. Sau khi thu lại được toàn bộ chi phí và bồi thường thiệt hại phát sinh, các khoản tiền hoa hồng NPP không đủ tiêu chuẩn hưởng sẽ được trả cho NPP đủ tiêu chuẩn kế tiếp ở tuyến trên mà người này không vi phạm các điều khoản Hợp đồng.
- NPP có quyền chấm dứt Hợp đồng bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho ATC trước khi chấm dứt Hợp đồng ít nhất là 10 ngày làm việc.
- Sau 12 tháng, NPP đã chấm dứt Hợp đồng có thể đăng ký lại làm NPP và việc này phụ thuộc vào sự chấp thuận của ATC. Căn cứ vào sự phê chuẩn này NPP sẽ bắt đầu ở cấp bậc NPP Mới và không được khôi phục tuyến dưới trước đây.

## 2. Quy trình chấm dứt Hợp đồng

- a) Trường hợp NPP chấm dứt Hợp đồng bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho ATC trước khi chấm dứt Hợp đồng ít nhất là 10 ngày làm việc:

Bước 1: NPP cần nộp cho ATC các tài liệu sau tối thiểu 10 ngày làm việc trước ngày dự định chấm dứt:

- Văn bản thông báo chấm dứt hoạt động;
- Thẻ thành viên;
- Bản sao Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu;
- Chứng chỉ Đào tạo viên/xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp (nếu có).

Bước 2: Trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được các tài liệu nêu tại Bước 1, ATC sẽ tiến hành kiểm tra thông tin.

Bước 3: Trong vòng 20 ngày kể từ ngày kết thúc Bước 2, ATC sẽ thông báo cho NPP về việc chấm dứt Hợp đồng, Hai bên tiến hành thủ tục thanh lý theo quy định tại Quy tắc này.

- b) Trường hợp ATC chấm dứt Hợp đồng với NPP: ATC sẽ thông báo cho NPP trước khi chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp ít nhất 10 ngày làm việc.

## 3. Thanh lý Hợp đồng

- Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng, Các Bên sẽ tiến hành việc thanh lý Hợp đồng theo quy trình như sau:
  - Bước 1: Thực hiện việc mua lại hàng hóa đã bán cho NPP theo quy định tại Phần VI “CHÍNH SÁCH ĐỔI, TRẢ, MUA LẠI HÀNG HÓA” của Quy tắc hoạt động nếu NPP có yêu cầu mua lại hàng hóa.
  - Bước 2: ATC tính toán và xác định tất cả các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà NPP có quyền được hưởng từ hoạt động bán hàng đa cấp tại ATC, các nghĩa vụ của NPP như hoàn trả Xác nhận kiến thức pháp luật về bán hàng đa cấp, Thẻ thành viên và các tài sản khác của ATC (nếu có), nghĩa vụ thanh toán của NPP đối với ATC (nếu có), và tất cả các vấn đề khác có liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của hai Bên (nếu có).
  - Bước 3: Các Bên tiến hành thực hiện nghĩa vụ của mình và cùng ký kết Biên bản thanh lý Hợp đồng.
- Trong trường hợp NPP không ký Biên bản thanh lý nêu tại Bước 3 thì trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày ATC thông báo cho NPP về việc ký kết Biên bản thanh lý Hợp đồng thông qua gửi email, thông báo công khai tại trụ sở Công ty và trên trang thông tin điện tử của Công ty, Hợp đồng sẽ tự động được thanh lý.



## XI. THÔNG TIN LIÊN LẠC, TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Để phục vụ tốt nhất và đảm bảo quyền lợi của NPP, cũng như để cập nhật cho mọi người biết về các hoạt động và chính sách của ATC, ATC đã xây dựng một hệ thống thông tin liên lạc để giải quyết khiếu nại cho NPP.
2. Trình tự, thủ tục giải quyết

### Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Khi có khiếu nại về chất lượng hàng hóa kinh doanh hoặc bất kỳ khiếu nại, thắc mắc nào trong quá trình hoạt động, NPP liên hệ với Công ty qua các hình thức sau:

- Gửi văn bản khiếu nại qua bưu điện hoặc trực tiếp gặp Bộ phận chăm sóc khách hàng tại trụ sở công ty hoặc các Chi nhánh gần nhất theo địa chỉ được hiển thị tại mục “Liên hệ” trên trang thông tin điện tử chính thức của Công ty: <http://www.flpvietnam.com.vn>.
- Gọi điện thoại đến Công ty trong giờ hành chính theo số điện thoại: (028) 3948 5119.
- Gửi email đến địa chỉ: [atclohoi@flpvietnam.com](mailto:atclohoi@flpvietnam.com)
- Hồ sơ khiếu nại bao gồm:
  - Đơn khiếu nại;
  - Tài liệu chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có);
  - Bản sao Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu của người khiếu nại (kèm bản gốc để đối chiếu);
  - Bản sao Thẻ thành viên của người khiếu nại (kèm bản gốc để đối chiếu).

**Bước 2:** Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, Công ty sẽ kiểm tra, xem xét, xác nhận thông tin khiếu nại và thông báo cho các phòng ban có liên quan. Công ty tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, đề nghị NPP khiếu nại cung cấp các bằng chứng liên quan tới nội dung khiếu nại. Trong vòng 15 ngày làm việc, nếu người khiếu nại không cung cấp tài liệu chứng cứ theo yêu cầu của Công ty thì vụ việc khiếu nại sẽ tự động hết hiệu lực.

**Bước 3:** Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi kết thúc Bước 2, nghĩa là NPP cung cấp đủ các tài liệu chứng cứ. Công ty sẽ liên hệ với NPP và các bên liên quan (nếu có) để làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại đến NPP theo một trong các hình thức: Gặp trực tiếp, điện thoại, email hoặc gửi văn bản.

Thời gian giải quyết khiếu nại có thể được gia hạn tùy theo tính chất phức tạp của vụ việc, thời gian gia hạn cần thiết sẽ được Công ty thông báo cụ thể đến NPP.

**Bước 4:** Kết thúc khiếu nại, lưu hồ sơ.

## XII. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng, các Bên giải quyết bằng thương lượng, hòa giải. Trường hợp không thể thương lượng được, hai Bên đồng ý giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. NPP hiểu rằng ATC đồng ý các NPP của mình thực hiện công việc với tinh thần đạo đức và sự liêm chính cao nhất.

### CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI LÔ HỘI

Tổng Giám đốc



TRƯƠNG THỊ NHI

N. H. H.

N. H. H.