QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP BÁN HÀNG ĐA CẤP

NỘI DUNG CHÍNH

1. Giới thiệu Quy tắc đạo đức kinh doanh BHĐC
2. Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng
3. Quy tắc ứng xử đối với người tham gia BHĐC
4. Quy tắc ứng xử giữa các doanh nghiệp BHĐC

1 Giới thiệu Quy tắc đạo đức kinh doanh BHĐC

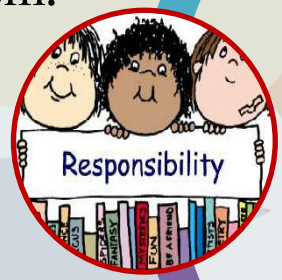
Cấu trúc

1 Giới thiệu Quy tắc đạo đức kinh doanh BHĐC

Mục đích

Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng

Thúc đẩy kinh doanh chuẩn mực,có đạo đức và trách nhiệm.



Quy tắc ứng xử

Đảm bảo tuân thủ pháp luật về bán hàng đa cấp.

Phát triển môi trường kinh doanh bền vững trên cở sở nguyên tắc bền vững.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

1. Hành vi bị cấm

Doanh nghiệp BHĐC, người tham gia BHĐC không được thực hiện hành vi kinh doanh không lành mạnh, lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

2. Giới thiệu

Khi tiếp thị để bán hàng, NTG BHĐC cần phải tự giới thiệu rõ ràng, trung thực về bản thân mình, doanh nghiệp BHĐC, bản chất của sản phẩm và nêu rõ mục đích của việc chào đón sản phẩm cho người tiêu dùng tiềm năng mà không cần phải được yêu cầu.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

3. Thông tin

NTG BHĐC phải cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về giá cả và điều khoản tín dụng (nếu có); điều khoản thanh toán; chính sách trả hàng; bảo hành; dịch vụ hậu mãi, thời gian giao hàng. Liên quan tới hiệu quả sử dụng sản phẩm. NTG BHĐC chỉ đưa ra những tuyển bố đã được DN cho phép.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

4. Giải đáp

Người tham gia BHĐC giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng về sản phẩm và điều kiện giao dịch một cách chính xác và dễ hiểu, chỉ đưa ra các cam kết đã được doanh nghiệp cho phép.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

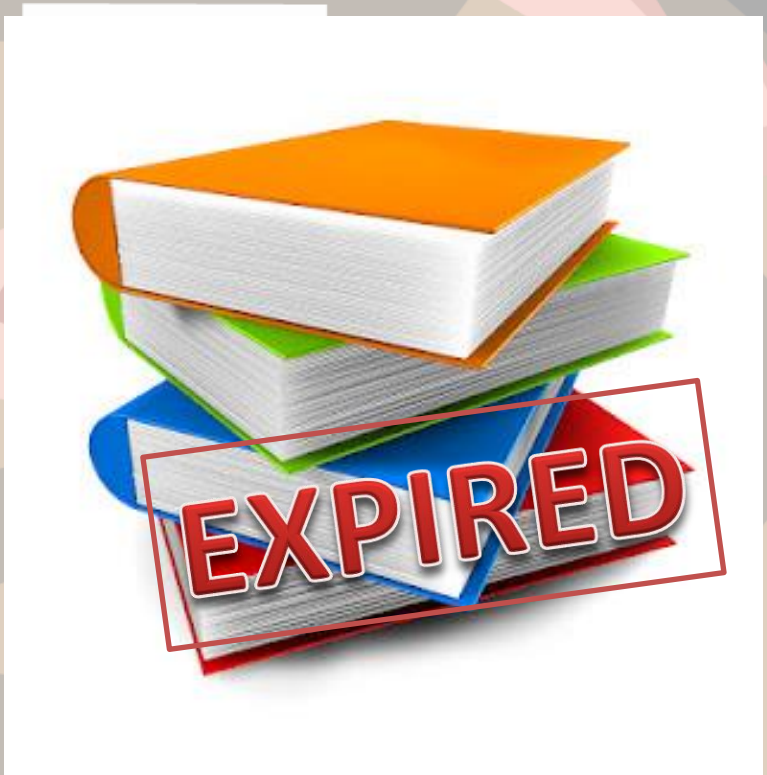
5. Tài liệu

Tài liệu hỗ trợ bán hàng, tài liệu quảng cáo và thư tín không được thể hiện các thông tin mang tính lừa dối hay gây nhầm lẫn như mô tả về sản phẩm. Tài liệu hỗ trợ bán hàng nêu rõ tên, địa chỉ và số điện thoại liên lạc của Công ty và số điện thoại của NTG BHĐC.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

6. Tài liệu xác nhận

Doanh nghiệp và người tham gia BHĐC 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.



2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

7. So sánh và gièm pha

Doanh nghiệp và người tham gia BHĐC không được đưa ra những so sánh có thể gây nhầm lẫn không được trực tiếp và gián tiếp gièm pha bất kỳ doanh nghiệp nào, hoạt động kinh doanh hay sản phẩm của doanh nghiệp khác.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

8. Đổi, trả hàng

Doanh nghiệp và người tham gia BHĐC phải đảm bảo rằng 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.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

9. Bảo hành và hậu mãi

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 hoạt động sửa chữa dành cho người mua hàng phải được thể hiện rõ ràng trong các tài liệu đi kèm hoặc tài liệu khác được giao cùng với sản phẩm.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

10. Tôn trọng sự riêng tư

Người tham gia BHĐC chỉ được liên quan hoặc điện thoại cho người tiêu dùng với cách ứng xử hợp lý và trong thời gian thích hợp nhằm tránh việc sự xâm nhập quyền riêng tư của người tiêu dùng. Người tham gia BHĐC phải thực hiện các bước cần thiết để bảo mật các thông tin cá nhân do người tiêu dùng, khách hàng tiềm năng hoặc người tham gia BHĐC khác cung cấp.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

11. Sự công bằng

Người tham gia BHĐC phải lưu ý đến việc thiếu kinh nghiệm của người tiêu dùng và không được lợi dụng lòng tin hoặc khai thác các thông tin về tuổi tác, bệnh tật cũng như việc hạn chế về ngôn ngữ của người tiêu dùng.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

12. Trung gian bán hàng

Doanh nghiệp và người tham gia BHĐC 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 người tham gia BHĐC để mua hàng hóa tương tự.

2 Quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng

13. Giao hàng

Doanh nghiệp và người tham gia BHĐC phải giao hàng cho khách hàng đúng thời hạn

3 Quy tắc ứng xử đối với người tham gia BHĐC

1. Tuân thủ của NTG BHĐC	2. Tuyển dụng	3. Thông tin kinh doanh
DN phải yêu cầu NTG BHĐC tuân thủ các chuẩn mực của Bộ quy tắc ứng xử của WFDSA. Đây là điều kiện để NTG BHĐC tham gia vào mạng lưới bán hàng của DN.	DN và NTG BHĐC không được thực hiện các hành vi tuyển dụng không lành mạnh, lừa dối hoặc gây nhầm lẫn, ảnh hưởng đến NTG BHĐC hiện hữu hoặc tiềm tàng.	DN phải cung cấp đầy đủ, chính xác cho NTG 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 NTG tiềm năng của mình và không được thông tin gian dối về cơ hội bán hàng trong quá trình tuyển dụng NTG.

3 Quy tắc ứng xử đối với người tham gia BHĐC

4. Thưởng và thù lao	5. Thu nhập	6. Quan hệ
DN phải thông tin bằng văn bản hoặc qua mạng internet cho NTG BHĐC về các khoản tiền định kỳ dành cho NTG BHĐC 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 DN và NTG BHĐC. Tất cả các khoản tiền này sẽ được thanh toán hoặc giữ lại theo nguyên tắc ứng xử thương mại thích hợp.	DN và NTG BHĐC không được làm sai lệch thông tin về các khoản thu nhập thực tế hoặc tiềm năng dành cho NTG BHĐC. Tất cả các khoản thu nhập hoặc kết quả bán hàng phải được thông tin bằng văn bản.	DN phải chuyển cho NTG BHĐC 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 NTG BHĐC và DN. DN phải thông báo cho NTG 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.

3 Quy tắc ứng xử đối với người tham gia BHĐC

7. Phí

DN và NTG BHĐC không được yêu cầu NTG BHĐC 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 DN. Tất cả các khoản chi phí để trở thành người tham gia BHĐC 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.

8. Chấm dứt hợp đồng

Khi NTG BHĐC yêu cầu chấm dứt hợp đồng. DN phải mua lại hàng hóa tồn đọng của NTG BHĐC 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 NTG BHĐC đã trả cho DN trước đó sau khi đã trừ chi phí quản lý tối đa là 10%.

3 Quy tắc ứng xử đối với người tham gia BHĐC

9. Lưu trữ hàng hóa	10. Hàng hóa khác	11. Đào tạo và huấn luyện
DN không được yêu cầu hay khuyến khích NTG BHĐC 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 tuyến dưới của mình, NTG BHĐC có thể tiêu thụ hoặc bán hết lượng hàng hóa đạt chỉ tiêu để nhận tiền thù lao.	DN phải nghiêm cấm NTG BHĐC thực hiện việc tiếp thị hoặc yêu cầu tuyến dưới của mình mua bất kỳ tài liệu, hàng hóa khác không phù hợp với các chính sách và quy định của DN	DN phải đào tạo và huấn luyện NTG BHĐC 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.

4 Quy tắc ứng xử giữa các doanh nghiệp BHĐC

Nguyên tắc

DN phải ứng xử với nhau trên tinh thần cạnh tranh lành mạnh.

Lôi kéo

DN và NTG BHĐC không được lôi kéo hoặc chiêu dụ mạng lưới bán hàng của Doanh nghiệp khác

Gièm pha

DN không được gièm pha và cho phép NTG BHĐC của mình gièm pha hàng hóa của Công ty khác, chương trình bán hàng và kế hoạch tiếp thị hay bất kỳ nguyên tắc nào của doanh nghiệp khác.

Thank You!