

QUY TẮC HOẠT ĐỘNG

Chương trình đào tạo cơ bản dành cho Nhà phân phối mới

Công ty TNHH Người Lái Xe Mặt Trời Việt Nam – Sunrider Vietnam

SUNRIDER®

NỘI DUNG

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

1. Quy trình đăng ký trở thành nhà phân phối
2. Mẫu đơn của Sunrider Việt Nam
3. Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao hàng, nhận hàng của Sunrider Việt Nam.
4. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa.
5. Chính sách chuyển nhượng doanh số tính thưởng.
6. Thay đổi thông tin trên tài khoản.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

1. Đăng ký, hoạt động và phát triển vai trò phân phối.
2. Chuyển nhượng vai trò phân phối.
3. Nhà phân phối qua đời hoặc mất năng lực hành vi dân sự.
4. Vi phạm hợp đồng, thẩm tra, kỷ luật và thủ tục xử lý.
5. Đình chỉ/ Chấm dứt.
6. Thời hạn tài khoản và gia hạn tài khoản.
7. Trường hợp bất khả kháng.
8. Chuyển nhượng và ủy quyền.
9. Điều chỉnh và thay đổi.
10. Phạm vi bảo hành.
11. Miễn trừ bảo hành và giới hạn trách nhiệm.
12. Vi phạm.
13. Bồi thường.
14. Đồng thuận.
15. Khước từ.
16. Tính hiệu lực.
17. Phá vỡ các chính sách.
18. Luật pháp điều chỉnh.
19. Chính sách và quy trình giải quyết khiếu nại.
20. Những điểm khác.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

ĐỊNH NGHĨA:

- **Nhà Phân Phối (“NPP”)** là những cá nhân có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, thỏa mãn điều kiện quy định tại Điều 28 Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2018 (“**Nghị định 40/2018/NĐ-CP**”), đã hoàn thành các thủ tục ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Sunrider, hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và được cấp Thẻ Thành Viên của Công ty. NPP được quyền mua Hàng hóa Sunrider theo giá bán dành cho NPP quy định tại Danh mục Hàng hóa kinh doanh theo phương thức bán hàng đa cấp của Sunrider, và được tham gia vào Kế Hoạch Trả Thưởng của Sunrider. NPP là cấp bậc đầu tiên trong bảng xếp hạng theo cấp bậc tăng dần của Kế Hoạch Trả Thưởng.
- **Thành viên** là cá nhân hoàn tất việc đăng ký thành viên (miễn phí) tại văn phòng Sunrider. Người tham gia đăng ký phải là người từ đủ 18 tuổi trở lên, và có thể điền vào mẫu đăng ký tại văn phòng Sunrider. Người đăng ký phải có địa chỉ nhận thư đầy đủ tại Việt Nam và có mã số thuế thu nhập cá nhân hợp lệ. Thành viên có thể mua các Hàng hóa trực tiếp từ Sunrider hoặc từ một NPP của Sunrider theo Giá bán lẻ. Thành viên này sẽ không được tham gia tuyển dụng (làm Nhà bảo trợ) hoặc tham gia vào Kế Hoạch Trả Thưởng của Sunrider.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

1. Quy trình đăng ký trở thành nhà phân phối:

Tiêu chuẩn đăng ký trở thành NPP của Sunrider Việt Nam:

- Là cá nhân có quốc tịch Việt Nam từ đủ 18 tuổi, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam;
- Không thuộc các trường hợp sau:
 - 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 do vi phạm các quy định tại khoản 2, khoản 3 và khoản 4 Điều 5 Nghị định 40/2018/NĐ-CP mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính;
 - Cá nhân quy định tại điểm c khoản 1 Điều 7 Nghị định 40/2018/NĐ-CP;
 - Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

Giấy tờ cá nhân cần cung cấp khi tiến hành ký kết hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Sunrider Việt Nam:

- Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân/ hộ chiếu (bản sao chứng thực hợp lệ).
- 03 ảnh 3x4.

Quy trình ký kết hợp đồng:

- Các ứng viên được xem xét các tài liệu trong Quy Tắc Hoạt Động hiện hành. Nếu ứng viên đồng ý chấp thuận và cam kết tuân thủ tất cả các quy định trong Quy Tắc Hoạt Động, thì các ứng viên thực hiện các bước sau:
- Điền thông tin và có chữ ký của Người Bảo Trợ vào Đơn Đăng Ký Nhà Phân Phối Chính Thức theo mẫu của Sunrider Việt Nam quy định tại Mục II, Phần 1 Quy Tắc Hoạt Động này.
- Hoàn thành, ký tên và gửi Đơn Đăng Ký Nhà Phân Phối Chính Thức và 02 bản Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp cùng các giấy tờ cá nhân nêu ở Mục II.2, Phần 1 gửi về cho Sunrider. Việc gửi các tài liệu này có thể được thực hiện qua bưu điện, chuyển phát nhanh hoặc được nộp trực tiếp tại Sunrider Việt Nam.
- Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được các tài liệu nêu trên, Sunrider sẽ xem xét hồ sơ, nếu chấp thuận thì sẽ ký và đóng dấu hợp pháp vào hai (02) bản Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp được gửi đến và gửi lại một (01) bản Hợp Đồng này cho NPP theo đường bưu điện, chuyển phát nhanh hoặc NPP nhận trực tiếp tại Sunrider.
- NPP sẽ nhận lại một (01) bản Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp đã có chữ ký và con dấu hợp pháp của Sunrider và thông báo cho Công Ty sau khi nhận được Hợp Đồng.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

2. Mẫu đơn của Sunrider Việt Nam:

Quy định chung khi gửi đơn từ đến Sunrider Việt Nam:

1. Các đơn từ gửi đến Sunrider Việt Nam phải có đầy đủ thông tin và chính xác theo đúng mẫu Sunrider Việt Nam quy định. Các trường hợp ghi sai, thiếu, không chính xác hoặc không đúng mẫu quy định sẽ không được xem xét giải quyết.
2. Các đơn từ gửi đến Sunrider Việt Nam phải được trình bày rõ ràng, dễ đọc và phải được viết bằng bút đen hoặc xanh. Những đơn từ viết không rõ ràng hoặc khó đọc sẽ không được xem xét giải quyết.
3. NPP phải ghi đầy đủ họ tên, ngày tháng năm làm đơn và ký tên vào tất cả các nơi cần thiết trước khi nộp đến Sunrider Việt Nam.
4. NPP phải gửi đơn từ hoàn chỉnh đến địa chỉ sau:

Công Ty TNHH Người Lái Xe Mặt trời Việt Nam

Tầng 2, tòa nhà Lam Giang, 167 – 173 Trần Hưng Đạo, Phường Cô Giang, Quận 1, Tp. HCM

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

3. Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao hàng, nhận hàng của Sunrider Việt Nam.
Quy trình đặt hàng, thanh toán và giao hàng bao gồm các bước sau:

Bước 1. NPP có thể đặt hàng các Hàng hóa từ Sunrider Việt Nam hoặc từ các NPP khác theo quy trình đặt hàng tại Mục III.A, Phần I, Quy Tắc Hoạt Động này.

Bước 2. Sunrider Việt Nam xác nhận đơn hàng theo quy trình đặt hàng tại Mục III.B, Phần 1, Quy Tắc Hoạt Động này.

Bước 3. Thanh toán đơn hàng, NPP có thể lựa chọn hình thức thanh toán theo Mục III.C, Phần 1, Quy Tắc Hoạt Động này.

Bước 4. Giao hàng, Sunrider Việt Nam thực hiện việc chuyển hàng theo quy định tại Mục III.D, Phần 1, Quy Tắc Hoạt Động này.

Bước 5. Nhận hàng, NPP nhận hàng theo thỏa thuận, kiểm tra hàng hóa và ký xác nhận đã nhận hàng theo Mục III.E, Phần I, Quy Tắc Hoạt Động này.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

• Quy trình đặt hàng:

Để tiến hành đặt hàng từ Sunrider Việt Nam, NPP phải cung cấp các thông tin sau: Tên và Mã số NPP, địa chỉ nhận hàng, xác nhận phương thức giao hàng (đường bộ hoặc đường hàng không), số điện thoại liên lạc, phương thức thanh toán, danh sách Hàng hóa.

Đơn đặt hàng có thể được gửi đến Sunrider Việt Nam bằng trực tuyến trên website của Sunrider Việt Nam, đặt hàng qua điện thoại hoặc đặt hàng trực tiếp tại văn phòng của Sunrider Việt Nam.

1. Để đặt hàng qua điện thoại, xin vui lòng gọi số HCM: (+84) 28 3837 5969; HN: (+84) 24 3217 1506
2. Để đặt hàng trực tuyến, xin vui lòng truy cập vào website Sunrider Việt Nam <https://sunrider.com.vn> và làm theo hướng dẫn để tiến hành đặt hàng với Sunrider Việt Nam hoặc gửi email về hotro.kinhdoanh@sunrider.vn. Ngoài ra, NPP có thể đăng nhập vào tài khoản cá nhân tại Hệ thống quản lý mạng lưới bán hàng đa cấp với đường dẫn business.sunrider.vn/login, vào mục Mua hàng online và chọn hàng hóa cần mua.
3. Để đặt hàng trực tiếp, xin vui lòng đến quầy giao dịch công ty Sunrider Việt Nam trong giờ hành chính, nộp Đơn đặt hàng và thanh toán tiền hàng tại công ty Sunrider Việt Nam.

Sunrider Việt Nam sẽ tính doanh số trong tháng cho những Đơn đặt hàng được gửi đến không trễ hơn ngày cuối cùng của tháng dương lịch.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

• Xác nhận đơn hàng:

Trong thời gian 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận Đơn hàng, nhân viên phụ trách sẽ xác nhận lại cho NPP tình trạng của Hàng hóa trong Đơn đặt hàng và thông báo Giá trị Đơn đặt hàng để NPP thanh toán.

Đơn hàng đợi:

- Đơn hàng đợi nghĩa là số hàng được yêu cầu không có đủ hoặc hiện không có trong kho của Sunrider Việt Nam và có thể sẽ được giao trong vòng 7 ngày làm việc. Đối với những đơn hàng này, Sunrider sẽ giao trước những Hàng hóa hiện có trong kho, phần còn lại sẽ được giao khi hàng có sẵn. NPP sẽ nhận được Hàng hóa trong vòng 30 ngày kể từ thời điểm NPP thanh toán cho Sunrider Việt Nam.
- Các Đơn hàng đợi vẫn được tính giá trị doanh số ngay tại thời điểm NPP nộp Đơn đặt hàng.
- Trong trường hợp muốn hủy Đơn hàng đợi, NPP phải thông báo với Sunrider. Nếu không có đơn đặt hàng khác để thay thế, thì việc hủy Đơn hàng đợi có thể ảnh hưởng đến việc xét chuẩn.

Tạm thời hết Hàng hóa:

- Tạm thời hết hàng hóa nghĩa là hàng hóa đó sẽ tạm thời hết trong khoảng thời gian trên 7 ngày làm việc. Đối với các đơn hàng nhận qua fax hoặc đường bưu điện đang ở trong tình trạng tạm thời hết Hàng hóa, Sunrider Việt Nam sẽ gọi điện thông báo cho người mua trong vòng 48 giờ để hỗ trợ người mua chọn sản phẩm khác.
- Trong trường hợp một đơn hàng có bao gồm các Hàng hóa trong tình trạng tạm thời hết thì doanh số cá nhân và giá trị doanh số tính thưởng (CV) tương ứng của phần Hàng hóa tạm thời hết đó không được tính cộng dồn.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

- **Thanh toán:**

NPP thanh toán đầy đủ trực tiếp cho Đơn đặt hàng theo thông báo của Nhân viên phụ trách, tổng số tiền phải thanh toán bao gồm tiền hàng, thuế, phí vận chuyển, phí dịch vụ giao hàng. Sunrider Việt Nam không chấp nhận phương thức thanh toán trả tiền khi nhận hàng.

Sunrider Việt Nam sẽ giao hàng theo thời gian quy định tại Mục III.D sau khi nhận được đầy đủ khoản thanh toán cho đơn đặt hàng. Tùy theo quyền quyết định của mình Sunrider Việt Nam có thể xử lý đơn hàng đã nhận mà chưa thanh toán đầy đủ. Nếu Sunrider Việt Nam xử lý Đơn đặt hàng chưa thanh toán đầy đủ đó, thì Sunrider Việt Nam có quyền không giao một số Hàng hóa trong đơn hàng tương ứng với số tiền chưa được thanh toán đủ.

Việc thanh toán được thực hiện theo các phương thức sau:

- **Thanh toán qua tài khoản ngân hàng của Sunrider Việt Nam**

- Công ty TNHH Người lái xe Mặt trời Việt Nam
- Ngân hàng Standard Chartered (Việt Nam) – CN Tp.HCM
- Số TK: 99140775904

- **Thẻ tín dụng**

- **Tiền mặt**

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

- **Giao hàng:**

- Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán tiền mua hàng thì Đơn hàng sẽ được giao đến NPP chủ yếu bởi các công ty giao nhận chuyên nghiệp. Phí giao hàng (nếu có) sẽ do NPP chịu.
- Để đảm bảo việc giao hàng được chính xác và nhanh chóng, NPP phải cung cấp đầy đủ thông tin về địa chỉ giao và số điện thoại liên lạc. Đối với những đơn đặt hàng cung cấp sai địa chỉ gửi hàng hoặc địa chỉ không có người nhận bị trả lại hoặc người nhận từ chối nhận hàng, Sunrider sẽ khấu trừ 10% phí. Đối với những Đơn đặt hàng giao lại lần thứ 2 trở đi Sunrider sẽ tính phí. Khoản phí giao lại lần thứ 2 trở đi này phụ thuộc vào mức phí do công ty giao nhận thông báo.
- Mỗi kiện hàng giao đều được đính kèm một hoá đơn mua hàng. Tuy nhiên đối với những Đơn hàng mà NPP chỉ định rõ người nhận hàng không phải là NPP, thì người nhận hàng chỉ nhận phiếu giao hàng không có đơn giá trong đó. NPP sẽ nhận được hóa đơn mua hàng hợp lệ của kiện hàng đó có đầy đủ đơn giá. NPP phải giữ lại tất cả các Hóa đơn mua hàng đó cho mục đích khai thuế và sử dụng khi cần thiết.
- Sunrider Việt Nam sẽ hỗ trợ để các đơn hàng được giao trong thời gian sớm nhất. Tuy nhiên, Sunrider không chịu trách nhiệm trong trường hợp hàng hóa giao chậm trễ không phải do lỗi Sunrider.
- Để biết thêm chi tiết về việc giao hàng hoặc đơn hàng bị thất lạc, xin vui lòng liên hệ Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

- **Nhận hàng:**

Tại thời điểm nhận hàng, NPP hoặc người nhận hàng (trong trường hợp NPP chỉ định rõ người nhận hàng không phải là NPP) sẽ tiến hành kiểm tra đơn hàng theo hóa đơn mua hàng hoặc phiếu giao hàng được giao kèm theo.

Nếu NPP nhận được những mặt hàng không có trong Đơn đặt hàng, NPP sẽ thông báo cho Sunrider Việt Nam ngay lập tức và cung cấp những chi tiết liên quan. NPP sẽ thanh toán cho Sunrider Việt Nam nếu muốn giữ lại mặt hàng đó hoặc NPP có thể trả hàng lại kho của Sunrider, chi phí chuyển trả sẽ do Sunrider Việt Nam thanh toán.

Nếu NPP phát hiện thiếu hàng, NPP sẽ thông báo cho Sunrider Việt Nam các thông tin cụ thể như: tên, Mã số Thành Viên, địa chỉ, số đơn hàng, và số lượng mặt hàng bị thiếu. Sunrider Việt Nam sẽ kiểm tra lại đơn hàng, nếu đúng như phản ánh thì Sunrider Việt Nam sẽ bổ sung các mặt hàng bị thiếu cho NPP.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

- **Các điều kiện khác**

1. NPP có thể mua hàng từ các NPP khác theo thỏa thuận của các bên không trái với các quy định tại Quy Tắc Hoạt Động này.
2. Trong trường hợp Sunrider Việt Nam vận chuyển Hàng hóa tới địa chỉ mà NPP đã đăng ký với Sunrider Việt Nam, chi phí vận chuyển sẽ do NPP chi trả theo chi phí thực tế.
3. Các NPP không được phép xuất khẩu để bán lại các Hàng hóa sang nước khác.
4. NPP không được phép trưng bày, giới thiệu, bán Hàng hóa của Sunrider Việt Nam tại các địa điểm bán lẻ như chợ, trung tâm thương mại, cửa hàng mà phải tiếp thị trực tiếp cho Khách Hàng tại nơi ở, nơi làm việc của Khách Hàng hoặc địa điểm khác không phải là địa điểm bán lẻ thường xuyên của Sunrider Việt Nam.
5. NPP không được bày bán các Hàng hóa của Sunrider Việt Nam tại bất kì triển lãm hoặc hội chợ nào.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

4. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa.

Chính sách hoàn trả Hàng hóa.

NPP có quyền trả lại hàng hóa đã mua từ Sunrider Việt Nam trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày nhận hàng. Hàng hóa trả lại phải đáp ứng các điều kiện sau:

- (1) Hàng hóa phải còn mới, chưa sử dụng và còn nguyên vẹn bao bì, tem, nhãn Hàng hóa;
- (2) Kèm theo hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại.

Trước khi trả lại sản phẩm, NPP phải thông báo với Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng để được hướng dẫn cách thức xử lý hoàn trả Hàng hóa và yêu cầu cấp một Mã số Trả Hàng để trợ giúp xử lý Hàng hóa khi sự hoàn trả hợp lệ.

Sunrider Việt Nam chỉ nhận lại Hàng hóa khi NPP đã nhận được Mã Trả Hàng, mã này được cấp cho NPP sau khi Đơn đề nghị trả hàng được chấp thuận.

Khi đóng gói hàng trả, NPP phải viết đầy đủ họ tên và địa chỉ của mình lên trên mặt kiện hàng hoàn trả. Kiện hàng trả hợp lệ bao gồm:

1. Đơn Yêu Cầu Hoàn Trả được điền đầy đủ thông tin;
2. Hàng hóa phải còn mới, chưa sử dụng và còn nguyên vẹn bao bì, tem, nhãn Hàng hóa;
3. Bản sao hóa đơn hoặc số hóa đơn; và
4. Mã số Trả Hàng.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

Quy trình hoàn trả Hàng hóa:

- Trong trường hợp không hài lòng về Hàng hóa đã mua vì bất kỳ lý do gì, NPP/ người tiêu dùng có quyền gửi Đơn Yêu Cầu Hoàn Trả Hàng Hóa tới Sunrider Việt Nam theo hướng dẫn trên đây.
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu hoàn trả, Sunrider Việt Nam và Người trả hàng sẽ thực hiện thủ tục mua lại hàng. Theo đó, Người trả hàng tiến hành bàn giao hàng hóa hoàn trả cùng với tài liệu theo yêu cầu, Sunrider Việt Nam tiến hành kiểm tra lại hàng hóa và nhận lại hàng nếu hàng hóa trả lại đáp ứng các điều kiện hoàn trả trên đây. Sunrider Việt Nam thông báo số lượng hàng hóa đạt điều kiện hoàn trả và lý do từ chối việc hoàn trả đối với số hàng hóa không đạt điều kiện hoàn trả.
- Sunrider Việt Nam và NPP thống nhất số tiền Sunrider Việt Nam sẽ thanh toán lại cho Người trả hàng phù hợp với Chính sách hoàn trả hàng hóa trên đây.
- Trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày hai bên thống nhất về số tiền hoàn trả, Sunrider Việt Nam sẽ thực hiện việc thanh toán cho Người trả hàng.

PHẦN 1: QUY TẮC CHUNG VÀ QUY TRÌNH

5. Chính sách chuyển nhượng doanh số tính thưởng.

NPP không được phép chuyển nhượng giá trị bằng tiền và/hoặc giá trị doanh số tính thưởng CV cho NPP trong mạng lưới.

6. Thay đổi thông tin trên tài khoản.

NPP có trách nhiệm cung cấp cho Sunrider Việt Nam thông tin liên lạc cập nhật mới nhất (địa chỉ, số điện thoại, email,...). Sunrider Việt Nam sẽ, căn cứ theo thông tin liên lạc mà NPP cung cấp, gửi bất kỳ những thay đổi, chỉnh sửa nội dung trong Quy Tắc Hoạt Động đến NPP. Những thông báo này được xem như là những thông báo đầy đủ và chính thức từ Sunrider. Trong trường hợp NPP thay đổi các thông tin liên lạc trên thì NPP phải cập nhật bằng văn bản cho Sunrider Việt Nam trong thời gian sớm nhất.

- **Thông báo thay đổi thông tin NPP**

NPP muốn thay đổi bất kỳ thông tin gì đều có thể sử dụng mẫu Thông báo thay đổi thông tin NPP của Sunrider Việt Nam.

- **Thay đổi địa chỉ hoặc đổi tên NPP**

NPP khi cần thay đổi địa chỉ liên lạc trên tài khoản Sunrider Việt Nam của mình có thể gửi Thông báo thay đổi địa chỉ cho Sunrider Việt Nam qua đường bưu điện, fax, email hoặc cập nhật trực tuyến thông tin thay đổi trên website của Sunrider Việt Nam và cung cấp rõ và đầy đủ thông tin về địa chỉ cũ, địa chỉ mới cần thay đổi, số chứng minh nhân dân và chữ ký.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

1. Đăng ký, hoạt động và phát triển vai trò phân phối.

• Tiêu chuẩn

Để trở thành NPP của Sunrider Việt Nam, cá nhân phải thỏa mãn các điều kiện sau:

Là cá nhân có quốc tịch Việt Nam từ đủ 18 tuổi, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam; và không thuộc các trường hợp sau:

- 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;
- Đã từng bị xử phạt do vi phạm các quy định tại khoản 2, khoản 3 và khoản 4 Điều 5 Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12/3/2018 mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính;
- Từng là thành viên hợp danh đối với công ty hợp danh, chủ sở hữu đối với doanh nghiệp tư nhân hoặc chủ sở hữu công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên, thành viên đối với công ty trách nhiệm hữu hạn có từ hai thành viên trở lên, cổ đông sáng lập đối với công ty cổ phần, người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp bán hàng đa cấp đã bị thu hồi giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp theo quy định của Nghị định 42/2014/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp và Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 03 năm 2018;
- Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức;
- Từng bị chấm dứt Hợp Đồng với Sunrider Việt Nam trước đây do vi phạm vai trò phân phối với Sunrider Việt Nam;
- Đang là nhân viên của một công ty bán hàng đa cấp khác.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Hoạt động kinh doanh độc lập:**
 - NPP sở hữu hoạt động kinh doanh độc lập là đối tác độc lập với Sunrider Việt Nam. NPP sẽ không được xem như là đại lý hoặc nhân viên chính thức của Sunrider dù trong bất kỳ trường hợp nào (bao gồm cả cho mục đích đóng thuế).
 - NPP không được phép tự nhận mình là nhân viên của Sunrider hoặc của bất kỳ chi nhánh nào của Sunrider Việt Nam. NPP không được tiến hành mua bán hoặc tham gia bất kỳ hoạt động, giao dịch nào dưới tên Sunrider Việt Nam. Theo Kế Hoạch Trả Thưởng của Sunrider Việt Nam, NPP sẽ được xếp loại với nhiều cấp bậc khác nhau, ví dụ như “Star Elite”, “Ace Royal”. Các cấp bậc để làm căn cứ tính toán các khoản hoa hồng, tiền thưởng hoặc áp dụng các chương trình ưu đãi bán hàng cho NPP. Các cấp bậc trên **không** nhằm mục đích thiết lập các mối quan hệ quản lý hoặc hợp đồng lao động với Sunrider Việt Nam. NPP không được tự ý sử dụng cấp bậc của mình tại Sunrider Việt Nam cho mục đích riêng như in danh thiếp, cung cấp đồ dùng văn phòng, in các văn bản khác hoặc sử dụng trong các phương tiện thông tin trực tuyến. NPP không được phép nhận mình là đại lý hay người đại diện của Sunrider Việt Nam, mà là “Nhà Phân Phối” của Sunrider Việt Nam.
 - NPP tự quản lý thời gian và cách thức bán hàng, chỉ cần đảm bảo không vi phạm các tiêu chuẩn, điều khoản được nêu trong Quy Tắc Hoạt Động của Sunrider Việt Nam và pháp luật Việt Nam có liên quan. NPP phải tự chịu tất cả chi phí để thực hiện hoạt động kinh doanh của mình. NPP chấp nhận phải tự chịu tất cả các khoản thuế thu nhập cá nhân trên tất cả các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các khoản khác nhận được trong quá trình thực hiện hoạt động vai trò phân phối là NPP.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Hoạt động kinh doanh độc lập:**

- NPP phải có trách nhiệm tuân thủ luật pháp, bao gồm cả luật thuế tại đất nước mà NPP đó đang sinh sống và/hoặc hoạt động kinh doanh độc lập của mình. Nếu luật pháp sở tại yêu cầu NPP phải có Giấy phép kinh doanh hoặc giấy phép bán hàng, NPP phải tự xin cấp phép tại các cơ quan có thẩm quyền để đảm bảo tính hợp pháp của hoạt động kinh doanh của mình.
- Sunrider Việt Nam sẽ tính và thu các khoản thuế trên doanh số hàng hóa xuất bán theo các quy định hiện hành của Cơ quan Thuế Việt Nam.
- Sunrider Việt Nam có trách nhiệm khấu trừ các khoản thuế thu nhập cá nhân từ tất cả các khoản thu nhập gộp (bao gồm cả các lợi ích kinh tế không bằng tiền) của NPP trước khi chi trả hoa hồng và thay mặt NPP nộp khoản thuế khấu trừ này cho cơ quan thuế theo quy định. Sunrider Việt Nam có trách nhiệm lập biên lai khấu trừ thuế và gửi cho NPP 1 liên biên lai này theo quy định. NPP có trách nhiệm giữ biên lai khấu trừ thuế này để tự kê khai và quyết toán thuế với cơ quan thuế theo quy định. NPP phải cung cấp cho Sunrider Việt Nam mã số thuế thu nhập cá nhân phục vụ cho mục đích báo cáo khấu trừ thuế theo quy định. NPP nên liên hệ tư vấn thuế riêng của mình để tuân thủ các quy định về kê khai và quyết toán thuế với cơ quan quản lý thuế.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Hoạt động kinh doanh độc lập:**
 - Sunrider Việt Nam sẽ chấp nhận các chứng từ hợp lệ (theo qui định) bán lại hàng hoá của NPP cho mục đích kê khai thuế. Khi NPP bán lại Hàng hóa có chứng từ hợp lệ, NPP sẽ phải tự thanh toán các khoản thuế liên quan theo qui định. NPP có thể cũng sẽ phải chịu khoản thuế (nếu có) đối với những Hàng hóa mà họ tiêu dùng.
 - Trong trường hợp NPP không có chứng từ hợp lệ khi bán lại hàng hóa, thì NPP đó phải chịu trách nhiệm khi phát sinh chênh lệch giữa thuế thu nhập mà Sunrider đã khấu trừ và thuế bổ sung (nếu có) theo giá bán lại. NPP nên liên hệ tư vấn thuế riêng của mình để tuân thủ các qui định về kê khai và quyết toán thuế với cơ quan quản lý thuế.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Quy trình cấp chứng chỉ hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản:**

Trong thời hạn mười lăm (15) ngày kể từ ngày kết thúc Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, NPP được đánh giá đạt sẽ được Sunrider cấp Chứng Chỉ Đào Tạo Cơ Bản Về Bán Hàng Đa Cấp theo mẫu của Sunrider.

- **Quy trình cấp Thẻ Thành Viên:**

- ✓ Trong thời hạn năm (05) ngày kể từ ngày cấp Chứng Chỉ Đào Tạo Cơ Bản Về Bán Hàng Đa Cấp và có cam kết bằng văn bản theo Mẫu số 13 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP (NPP có thể ký trực tiếp Mẫu số 13 ngay tại các cơ sở của Sunrider Việt Nam nơi tổ chức đào tạo hoặc tự tải Mẫu số 13 để in ra, ký và nộp lại cho Sunrider theo phương thức trực tiếp hoặc qua bưu điện, chuyển phát), Sunrider sẽ cấp Thẻ Thành Viên cho NPP theo mẫu quy định của pháp luật. Thẻ Thành Viên được giao cho NPP bằng 2 phương thức sau (theo yêu cầu của người tham gia bán hàng đa cấp tại thời điểm đăng ký):

- Giao trực tiếp tại Trụ sở hoặc Chi nhánh của Công ty Sunrider Việt Nam và ký biên bản xác nhận; hoặc
- Gửi đảm bảo qua đường bưu điện có báo phát theo địa chỉ đăng ký.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Giới hạn bảo trợ**

Để bắt đầu hoạt động vai trò phân phối tại Sunrider Việt Nam, các ứng viên cần sự bảo trợ của một NPP bất kỳ - được gọi là Người bảo trợ. NPP được người bảo trợ của họ giới thiệu về chương trình của Sunrider Việt Nam. Hiện nay, Sunrider Việt Nam vẫn chưa cho phép việc thay đổi người bảo trợ, tuy nhiên, đối với một vài trường hợp đặc biệt, Sunrider Việt Nam có thể xem xét và cho phép thay đổi Người bảo trợ mà vẫn đảm bảo NPP không phải ngừng hoạt động vai trò phân phối của mình trong 12 tháng.

Nếu NPP sau khi đã cân nhắc và thấy cần phải thay đổi Người bảo trợ, do người bảo trợ vi phạm các điều khoản của Quy Tắc Hoạt Động và/hoặc các chính sách công ty, thì NPP phải gửi thông báo bằng văn bản đến Phòng Dịch vụ khách hàng của Sunrider Việt Nam. Sau khi tiếp nhận đơn, Sunrider Việt Nam sẽ thẩm định, xem xét và quyết định có chấp nhận yêu cầu thay đổi Người bảo trợ hay không.

Nếu Sunrider Việt Nam chấp thuận cho NPP được thay đổi Người bảo trợ, NPP đó sẽ được chuyển qua nhánh tuyến của Người bảo trợ tuyến trên kế tiếp đạt chuẩn hoặc được Sunrider Việt Nam trực tiếp bảo trợ trong khoảng thời gian chưa tìm được người bảo trợ mới thích hợp. Sunrider Việt Nam, tùy thuộc quyền quyết định của mình, sẽ xem xét và hỗ trợ NPP tiến hành các thủ tục liên quan đến việc thay đổi Người bảo trợ, cân nhắc tìm kiếm Người bảo trợ mới đạt chuẩn và xem xét quyết định chuyển cá nhân NPP hay toàn bộ mạng lưới tuyến dưới của NPP đó.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

• Hoạt động Nhóm chéo / bảo trợ kép

Sunrider Việt Nam không cho phép NPP liên quan dù trực tiếp hay gián tiếp đến hoạt động Nhóm chéo/bảo trợ kép. Bảo trợ kép xảy ra khi một NPP hiện tại đăng ký lần nữa dưới sự bảo trợ của một Người bảo trợ khác hoặc khi một NPP hoạt động song song 2 vai trò phân phối một lúc. Quy định cấm bảo trợ kép của Sunrider Việt Nam cũng được áp dụng cho bảo trợ quốc tế trên toàn cầu.

Để tránh bảo trợ kép tại Sunrider Việt Nam, nếu NPP và các thành viên trong gia đình (gồm có vợ chồng, cha mẹ, anh chị em ...) cùng muốn đăng ký trở thành NPP của Sunrider Việt Nam thì phải hoạt động vai trò phân phối trong cùng một nhánh tuyến dưới.

Bảo trợ kép không xảy ra khi NPP muốn bảo trợ cho:

- NPP trước đây có tài khoản đã bị Sunrider Việt Nam chấm dứt do không hoạt động; hoặc
- NPP trước đây tự yêu cầu chấm dứt tài khoản hoạt động hơn 12 tháng trước khi có sự bảo trợ mới.

NPP trước đây tự nguyện chấm dứt hơn 12 tháng có thể không được phép tuyển NPP tuyến dưới hoặc yêu cầu NPP tuyến dưới tự nguyện chấm dứt hoạt động trong 12 tháng và rồi đăng ký dưới tên NPP trước đây trong hệ thống mới của họ, vì hành vi này được xem là vi phạm qui định về hoạt động nhóm chéo.

Việc mua bán vai trò phân phối đang hoạt động hoặc bất kỳ hoạt động khác hoặc các giao dịch được tạo ra trái với qui định hoạt động nhóm chéo đều bị nghiêm cấm.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Bảo trợ chéo (thực hiện kinh doanh khác)**

Bảo trợ chéo xảy ra khi NPP và/ hoặc vợ/ chồng của NPP tham gia hoặc kêu gọi NPP hoặc/và tuyên dưới tham gia bán, mua, giới thiệu các Hàng hóa, dịch vụ của công ty, tổ chức kinh doanh khác được xem là đối thủ cạnh tranh của Sunrider Việt Nam (bao gồm nhưng không giới hạn các tổ chức bán hàng trực tiếp đơn hoặc đa cấp, tổ chức kinh doanh tiếp thị trực tuyến hoặc các tổ chức kinh doanh theo hình thức nhượng quyền thương mại).

Bảo trợ chéo có thể gây ảnh hưởng đến Sunrider Việt Nam và NPP của Sunrider Việt Nam. Do đó, Sunrider Việt Nam không khuyến khích NPP tham gia bảo trợ chéo để bảo vệ quyền lợi chính đáng của NPP của Sunrider Việt Nam khỏi đối thủ cạnh tranh. NPP phải thông báo ngay cho Sunrider Việt Nam biết khi NPP biết có trường hợp bảo trợ chéo xảy ra.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Quy định hoạt động bán lẻ.**

NPP không được bán Hàng hóa hoặc các tài liệu hỗ trợ bán hàng của Sunrider Việt Nam bằng cách gửi Sách giới thiệu Hàng hóa đến khách hàng qua bưu điện, email; hoặc bày bán Hàng hóa của Sunrider Việt Nam ngoài trời hay tại chợ trời; hoặc đăng ký bán trên các kênh/mạng lưới mua sắm “tại nhà”; hoặc trên các trang trực tuyến không được Sunrider Việt Nam cho phép, hoặc đấu giá Hàng hóa trên mạng, trên các cửa hàng trực tuyến, mục quảng cáo trực tuyến, hay trên bất cứ hình thức trực tuyến nào. NPP chỉ được phép bán Hàng hóa hoặc các tài liệu hỗ trợ bán hàng của Sunrider Việt Nam qua các website được Sunrider Việt Nam cho phép theo qui định về giao dịch trực tuyến dưới đây. Trên các website được Sunrider Việt Nam cho phép bán Hàng hóa, NPP chỉ được niêm yết giá bán dành cho NPP chính thức hay giá bán cho người tiêu dùng của Hàng hóa mà không được phép niêm yết giá ưu đãi (nếu có).

NPP phải tuân thủ và chấp hành các quy định của Việt Nam có liên quan đến các hành vi cấm sử dụng điện thoại hay fax để dụ dỗ, gạ gẫm người khác mua Hàng hóa hoặc tham gia kinh doanh với vai trò NPP. NPP không được tham gia các hoạt động tiếp thị từ xa, không được sử dụng hình thức gọi điện thoại tự động, ghi âm hay gửi tin nhắn; hoặc gửi fax số lượng lớn với những nội dung liên quan đến việc hoạt động vai trò phân phối.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Giới hạn công bố**

NPP không được phát ngôn, công bố thông tin không có thật, thiếu chính xác hoặc không đầy đủ về Hàng hóa cũng như các chương trình của Sunrider Việt Nam. Ngoài ra, trách nhiệm này bao gồm như sau:

1. NPP không được phép phát biểu, trình bày, công bố sai sót bất kỳ yếu tố trọng yếu đáng kể nào về Kế Hoạch Trả Thưởng của Sunrider Việt Nam;
2. NPP phải bảo đảm rằng mỗi NPP tiềm năng nhận được Quy Tắc Hoạt Động mới cập nhật nhất ngay khi NPP tiềm năng ký tên vào Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
3. NPP phải thông báo rõ ràng với các NPP hiện có và tiềm năng rằng Kế Hoạch Trả Thưởng (hoa hồng) của Sunrider Việt Nam dựa vào doanh số bán các Hàng hóa của Sunrider Việt Nam và rằng NPP sẽ không thành công chỉ đơn thuần bằng việc tuyển mộ những người khác mà không đạt đủ doanh số bán theo điều kiện qui định;
4. NPP không được tuyên bố rằng các khoản lợi nhuận luôn được đảm bảo hoặc chắc chắn. Thay vào đó, NPP phải công bố rằng sự thành công sẽ có được khi và chỉ khi NPP năng động, làm việc chăm chỉ và nỗ lực đáng kể;
5. NPP không được phép bóp méo hoặc xuyên tạc về chất lượng và công dụng của các Hàng hóa của Sunrider Việt Nam. **Các Hàng hóa của Sunrider Việt Nam không phải là Hàng hóa dùng để chẩn đoán, chữa bệnh, làm giảm hay ngăn ngừa các loại bệnh, cũng không được dùng để thay thế các loại thuốc chữa bệnh.** NPP không được mô tả hoặc công bố sự trái ngược;
6. NPP không được phép chẩn đoán hoặc điều trị các loại bệnh dù là bệnh về thể chất, tinh thần hay cảm xúc; trừ khi NPP đó có giấy phép hành nghề; và
7. NPP không được tuyên bố rằng các cơ quan có thẩm quyền đã chấp thuận hoặc cho phép lưu hành các Hàng hóa hoặc thực hiện các chương trình của Sunrider Việt Nam, trừ khi Sunrider Việt Nam chính thức tuyên bố.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

2. Chuyển nhượng vai trò phân phối.

NPP được xếp hạng Ace Royal hoặc cấp cao hơn, người gắn bó lâu dài với Sunrider Việt Nam được phép chuyển nhượng vai trò phân phối độc lập của mình, tuy nhiên phải được sự chấp thuận trước bằng văn bản của Sunrider Việt Nam đối với việc chuyển nhượng đó.

Việc chuyển nhượng vai trò phân phối hiện tại nhằm mục đích thay đổi Người bảo trợ là vi phạm các qui định về Bảo trợ kép, và như vậy sẽ bị nghiêm cấm. Toàn bộ quá trình chuyển nhượng theo đề xuất sẽ bị Sunrider Việt Nam hủy bỏ.

Việc chuyển nhượng vai trò phân phối cần hội đủ các tiêu chuẩn sau:

1. NPP muốn chuyển nhượng vai trò phân phối cần đạt 400PV doanh số cá nhân và 10,000 DV doanh số nhóm cá nhân trong 6 tháng liên tục trước ngày yêu cầu chuyển nhượng vai trò phân phối;
2. NPP muốn chuyển nhượng phải nộp đơn yêu cầu cho Sunrider Việt Nam, trong đó cần nêu rõ nguyên nhân của việc chuyển nhượng, các tiêu chuẩn điều khoản qui định việc chuyển nhượng vai trò phân phối, thông tin chi tiết về người nhận chuyển nhượng, xác nhận của NPP tuyển trên (lên đến cấp độ 5) trong cùng nhánh rằng NPP đó đã thông báo cho họ về việc chuyển nhượng đề xuất;
3. Tất cả các giấy tờ, tài liệu liên quan đến việc chuyển nhượng vai trò phân phối bắt buộc phải gửi đến Sunrider Việt Nam để được xem xét và xác minh;
4. Nếu bên nhận chuyển nhượng cũng là NPP, thì NPP chuyển nhượng phải có vai trò phân phối xếp hạng cấp bậc cao hơn NPP nhận chuyển nhượng và cả hai phải thuộc cùng một nhánh tuyển dưới; đồng thời bên nhận chuyển nhượng phải chấm dứt vai trò NPP cũ trước khi nhận chuyển nhượng vai trò NPP mới.
5. Nếu một NPP đạt tiêu chuẩn Hero hoặc cao hơn muốn chuyển nhượng vai trò phân phối cho một NPP khác, thì NPP muốn nhận chuyển nhượng phải đạt cấp bậc Ace Royal hoặc cao hơn (trong cùng nhánh) trong khoảng thời gian 6 tháng liên tục trước ngày yêu cầu chuyển nhượng;
6. Nếu bên muốn nhận chuyển nhượng không phải là một NPP, thì bên đó phải có kỹ năng bán hàng cũng như lãnh đạo và quản lý nhóm thỏa mãn các tiêu chuẩn của Sunrider Việt Nam. Ngoài ra, họ phải nộp Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp cho Sunrider Việt Nam và vẫn tiếp tục nhận người bảo trợ của NPP muốn chuyển nhượng là người bảo trợ cho vai trò phân phối của mình; bên nhận chuyển nhượng phải đáp ứng yêu cầu đối với người tham gia tại Điều 28 Nghị định 40/2018/NĐ-CP, phải được đào tạo cơ bản và được cấp Thẻ Thành Viên trước khi hoạt động bán hàng đa cấp.
7. Bên nhận chuyển nhượng phải đảm bảo tiếp tục thực hiện các yêu cầu đối với một Business Builder do Sunrider Việt Nam đưa ra, kể cả phải tổ chức các cuộc họp huấn luyện NPP tuyển dưới; và
8. Trước khi thực hiện việc chuyển nhượng vai trò phân phối, bên nhận chuyển nhượng phải nộp cho Sunrider Việt Nam kế hoạch huấn luyện của mình: bao gồm ngày, giờ, địa điểm, nội dung huấn luyện và danh sách NPP tuyển dưới sẽ tham gia cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng của Sunrider Việt Nam xem xét và phê duyệt.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

3. NPP qua đời hoặc mất năng lực hành vi dân sự

- Trường hợp NPP qua đời, thì vai trò phân phối được phép chuyển giao cho người thừa kế hợp pháp theo pháp luật, với điều kiện phải cung cấp cho Sunrider Việt Nam tất cả các chứng từ liên quan. Các chứng từ yêu cầu đó có thể khác nhau tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể, có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, giấy chứng tử, di chúc, giấy ủy thác, bằng chứng về quyền thừa kế, và/hoặc trích lục phán quyết của tòa án đối với việc xác định người thừa kế và thẩm quyền hợp pháp của người kế.
- Việc chuyển giao thừa kế vai trò phân phối độc lập của một NPP khi mất năng lực hành vi dân sự sẽ tiến hành theo cùng các quy tắc và thủ tục áp dụng như trường hợp NPP qua đời. Một NPP sẽ được xem là "mất năng lực" nếu Sunrider Việt Nam nhận được trích lục phán quyết của tòa án rằng NPP mất năng lực hành vi dân sự.
- Trong vòng 180 ngày sau khi nhà phân phối qua đời hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người thừa kế hợp pháp người giám hộ hợp pháp sẽ ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp mới nếu người này đồng ý tuân thủ các điều khoản và điều kiện được nêu trong các tài liệu hoạt động của Sunrider Việt Nam. Người thừa kế và người giám hộ phải đáp ứng yêu cầu đối với người tham gia tại Điều 28 Nghị định 40/2018/NĐ-CP, phải được đào tạo cơ bản và được cấp Thẻ Thành Viên trước khi hoạt động bán hàng đa cấp.
- Sunrider Việt Nam sẽ tiếp tục tính hoa hồng và tiền thưởng, nếu có, theo tên của NPP đã qua đời hoặc mất năng lực hành vi dân sự trong vòng sáu tháng cho đến khi người thừa kế hợp pháp hoặc người giám hộ hợp pháp được xác định.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

4. Vi phạm hợp đồng, thẩm tra, kỷ luật và thủ tục xử lý.

- Nếu một NPP biết được NPP khác vi phạm các điều khoản quy định trong Quy Tắc Hoạt Động, thì NPP đó cần thông báo bằng văn bản ngay lập tức về sự vi phạm có chủ đích đó. NPP sẽ báo cáo sự việc cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng của Sunrider Việt Nam bằng văn bản trong đó nêu rõ bản chất của sự việc; cung cấp đầy đủ tên, địa chỉ, điện thoại của các cá nhân có liên quan và các mốc thời gian ngày, giờ; địa điểm cùng các thông tin cần thiết khác. NPP báo cáo sự việc phải ký vào văn bản báo cáo này và phải bảo đảm rằng tất cả thông tin báo cáo trong văn bản là sự thật và chính xác.
- NPP phải hợp tác và cung cấp thông tin và tài liệu cho Sunrider Việt Nam khi được yêu cầu. Việc không cung cấp thông tin hoặc cố ý cung cấp thông tin không chính xác, sai sự thật hoặc gây hiểu nhầm sẽ chịu những hình thức kỷ luật theo quyết định của Sunrider Việt Nam, kể cả việc đình chỉ các khoản hoa hồng và các quyền lợi khác và có thể bị chấm dứt vai trò phân phối.
- Ngay sau khi nhận được thông báo về hành vi vi phạm Quy Tắc Hoạt Động của NPP, Sunrider Việt Nam sẽ thực hiện việc thẩm tra. Sunrider Việt Nam sẽ gửi thông báo bằng văn bản về hành vi vi phạm đến NPP bị cáo buộc; Thông báo bằng văn bản đó sẽ bao gồm cả thời gian cần thiết để NPP có thể gửi lại quan điểm của họ bằng văn bản cùng với bất kỳ bằng chứng có được để Sunrider Việt Nam tiến hành thẩm tra.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

4. Vi phạm hợp đồng, thẩm tra, kỷ luật và thủ tục xử lý.

- Sau khi đã hoàn tất quá trình thẩm tra và xem xét, Sunrider Việt Nam sẽ, tùy thuộc vào quyền quyết định của mình, sẽ đưa ra các hình thức xử lý kỷ luật thích đáng Quy Tắc Hoạt Động g đối với NPP đó, nếu NPP đó thật sự vi phạm các điều khoản quy định trong Quy Tắc Hoạt Động. Sunrider Việt Nam sẽ gửi thông báo về quyết định của mình đến cho NPP. Hình thức kỷ luật sẽ có hiệu lực kể từ ngày thông báo được gửi đi.
- Nếu NPP vi phạm bất kỳ điều khoản qui định trong Quy Tắc Hoạt Động hoặc báo cáo sai hoặc trình bày sai thông tin đến Sunrider Việt Nam hoặc bất kỳ người nào khác trong quá trình hoạt động kinh doanh độc lập, thì sẽ phải chịu các hình thức xử lý kỷ luật, tùy theo quyết định của Sunrider Việt Nam, bao gồm nhưng không giới hạn đối với bất kỳ hoặc tất cả những hình thức kỷ luật dưới đây:
 1. Phạt tiền và chế tài khác, yêu cầu bồi thường thiệt hại (nếu có) trong trường hợp Sunrider Việt Nam phải chịu các tổn thất;
 2. Đình chỉ bất cứ đặc quyền nào trong một khoản thời gian cần thiết do Sunrider Việt Nam quyết định;
 3. Chấm dứt vai trò phân phối, và
 4. Sunrider Việt Nam có thể áp dụng bất cứ hoặc toàn bộ những biện pháp khác được phép theo qui định của pháp luật và công bằng hợp lý.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

5. Đình Chỉ/ Chấm Dứt

Sự vi phạm qui định về Đạo Đức kinh doanh của Sunrider Việt Nam, vi phạm Quy Tắc Hoạt Động, hoặc bất kỳ chính sách bằng văn bản nào của Sunrider Việt Nam đều có thể bị đình chỉ và/hoặc chấm dứt vai trò phân phối.

• Đình chỉ

- Khi nhận thấy NPP có thể có hành vi vi phạm Quy Tắc Hoạt Động, thì Sunrider Việt Nam có quyền đình chỉ vai trò phân phối trong suốt quá trình điều tra. Đồng thời, Sunrider Việt Nam sẽ giữ lại toàn bộ các khoản hoa hồng, tiền thưởng cũng như các khoản thanh toán khác trong lúc vai trò phân phối bị đình chỉ.
- Nếu kết thúc quá trình điều tra, Sunrider Việt Nam xác định NPP đó không vi phạm Quy Tắc Hoạt Động, thì quyết định đình chỉ vai trò phân phối sẽ được bãi bỏ và Sunrider Việt Nam sẽ trả toàn bộ các khoản hoa hồng, tiền thưởng cũng như các khoản thanh toán khác đã bị giữ lại trước đó trong thời gian đình chỉ.
- Nếu kết thúc quá trình điều tra, Sunrider Việt Nam xác định NPP đó vi phạm Quy Tắc Hoạt Động, thì Sunrider Việt Nam có quyền quyết định không thanh toán các khoản hoa hồng, tiền thưởng cũng như các khoản thanh toán khác hoặc chấm dứt vai trò phân phối. NPP bị chấm dứt vai trò phân phối sẽ không được nhận các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các khoản thanh toán khác bị giữ lại trước đó trong quá trình đình chỉ.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Tự nguyện chấm dứt vai trò phân phối**

- Nếu NPP muốn chấm dứt vai trò phân phối của mình, NPP phải gửi thông báo bằng văn bản đến Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng Sunrider Việt Nam trước khi chấm dứt tối thiểu là 10 ngày làm việc. Đối với những NPP tự nguyện chấm dứt vai trò phân phối, sẽ không được phép tham gia vào vai trò phân phối khác, dù là trực tiếp hay gián tiếp, trong vòng 12 tháng kể từ ngày Sunrider Việt Nam nhận được thông báo mong muốn chấm dứt vai trò phân phối bằng văn bản của NPP đó.

- **Bị buộc chấm dứt vai trò phân phối và hình thức kỷ luật**

- Sunrider Việt Nam có quyền chấm dứt vai trò phân phối của NPP nếu có lý do chính đáng. Lý do chính đáng ở đây có nghĩa là xác định được bất cứ hành vi vi phạm Quy Tắc Hoạt Động, Quy Tắc Hoạt Động, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, hoặc khi Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp hết hiệu lực.
- Đối với một vài trường hợp, thay vì chấm dứt vai trò phân phối, tùy thuộc quyền quyết định của mình, Sunrider Việt Nam có thể xem xét đình chỉ vai trò phân phối hoặc có những biện pháp xử lý kỷ luật thích hợp và cần thiết.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

- **Quy định chung đối với việc chấm dứt vai trò phân phối**
 - NPP bị chấm dứt vai trò phân phối sẽ mất tất cả các quyền có được trước đó, không được xếp hạng cấp bậc và không đủ tư cách để được tính hoa hồng và thưởng. Ngoài ra, NPP đó sẽ không được nhận bất kỳ khoản bồi thường nào.
 - Sau khi vai trò phân phối của NPP bị chấm dứt, Sunrider Việt Nam sẽ giữ lại các khoản hoa hồng, tiền thưởng, trong thời hạn 30 ngày làm việc, để giải quyết tất cả các vấn đề kế toán và tính toán khấu trừ cũng như xem xét điều chỉnh lại hoa hồng, tiền thưởng cho các nhánh tuyến trên.
 - Tùy thuộc vào qui định của luật pháp, khi chấm dứt vai trò phân phối Sunrider Việt Nam sẽ mua lại các sản phẩm mà NPP đang còn tồn và vẫn còn trong điều kiện hiện tại có thể bán được, với điều kiện phải thỏa mãn các qui định dưới đây:
 1. Hàng hóa phải được mua trực tiếp từ Sunrider Việt Nam và phải được hoàn trả trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận;
 2. NPP tự thanh toán tất cả các khoản chi phí vận chuyển cho việc hoàn trả hàng về kho của Sunrider Việt Nam;
 3. Tất cả các sản phẩm hoàn trả phải được gửi cùng với văn bản “Chấm dứt/Hoàn trả hàng chưa bán” nêu rõ vai trò phân phối đã được chấm dứt và NPP không được tham gia vào vai trò phân phối khác, dù trực tiếp hay gián tiếp, trong vòng 12 tháng kể từ ngày chấm dứt hoặc ngày Sunrider Việt Nam nhận được văn bản trên, tùy thuộc vào thời điểm nào đến sau;

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

1. Đối với các sản phẩm hoàn trả, Sunrider Việt Nam sẽ hoàn lại tổng giá trị thực của sản phẩm mà NPP đã trả để nhận được hàng hóa. Tuy nhiên, Sunrider Việt Nam sẽ chỉ hoàn lại 90% giá trị thực của Hàng hóa trong trường hợp Sunrider Việt Nam có căn cứ để khấu trừ các chi phí quản lý, tái lưu kho và chi phí hành chính khác. Sunrider Việt Nam được quyền khấu trừ các khoản NPP nợ Sunrider Việt Nam, kể cả bất cứ chi phí kiện tụng, bồi hoàn theo yêu cầu của Sunrider Việt Nam đối với NPP. Giá trị thực của Hàng hóa hoàn trả có nghĩa là giá thực tế NPP đã trả để mua Hàng hóa từ Sunrider Việt Nam (không bao gồm thuế, phí vận chuyển, phí dịch vụ) trừ đi bất kỳ khoản chiết khấu (nghĩa là hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác) mà NPP được nhận tương ứng với Hàng hóa đã mua. Sunrider Việt Nam có quyền yêu cầu xuất trình các chứng cứ, giấy tờ của sản phẩm đã mua trước khi chấp nhận mua lại.
 2. Sản phẩm hoàn trả sẽ không được xem là “hiện tại có thể bán được” nếu sản phẩm không được hoàn trả trong điều kiện như ban đầu khi Sunrider Việt Nam xuất bán và không còn trong bao bì đóng gói nguyên vẹn chưa được mở; Hàng hóa được hoàn trả sau khi nó không còn có thể tiêu thụ được, bán lại được, sử dụng được; hoặc sản phẩm đã quá hạn sử dụng;
 3. Sunrider Việt Nam có quyền kiểm tra tất cả các sản phẩm hoàn trả theo chính sách này để quyết định nếu tất cả các điều kiện trên đồng thời được thỏa mãn.
 4. Đối với những sản phẩm hoàn trả, Sunrider Việt Nam có quyền khấu trừ các khoản hoa hồng/tưởng thưởng đã thanh toán cho nhà phân phối đã chấm dứt và các nhà phân phối tuyến trên của NPP đã chấm dứt tương ứng với hàng hóa hoàn trả đó; và
 5. Nếu NPP trước đây đã xác nhận sai sự thật hoặc gian lận rằng 70% hàng hóa đã được bán, sử dụng hoặc tiêu thụ, thì Sunrider Việt Nam sẽ chỉ mua lại số sản phẩm còn tồn đúng như trình bày trên bản báo cáo xác nhận không trung thực đó.
- Toàn bộ tuyến dưới của NPP đã chấm dứt sẽ được chuyển lên cho NPP tuyến trên.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

6. Thời hạn tài khoản và gia hạn tài khoản

Trừ khi tài khoản bị hủy bởi chủ tài khoản hoặc Sunrider Việt Nam, tất cả những tài khoản hoạt động có thời hạn là 12 tháng, sau khoản thời gian này, tài khoản sẽ tự động gia hạn cứ mỗi 12 tháng tiếp theo.

7. Trường hợp bất khả kháng.

Sunrider Việt Nam sẽ không chịu trách nhiệm trước việc thi hành chậm trễ hoặc không thực hiện nghĩa vụ được nêu trong Quy Tắc Hoạt Động vì những nguyên nhân bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của Sunrider Việt Nam, bao gồm và không giới hạn đình công (thực tế hoặc đe dọa), sự khó khăn về lao động, nổi loạn, động đất, thiên tai, đất nước hỗn loạn hoặc chiến tranh, hỏa hoạn, tử vong, do nguồn cung cấp nguyên liệu của Sunrider Việt Nam bị sụt giảm, khủng bố (thực tế hoặc đe dọa), chống phá từ nước ngoài, dịch vụ vận chuyển bị sụt giảm, các điều luật và qui định do chính phủ ban hành, hoặc những tác động khác từ chính quyền, hoặc những nguyên nhân bất khả kháng tương tự vượt ra khỏi tầm kiểm soát của Sunrider Việt Nam.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

8. Chuyển nhượng và ủy quyền.

- NPP hiểu rằng Quy Tắc Hoạt Động này có giá trị ràng buộc giữa NPP và Sunrider Việt Nam. NPP không được phép dựa vào quy chế vận hành của pháp luật hoặc dưới bất kỳ lý do nào, chuyển nhượng hoặc ủy quyền cho người khác thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của Sunrider Việt Nam. Những trường hợp chuyển nhượng hoặc ủy quyền mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của Sunrider Việt Nam sẽ bị Sunrider Việt Nam vô hiệu hóa. Sunrider Việt Nam, tùy thuộc vào quyền quyết định của mình, sẽ quyết định chấp thuận cho bất kỳ sự chuyển nhượng hoặc ủy quyền hay không chấp thuận.
- Sunrider Việt Nam có quyền từ chối không chấp thuận việc chuyển nhượng hoặc ủy quyền vai trò phân phối cho đến khi NPP thực hiện đầy đủ các điều khoản của một thỏa thuận riêng, kể cả những cam kết cá nhân nếu Sunrider Việt Nam thấy cần thiết để bảo vệ những thông tin độc quyền, các quyền và các lợi ích của Sunrider Việt Nam cũng như của bên nhận chuyển nhượng hoặc nhận ủy quyền và/hoặc những NPP khác.
- Sunrider Việt Nam được phép chuyển nhượng hoặc ủy quyền bất cứ quyền lợi và nghĩa vụ của mình theo Quy Tắc Hoạt Động này mà không cần sự chấp thuận trước bằng văn bản của bất kỳ NPP nào. Tuy nhiên, trước khi thực hiện chuyển nhượng hoặc ủy quyền đó, Sunrider Việt Nam sẽ thu thập những cam kết thích hợp từ bên nhận chuyển nhượng hoặc nhận ủy quyền rằng sẽ thực hiện tốt tất cả những nghĩa vụ và trách nhiệm của Sunrider Việt Nam được qui định trong Quy Tắc Hoạt Động này.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

9. Điều chỉnh và thay đổi.

Sunrider Việt Nam được quyền thông qua, chỉnh sửa, bổ sung hoặc hủy bỏ bất kỳ nội dung hoặc điều khoản được qui định trong Quy Tắc Hoạt Động khi Sunrider Việt Nam, tùy thuộc quyền quyết định của mình, thấy cần thiết hoặc thích hợp hoặc khi được luật pháp yêu cầu. Những chỉnh sửa, bổ sung Quy Tắc Hoạt Động sau khi được cơ quan có thẩm quyền ban hành văn bản xác nhận sẽ được thông báo cho NPP đang còn hoạt động trong các ấn phẩm phát hành của Sunrider Việt Nam, hoặc gửi thư điện tử (email), và/hoặc đăng tải trên website của Sunrider Việt Nam. Tuy nhiên NPP phải có trách nhiệm yêu cầu và thu thập bất cứ sự thay đổi hoặc chỉnh sửa của Quy Tắc Hoạt Động. Các thay đổi trong Quy Tắc Hoạt Động sẽ có hiệu lực và ràng buộc NPP ngay khi thông báo về những thay đổi đó được gửi đi bằng đường bưu điện, gửi thư điện tử (email), hoặc đăng tải trên website của Sunrider Việt Nam.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

10. Phạm vi bảo hành:

Quy định bảo hành Hàng hóa của Sunrider Việt Nam là 14 ngày kể từ ngày mua hàng. Tuy nhiên, Sunrider Việt Nam có quyền từ chối bảo hành nếu sản phẩm Sunrider Việt Nam được sử dụng không đúng hướng dẫn; bảo quản không hợp lý; hoặc do bất cẩn, sử dụng sai, Hàng hóa hư hại do tai nạn hoặc do thay đổi bởi bên thứ ba. Yêu cầu bảo hành được cho là hợp lệ khi một thông báo yêu cầu bảo hành bằng văn bản được gửi đến và Sunrider Việt Nam nhận được kịp thời trong thời gian được quy định. Sunrider Việt Nam, tùy thuộc quyền quyết định của mình, sẽ tiến hành đổi sản phẩm lỗi hoặc hoàn lại theo giá mua dựa theo những điều khoản Hoàn Trả Hàng hóa được quy định trong Quy Tắc Hoạt Động này. Phương thức đổi hàng hoặc hoàn tiền được nêu ở đây là chính sách bảo hành duy nhất được áp dụng tại Sunrider Việt Nam.

• Quy trình bảo hành

1. Sunrider Việt Nam cam kết thực hiện nghiêm chỉnh nghĩa vụ bảo hành Hàng hóa đối với các Hàng hóa được bảo hành theo Điều 21 Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng.
2. Theo quy định về bảo hành Hàng hóa, các NPP có trách nhiệm nhận và giao lại những Hàng hóa bị hỏng cho Sunrider Việt Nam hoặc Khách Hàng có thể trực tiếp đến Sunrider Việt Nam để được bảo hành từ Sunrider Việt Nam.
3. Sunrider Việt Nam chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng Hàng hóa bán cho Khách Hàng đúng với thông tin đã công bố. NPP có trách nhiệm cung cấp các thông tin về chất lượng đúng với thông tin mà Sunrider Việt Nam cung cấp. Trong trường hợp có khiếu nại về chất lượng Hàng hóa, NPP có trách nhiệm thông báo với Sunrider Việt Nam ngay lập tức khi nhận được khiếu nại này.

Khi nhận Hàng hóa, NPP phải kiểm tra Hàng hóa nhằm đảm bảo đủ số lượng và bao bì còn nguyên vẹn. Sunrider Việt Nam không chịu trách nhiệm với lỗi của các Hàng hóa mà không do lỗi của Sunrider Việt Nam.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

11. Miễn trừ bảo hành và giới hạn trách nhiệm.

Chính sách bảo hành trên đây là chính sách bảo hành duy nhất được quy định và chính thức áp dụng tại Sunrider Việt Nam. Không có bất cứ chính sách bảo hành nào khác. Phương thức duy nhất về việc đổi hàng hoặc hoàn tiền được qui định và được chấp nhận thay cho bất kỳ nghĩa vụ, trách nhiệm của Sunrider Việt Nam hoặc các công ty của Sunrider Việt Nam, hoặc của quản lý, giám đốc, cổ đông, thành viên, đối tác, đại lý, hoặc người lao động của Sunrider Việt Nam, bất kể nguyên do có hay không từ sự sơ suất của Sunrider Việt Nam hoặc các công ty của Sunrider Việt Nam, hoặc của quản lý, giám đốc, cổ đông, thành viên, đối tác, đại lý, hoặc người lao động của Sunrider Việt Nam. Sunrider Việt Nam sẽ không chịu trách nhiệm do cách sử dụng sai, sử dụng nhầm lẫn, không đúng hướng dẫn sử dụng hoặc không có năng lực hành vi khi sử dụng Hàng hóa Sunrider Việt Nam.

12. Vi Phạm.

Sunrider Việt Nam tuyệt đối không chịu bất cứ trách nhiệm bảo hành nào về việc không vi phạm các quyền sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào, bao gồm và không giới hạn ở, bằng sáng chế, nhãn hiệu hàng hóa, nhãn hiệu thương mại hoặc bản quyền. Trong trường hợp NPP bị khởi kiện bởi bên thứ ba do xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của họ, thì Sunrider Việt Nam hoàn toàn không có nghĩa vụ bồi thường hoặc Sunrider Việt Nam không có trách nhiệm giúp cho NPP đó tránh các rủi ro tài chính đối với những vi phạm bị cáo buộc đó.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

13. Bồi thường

Sunrider Việt Nam có thể bị khiếu kiện bởi bên thứ ba do NPP không tuân thủ các điều khoản và điều kiện được nêu trong Quy Tắc Hoạt Động. Vì vậy NPP đồng ý bồi thường, bảo vệ và giữ cho Sunrider Việt Nam và các công ty có liên quan, cũng như các quản lý, ban giám đốc, các cổ đông, các thành viên, đối tác, các đại lý và các nhân viên (bên được bồi thường) tránh khỏi bất cứ yêu cầu bồi thường, bất cứ trách nhiệm pháp lý, bất cứ tổn thất, phí và chi phí (bao gồm cả và không giới hạn khoản phí luật sư và các khoản phí khác) phát sinh bên ngoài hoặc có liên quan đến sự vi phạm của NPP đối với các điều khoản và điều kiện được nêu trong Cẩm Nang Kinh Doanh Sunrider Việt Nam. Những trách nhiệm đó của NPP không được phép phủ nhận hoặc giảm bớt hoặc giảm đi bất kỳ quyền và nghĩa vụ bồi thường nào dẫn đến gây tổn hại đối với bất kỳ ai trong bên được bồi thường nói trên.

14. Đồng thuận.

Quy Tắc Hoạt Động tạo thành toàn bộ sự hiểu biết rõ ràng của các bên, bao gồm mối quan hệ kinh doanh giữa NPP và Sunrider Việt Nam và các điều khoản và nội dung được quy định liên quan đến quyền của NPP khi bán Hàng hóa Sunrider Việt Nam và nhận các khoản hoa hồng và các quyền lợi theo Kế Hoạch Trả Thưởng của Sunrider Việt Nam. Nếu có bất cứ sự khác nhau về nội dung các điều khoản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với các điều khoản và điều kiện được nêu trong Quy Tắc Hoạt Động, thì những điều khoản và điều kiện được nêu trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ được ưu tiên áp dụng.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

15. Khước từ

Trường hợp Sunrider Việt Nam không thực hiện bất cứ quyền hạn nào được nêu trong Quy Tắc Hoạt Động hoặc nhất quyết đòi hỏi phải nghiêm túc tuân thủ bất cứ điều khoản nào đó được nêu trong Quy Tắc Hoạt Động sẽ không có nghĩa là Sunrider Việt Nam khước từ quyền hạn đối với yêu cầu về sự tuân thủ đầy đủ những điều khoản đã qui định trong Quy Tắc Hoạt Động; Nếu Sunrider Việt Nam hoặc NPP muốn khước từ thì phải lập văn bản khước từ rõ ràng và được ký xác nhận bởi người có thẩm quyền đại diện Sunrider Việt Nam hoặc NPP và sẽ bị giới hạn thực hiện tùy vào hoàn cảnh cụ thể của từng trường hợp khước từ.

16. Tính hiệu lực.

Nếu bất kỳ một phần nội dung, một điều khoản, một đoạn, một câu hoặc một cụm từ của Quy Tắc Hoạt Động có ý nghĩa không rõ ràng, không hợp lệ hoặc không thể thực hiện được thì nội dung sẽ được xem là tự động được điều chỉnh theo sự cần thiết chừng mực tối thiểu để phù hợp với yêu cầu về tính hiệu lực, và khi đã được điều chỉnh thì được xem là một điều khoản của Hợp đồng này như thể là nó đã được bao gồm lúc đầu. Nếu một điều khoản bị vô hiệu và không thể được điều chỉnh để phù hợp với yêu cầu về tính hiệu lực, thì toàn bộ Quy Tắc Hoạt Động vẫn không bị chấm dứt theo đó và những nội dung còn lại vẫn có hiệu lực và phải tiếp tục được áp dụng và thi hành đầy đủ.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

17. Phá vỡ các chính sách.

Nếu Sunrider Việt Nam, tùy thuộc quyết định của mình, xác định hành vi của NPP có chủ đích cố ý phá vỡ sự tuân thủ bất kỳ điều khoản nào của Quy Tắc Hoạt Động, thì hành vi đó sẽ bị vô hiệu hóa. Để đảm bảo sự tuân thủ Quy Tắc Hoạt Động, Sunrider Việt Nam có thể, tùy thuộc quyết định của mình, áp dụng các biện pháp chế tài đối với NPP, bao gồm và không giới hạn việc chấm dứt vai trò phân phối của NPP.

18. Luật pháp điều chỉnh.

Bất kỳ tranh chấp hoặc yêu cầu bồi thường nào phát sinh bên ngoài hoặc liên quan đến:

- (i) nội dung Quy Tắc Hoạt Động;
- (ii) việc sử dụng hoặc tiêu thụ sản phẩm của Sunrider Việt Nam; hoặc
- (iii) mối quan hệ giữa NPP với Sunrider Việt Nam hoặc các quản lý, ban giám đốc, cổ đông, các đại lý, nhân viên của Sunrider Việt Nam hoặc với các NPP khác, sẽ được xét xử theo qui định của luật pháp Việt Nam.

NPP và Sunrider Việt Nam đồng ý tôn trọng phán quyết của tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam nhằm giải quyết các vấn đề pháp lý, thủ tục kiện tụng phát sinh bên ngoài hoặc liên quan đến:

- (i) nội dung Quy Tắc Hoạt Động;
- (ii) việc sử dụng hoặc tiêu thụ sản phẩm của Sunrider Việt Nam; hoặc
- (iii) mối quan hệ giữa NPP với Sunrider Việt Nam hoặc các quản lý, ban giám đốc, các đại lý, nhân viên của Sunrider Việt Nam hoặc các NPP khác.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

19. Chính sách và quy trình giải quyết khiếu nại.

- a) Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho tất cả các trường hợp khiếu nại về sản phẩm và khiếu nại liên quan đến hoạt động kinh doanh của Sunrider Việt Nam tại Việt Nam.
- b) Đối tượng khiếu nại: Là NPP/ Khách hàng liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại.
- c) Hình thức khiếu nại:

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

- Gửi bưu điện hoặc Khiếu nại trực tiếp tại công ty, các Chi nhánh Sunrider Việt Nam;
- Gọi về tổng đài: HCM: (+84) 28 3837 5969; HN: (+84) 24 3217 1510;
- Gửi thư điện tử về địa chỉ: hotro.kinhdoanh@sunrider.vn;

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

d) Quy trình giải quyết khiếu nại:

Bước 1: NPP /Khách Hàng khi có khiếu nại cần cung cấp cho Sunrider Việt Nam:

- ✓ Thẻ Thành Viên còn hiệu lực hoặc bản sao chứng minh nhân dân/ thẻ căn cước công dân;
- ✓ Hàng hóa khiếu nại và Hóa đơn mua hàng (nếu là khiếu nại sản phẩm), hoặc các giấy tờ có liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có);
- ✓ Điền phiếu Thông Tin Khiếu Nại Khách Hàng và/hoặc Đơn Yêu Cầu Đổi Hàng hóa.

Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại

- ✓ Trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại: Bộ phận hỗ trợ khách hàng có trách nhiệm gửi thông tin xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại (đối với khiếu nại bằng thư điện tử, qua tổng đài, bưu điện...) hoặc xác nhận bằng văn bản đối với khiếu nại trực tiếp tại trụ sở Công ty, các Chi nhánh Sunrider Việt Nam.
- ✓ NPP/ Khách hàng có trách nhiệm cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan theo yêu cầu của Bộ phận hỗ trợ khách hàng.

Bước 3: Phân tích, đánh giá sơ bộ

- ✓ Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại của NPP/ Khách hàng, bộ phận tiếp nhận sẽ chủ động kiểm tra, giải quyết trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình và liên hệ NPP/ Khách Hàng cập nhật thông tin giải quyết khiếu nại.
- ✓ Các khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, cần nghiên cứu hồ sơ, kiểm định Hàng hóa sẽ được chuyển đến các bộ phận có liên quan để giải quyết theo thẩm quyền.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

Bước 4: Giải Quyết Khiếu Nại

- ✓ Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc Bước 3, Nhân viên thuộc bộ phận có liên quan của Sunrider Việt Nam tiến hành kiểm tra, xác minh thông tin khiếu nại của NPP/ Khách hàng để đưa ra kết luận cuối cùng.
- ✓ Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận cuối cùng, Sunrider Việt Nam sẽ thông báo kết quả đến NPP/ Khách hàng theo nhiều hình thức: Gọi điện thoại, gặp trực tiếp, gửi văn bản phúc đáp, gửi thư điện tửtùy theo hình thức khiếu nại ban đầu.

Bước 5: Kết thúc khiếu nại

- ✓ Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

PHẦN 2: QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

20. Những điểm khác.

- Các tiêu đề, đề phụ, chú thích và các hạng mục trong Quy Tắc Hoạt Động này chỉ nhằm mục đích giúp người đọc dễ nắm bắt nội dung và thứ tự trình bày, và sẽ không gây ảnh hưởng đến ý nghĩa, nội dung, cách diễn đạt hoặc cấu trúc chung của các điều khoản, quy định, hợp đồng giao ước và các điều kiện được quy định của Quy Tắc Hoạt Động.
- Ngôn ngữ và văn phong được sử dụng trong Quy Tắc Hoạt Động được trình bày đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu theo nghĩa thực của nó và không gây ảnh hưởng đến NPP hoặc Sunrider Việt Nam.
- Quy Tắc Hoạt Động được soạn thảo bằng tiếng Việt. Nếu bất kỳ một điều khoản nào của Quy Tắc Hoạt Động có thể xảy ra hai trường hợp: vô hiệu và có hiệu lực; thì điều khoản đó sẽ chỉ có ý nghĩa là có hiệu lực.
- Không có nội dung nào được đề cập trong Quy Tắc Hoạt Động được hiểu là đang yêu cầu hoa hồng của bất kỳ khiếu kiện nào trái với quy định của pháp luật. Khi có sự mâu thuẫn giữa một điều khoản nào đó của Quy Tắc Hoạt Động với các quy định pháp luật hiện tại hoặc tương lai, thì nội dung đến sau sẽ được áp dụng, nhưng điều khoản đó của Quy Tắc Hoạt Động bị ảnh hưởng sẽ được rút ngắn và chỉ được giới hạn để đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.
- Nếu tòa án cho rằng một điều khoản nào đó của Quy Tắc Hoạt Động là không hợp lý (ngoại trừ những điều khoản thanh toán) và yêu cầu Sunrider Việt Nam chỉnh sửa, thì các điều khoản còn lại của Quy Tắc Hoạt Động vẫn tiếp tục có hiệu lực áp dụng và các bên của vụ khiếu kiện vẫn có trách nhiệm thi hành theo Quy Tắc Hoạt Động được chỉnh sửa.

SUNRIDER®

The Art of Herbal Science®



www.sunrider.com.vn



sunrider viet nam