

**QUY TẮC HOẠT ĐỘNG**  
**CÔNG TY TNHH PM NUTRITION &**  
**COSMETICS VIỆT NAM**



Simple. Successful.

## MỤC LỤC

1.	<b>THÔNG TIN CHUNG</b> .....	1
1.1.	Giá trị chia sẻ của chúng tôi .....	1
1.2.	Văn hóa và giá trị của chúng tôi .....	1
2.	<b>MỤC ĐÍCH</b> .....	2
3.	<b>ĐỊNH NGHĨA</b> .....	2
4.	<b>QUY TRÌNH THỦ TỤC ĐĂNG KÝ TRỞ THÀNH NHÀ PHÂN PHỐI</b> .....	2
4.1.	Điều kiện để trở thành Nhà phân phối .....	3
4.2.	Thủ tục đăng ký trở thành Nhà phân phối .....	4
4.3.	Thủ tục ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp .....	4
5.	<b>QUY TRÌNH THỦ TỤC THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN</b> ...	5
6.	<b>QUY TRÌNH THỦ TỤC CẤP THẺ THÀNH VIÊN</b> .....	8
7.	<b>QUY TRÌNH THỦ TỤC ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, GIAO HÀNG VÀ NHẬN SẢN PHẨM</b> .....	8
7.1.	Nguyên tắc mua hàng .....	8
7.2.	Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng khi mua hàng trực tiếp.....	9
8.	<b>ĐỔI, TRẢ, MUA LẠI SẢN PHẨM</b> .....	10
8.1.	Nguyên tắc đổi Sản phẩm.....	10
8.2.	Nguyên tắc trả lại, mua lại Sản phẩm.....	11
8.3.	Quy trình đổi Sản phẩm.....	11
8.4.	Quy trình trả lại và mua lại Sản phẩm.....	11
9.	<b>BẢO HÀNH SẢN PHẨM</b> .....	12
9.1.	Nguyên tắc bảo hành .....	12
9.2.	Quy trình bảo hành .....	13
10.	<b>CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP</b> .....	144
10.1.	Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp .....	144
10.2.	Trình tự, thủ tục chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp .....	15
11.	<b>HỆ QUẢ CỦA VIỆC CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP</b> .....	16
12.	<b>ĐĂNG KÝ LẠI</b> .....	177
13.	<b>QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NHÀ PHÂN PHỐI</b> .....	17
14.	<b>QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG TY</b> .....	19
15.	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA NHÀ PHÂN PHỐI</b> .....	20
15.1.	Trách nhiệm báo cáo .....	20
15.2.	Hình thức tiếp nhận .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

15.3.	Quy trình xử lý khiếu nại của Nhà phân phối .....	211
16.	<b>XỬ LÝ VI PHẠM</b> .....	232
17.	<b>QUY TẮC ĐẠO ĐỨC CỦA NHÀ PHÂN PHỐI</b> .....	23
18.	<b>CHUYỂN GIAO QUYỀN NHÀ PHÂN PHỐI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
19.	<b>GIA ĐÌNH CỦA NHÀ PHÂN PHỐI</b> .....	25
20.	<b>BẢO VỆ CÁC NGUỒN LỰC CÔNG TY</b> .....	255
21.	<b>SỰ KIÊN QUYẾT CHÍNH TRỰC CỦA MỖI NHÀ PHÂN PHỐI CỦA PM VIỆT NAM</b> .....	266
22.	<b>SỬ DỤNG CHÍNH SÁCH MẠNG INTERNET VÀ TRUYỀN THÔNG XÃ HỘI ..</b> .....	27
23.	<b>SỬ DỤNG THƯƠNG HIỆU, BIỂU TRƯNG, NHÃN HIỆU VÀ TÊN</b> .....	28
24.	<b>CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC</b> .....	288

## **1. THÔNG TIN CHUNG**

Công ty TNHH PM Nutrition & Cosmetics Việt Nam là một Công ty được đăng ký hoàn toàn hợp pháp theo pháp luật Việt Nam để nhập khẩu và phân phối các sản phẩm thực phẩm chức năng và mỹ phẩm và sẽ là nhà phân phối độc quyền kinh doanh theo phương thức đa cấp đối với những sản phẩm này.

### **1.1. Giá trị chia sẻ của chúng tôi**

#### **Tầm nhìn chiến lược**

“Dẫn đầu thị trường trong hoạt động phân phối các sản phẩm chất lượng cao dành cho sức khỏe, thể chất và sắc đẹp trên toàn thế giới.”

### **1.2. Văn hóa và giá trị của chúng tôi**

#### **Mục tiêu và giá trị của chúng tôi**

Không điều gì là có thể nếu không có giá trị cho chúng tôi, giá trị là cực kỳ quan trọng. Hiệu suất và cam kết là nhân tố cốt yếu để đạt được mục tiêu của chúng tôi và tất cả mọi người cùng nhau thực hiện điều này. Chúng tôi chỉ có thể đưa ra những nội dung giá trị và mục tiêu của mình thông qua sự đồng hành và trung thành với PM Việt Nam.

#### **Khách hàng của chúng tôi**

Khách hàng là người quan trọng nhất trong công việc kinh doanh của chúng tôi bởi vì họ là người mang lại lợi ích cho chúng tôi. Chúng tôi làm việc mỗi ngày là để đáp ứng nhu cầu của họ và thậm chí còn vượt xa mong đợi của họ. Chúng tôi luôn đưa ra giải pháp hữu ích cho khách hàng.

#### **Trách nhiệm của chúng tôi**

Danh hiệu không quan trọng bằng sự thể hiện hàng ngày của chúng tôi. Mỗi người trong chúng tôi luôn luôn sẵn sàng nhận trách nhiệm.

#### **Phương thức giao tiếp của chúng tôi**

Sự cởi mở, chân thành, khích lệ, chấp nhận bị chỉ trích, tin tưởng và thẳng thắn giúp chúng tôi giao tiếp cởi mở, không e dè. Chúng tôi học hỏi từ những sai lầm của mình cũng như đẩy lùi và cùng nhau vượt qua thử thách.

#### **Tinh thần đồng đội của chúng tôi**

Luôn luôn chia sẻ các quyết định với nhau.

#### **Động lực của chúng tôi**

Là một hình mẫu cho những người khác, chúng tôi tồn tại, hoạt động trên những gì PM Việt Nam tượng trưng cho: Premium. Vì điều đó, tất cả chúng tôi luôn nỗ lực hết sức mỗi ngày, trong mọi lĩnh vực – mỗi cá nhân và cả tập thể.

## 2. MỤC ĐÍCH

Quy tắc hoạt động này được xây dựng bao gồm các chuẩn mực chung trong hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty TNHH PM Nutrition & Cosmetics Việt Nam mà tất cả người tham gia bán hàng đa cấp phải thực hiện. Quy tắc hoạt động này, cùng với Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Kế hoạch trả thưởng điều chỉnh toàn bộ mối quan hệ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp giữa Công ty và Nhà phân phối.

## 3. ĐỊNH NGHĨA

- 3.1. “**PM Việt Nam**” hoặc “**Công ty**” nghĩa là Công ty TNHH PM Nutrition & Cosmetics Việt Nam, một Công ty trách nhiệm hữu hạn được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 3.2. “**Nhà phân phối**” nghĩa là cá nhân đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định của pháp luật, Quy tắc hoạt động của PM Việt Nam và giao kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với PM Việt Nam để tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp của Công ty. Nhà Phân Phối là Danh Hiệu đầu tiên khi bắt đầu đăng ký và sau đó phát triển hoạt động kinh doanh, được thăng tiến lên các Danh Hiệu cao hơn theo Kế Hoạch Trả Thưởng của Công Ty.
- 3.3. “**Người bảo trợ**” nghĩa là một Nhà phân phối thực hiện việc bảo trợ cho những người khác muốn trở thành Nhà phân phối tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp của PM Việt Nam.
- 3.4. “**Khách hàng**” nghĩa là bất kỳ người nào mua Sản phẩm của PM Việt Nam theo giá bán lẻ mà không phải là Nhà phân phối của Công ty.
- 3.5. “**Sản phẩm**” nghĩa là các sản phẩm mà PM Việt Nam được phép kinh doanh theo phương thức đa cấp. Các Sản phẩm sẽ được nêu cụ thể trong Danh mục hàng hoá kinh doanh theo phương thức đa cấp được đăng ký/ thông báo tới cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 3.6. “**Mã số Nhà phân phối**” nghĩa là mã số theo dõi duy nhất được Công ty cấp cho mỗi Nhà phân phối. Mã số này sẽ được sử dụng để xác định Nhà phân phối trong mối quan hệ với Công ty.
- 3.7. “**Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp**” nghĩa là thỏa thuận bằng văn bản về việc tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp giữa Nhà phân phối và Công ty, được ký kết bởi Nhà phân phối, sau đó được Công ty chấp thuận và ký tên, đóng dấu. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ được lập theo mẫu của Công ty đã đăng ký và chấp thuận bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 3.8. “**Quy tắc hoạt động**” nghĩa là bộ quy tắc của Công ty TNHH PM Nutrition & Cosmetics Việt Nam điều chỉnh hành vi của Nhà phân phối, quy trình và thủ tục thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp.
- 3.9. “**Kế hoạch trả thưởng**” nghĩa là kế hoạch được PM Việt Nam sử dụng để tính toán hoa hồng, tiền thưởng và những lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối được nhận từ kết quả bán hàng của họ và những người khác trong mạng lưới.

## 4. QUY TRÌNH THỦ TỤC ĐĂNG KÝ TRỞ THÀNH NHÀ PHÂN PHỐI

#### 4.1. Điều kiện để trở thành Nhà phân phối

- a. Là người từ đủ 18 tuổi, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.
- b. Nhà phân phối không thuộc các trường hợp sau 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 nước ngoài không có giấy phép lao động tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền cấp, trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật;
  - Người tham gia bán hàng đa cấp đã từng bị phạt do vi phạm các quy định sau đây mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính:
    - 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 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.
- Cá nhân 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 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 về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;
- Cán bộ và công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức;
- Bị chấm dứt do vi phạm Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty hoặc với tập đoàn PM ở nước khác trước đó.
- Đang là nhân viên hoặc là Nhà phân phối của một Công ty bán hàng đa cấp khác tại thời điểm đăng ký.

#### **4.2. Thủ tục đăng ký trở thành Nhà phân phối**

Người đăng ký cần chuẩn bị và hoàn tất các hồ sơ sau:

- 02 (hai) bản Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp theo mẫu của Công ty đã được điền đầy đủ thông tin và ký tên xác nhận của Nhà phân phối;
- 01 (một) bản sao Giấy chứng minh nhân dân/Căn cước công dân hoặc hộ chiếu còn hiệu lực (bản sao công chứng hoặc bản gốc để đối chiếu);
- 01 (một) bản sao Giấy chứng nhận đăng ký kết hôn (trong trường hợp đăng ký Nhà phân phối vợ/chồng);
- 01 (một) bản sao Giấy phép lao động hoặc giấy tờ khác tương đương trong trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật còn hiệu lực (đối với người nước ngoài);
- 02 (hai) hình 3x4 cm.

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

##### **a. Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ**

Người đăng ký nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện hồ sơ theo quy định tại Mục 4.2 Quy tắc hoạt động đến địa chỉ trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công ty.

##### **b. Bước 2: Kiểm tra và phê duyệt hợp đồng**

- Trong vòng 05 (năm) ngày làm việc, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra hồ sơ đăng ký

- Nếu hồ sơ đầy đủ và hợp lệ: Công ty sẽ ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và gửi lại (gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện) cho Nhà phân phối một bản gốc Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp đã ký. Trường hợp nhận trực tiếp tại trụ sở chính hoặc chi nhánh, Nhà phân phối có trách nhiệm ký nhận vào hệ thống lưu hồ sơ của Công ty. Trường hợp nhận qua đường bưu điện, Nhà phân phối có trách nhiệm thanh ký nhận vào vận đơn và thanh toán phí chuyển phát theo hóa đơn của đơn vị chuyển phát.
- Nếu hồ sơ chưa hợp lệ: Công ty sẽ thông báo cho Người đăng ký để bổ sung hồ sơ theo đúng quy định.

**- Sau khi Hợp đồng được phê duyệt:**

- Công ty sẽ cấp cho Nhà phân phối một Mã số Nhà phân phối (Nhà phân phối không phải trả bất kỳ chi phí nào). Nhà phân phối sẽ sử dụng Mã số Nhà phân phối trong các các giao dịch liên quan tới hoạt động bán hàng đa cấp với Công ty.
- Nhà phân phối chưa được tiến hành bất cứ hoạt động bán hàng, tuyển dụng theo phương thức đa cấp nào.

## **5. QUY TRÌNH THỦ TỤC THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN**

- 5.1.** Công ty sẽ tổ chức đào tạo cơ bản cho Nhà phân phối theo đúng Chương trình đào tạo cơ bản đã được đăng ký và chấp thuận bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 5.2.** Nhà phân phối tham gia Chương trình đào tạo cơ bản được tổ chức miễn phí bởi Công ty thông qua phương thức đào tạo trực tiếp từ những Đào tạo viên đủ tiêu chuẩn theo quy định của pháp luật.
- 5.3.** Quy trình thủ tục tham gia Chương trình đào tạo cơ bản:

### **a. Đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản**

- Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày ký và duyệt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Công ty sẽ gửi thông tin về Chương trình đào tạo cơ bản qua tin nhắn điện thoại hoặc địa chỉ email của Nhà phân phối được cung cấp trong hồ sơ đăng ký. Nhà phân phối cũng có thể đọc thông báo về lịch học, bao gồm ngày, thời gian và nội dung chương trình đào tạo trực tiếp của Chương trình đào tạo cơ bản tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh và trang web của Công ty, website của Công ty
- Sau khi nhận được thông tin về thời gian tổ chức Chương trình đào tạo cơ bản, Nhà phân phối muốn tham gia vào Chương trình đào tạo cơ bản của PM Việt Nam có thể đăng ký thông qua một trong các hình thức sau:
  - Đăng ký qua địa chỉ email của PM Việt Nam: [contact-vietnam@pm-international.com.vn](mailto:contact-vietnam@pm-international.com.vn); hoặc
  - Gửi thư đăng ký qua đường bưu điện về trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện hoặc địa điểm kinh doanh của Công ty; hoặc



- Đăng ký trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện hoặc địa điểm kinh doanh của Công ty.
- Nhằm mục đích phục vụ cho Chương trình đào tạo cơ bản, Nhà phân phối có thể tải những tài liệu miễn phí từ trang web của Công ty: <https://www.pm-international.com/>.

#### **b. Tham gia Chương trình đào tạo cơ bản**

- Trước khi vào lớp đào tạo, nhân viên Công ty sẽ kiểm tra thông tin Nhà phân phối trên hệ thống của Công ty.
  - Nếu Nhà phân phối đã có tên trong danh sách đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản, nhân viên Công ty sẽ chấp nhận cho Nhà phân phối tham dự Chương trình đào tạo cơ bản.
  - Nếu Nhà phân phối chưa có tên trong danh sách đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản, nhân viên Công ty sẽ hướng dẫn cho Nhà phân phối thực hiện thủ tục đăng ký tham gia Chương trình đào tạo cơ bản.
- Trước khi vào lớp, nhân viên Công ty sẽ yêu cầu Nhà phân phối ký tên xác nhận vào danh sách điểm danh Nhà phân phối.
- Học Chương trình đào tạo cơ bản: Nhà phân phối học Chương trình đào tạo cơ bản của Công ty gồm 6 chủ đề sau dưới sự đào tạo trực tiếp của Đào tạo viên của Công ty:

<b>STT</b>	<b>Nội dung đào tạo</b>	<b>Thời lượng</b>
I.	Pháp luật về bán hàng đa cấp	120 phút
II.	Các chuẩn mực đạo đức trong hoạt động bán hàng đa cấp	90 phút
III.	Các nội dung cơ bản của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp	30 phút
IV.	Các nội dung cơ bản Quy tắc đạo đức	90 phút
V.	Các nội dung cơ bản của Kế hoạch trả thưởng	120 phút
VI.	Cơ chế đánh giá việc hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản phù hợp với nội dung và phương thức đào tạo	30 phút

Sau buổi học sẽ có 20 phút để Nhà phân phối đặt câu hỏi liên quan đến các chủ đề của Chương trình đào tạo cơ bản. Sau đó, Đào tạo viên của Công ty sẽ giải đáp các câu hỏi, thắc mắc của Nhà phân phối.

**c. Làm bài kiểm tra**

Sau khi kết thúc nội dung đào tạo, Nhà phân phối được yêu cầu thực hiện phần kiểm tra kiến thức cuối chương trình tại lớp, gồm 20 câu trắc nghiệm trong thời gian 40 phút với sự giám sát của Đào tạo viên và nhân viên hỗ trợ lớp học.

Nhà phân phối sẽ được phát đề kiểm tra và làm bài kiểm tra trên phiếu kiểm tra làm bài, thời gian làm bài là 40 phút được tính từ thời điểm Đào tạo viên phát xong đề cho toàn bộ Nhà phân phối và bắt đầu tính thời gian làm bài.

Khi kết thúc thời gian kiểm tra 40 phút, Nhà phân phối nộp lại đề kiểm tra và phiếu làm bài cho Đào tạo viên. Nếu Nhà phân phối hoàn thành bài kiểm tra sớm hơn thời gian tối đa cho phép, Nhà phân phối có thể chủ động nộp cho Đào tạo viên.

**d. Đánh giá kết quả kiểm tra**

Các Đào tạo viên được Công ty chỉ định sẽ tiến hành chấm điểm. Nhà phân phối vượt qua bài kiểm tra nếu đạt từ 70% câu trả lời đúng trở lên. Trường hợp kết quả kiểm tra lần thứ nhất không đạt, Nhà phân phối sẽ có cơ hội làm lại bài kiểm tra lần thứ hai. Trong trường hợp không đạt sau 02 lần kiểm tra, Nhà phân phối sẽ phải học lại Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc khoá đào tạo Chương trình đào tạo cơ bản, kết quả kiểm tra sẽ được Công ty đăng tải trên website của Công ty hoặc niêm yết tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện hoặc địa điểm kinh doanh của Công ty.

**e. Cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản và ký bản cam kết**

Nhà phân phối có kết quả kiểm tra xếp loại đạt sẽ được cấp xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản trong vòng 5 ngày kể từ ngày kết thúc khóa học. Nhà phân phối nhận xác nhận về việc hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản trực tiếp tại trụ sở, chi nhánh của Công ty hoặc qua đường bưu điện.

Nhà phân phối điền đầy đủ thông tin và ký bản cam kết bằng văn bản theo Mẫu số 13 tại phụ lục ban hành kèm theo Nghị Định 40/2018/NĐ-CP và nộp lại cho Công ty để Công ty tiến hành cấp Thẻ thành viên cho Nhà phân phối đó. Công Ty chỉ cấp Thẻ thành viên cho những Nhà phân phối đã hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản (được cấp Xác nhận bằng văn bản về việc đã hoàn thành khóa đào tạo cơ bản về bán hàng cấp). Thẻ thành viên sẽ được Công Ty cấp trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hoặc gửi qua đường bưu điện cho Nhà phân phối theo địa chỉ trong hồ sơ đăng ký trong vòng 10 ngày kể từ ngày Công ty nhận được Bản cam kết từ Nhà phân phối.

**Lưu ý:** Vợ/chồng của Nhà phân phối khi cùng ký Hợp đồng phải hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản theo quy định của pháp luật.

## 5.4 Lưu trữ hồ sơ

Công ty lưu kết quả kiểm tra của mỗi Nhà phân phối hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản của Công ty. Công ty sẽ lưu kết quả kiểm tra ở 2 hình thức: bản giấy (bản cứng) và bản điện tử. Bản giấy (bản cứng) sẽ được lưu giữ tại trụ sở chính của Công ty. Bản điện tử sẽ được Công ty lưu trữ trên hệ thống thông tin của Công ty.

## 6. QUY TRÌNH THỦ TỤC CẤP THẺ THÀNH VIÊN

### 6.1. Điều kiện cấp Thẻ thành viên:

Công ty chỉ cấp Thẻ thành viên cho những Nhà phân phối đã hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản (được cấp Xác nhận bằng văn bản về việc đã hoàn thành khóa đào tạo cơ bản về bán hàng cấp). Thẻ thành viên sẽ được Công ty cấp **miễn phí**, trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hoặc gửi qua đường bưu điện cho Nhà phân phối theo địa chỉ trong hồ sơ đăng ký trong vòng 10 ngày kể từ ngày Công ty nhận được Bản cam kết từ Nhà phân phối.

### 6.2. Nội dung Thẻ thành viên:

Thẻ thành viên theo mẫu của Công ty bao gồm các thông tin cơ bản: (i) Tên Công ty; (ii) Địa chỉ, số điện thoại của Công ty; (iii) Ảnh của Nhà phân phối; (iv) Thông tin của Nhà phân phối như: Tên, số chứng minh nhân dân/căn cước công dân hoặc hộ chiếu, Mã số Nhà phân phối hoặc số thẻ, ngày cấp thẻ, nơi cấp thẻ.

### 6.3. Thời hạn Thẻ thành viên:

Thẻ thành viên có thời hạn bằng với thời hạn còn lại của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và sẽ mặc nhiên hết giá trị khi Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt. Công ty sẽ thông báo thông qua website về việc chấm dứt hiệu lực của Thẻ thành viên.

### 6.4. Sử dụng Thẻ thành viên:

Nhà phân phối chỉ được thực hiện các hoạt động giới thiệu, tiếp thị, bán hàng, tuyển dụng mạng dưới của mình trong thời hạn hiệu lực của Thẻ thành viên và phải xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu, tiếp thị, bán hàng, tuyển dụng.

## 7. QUY TRÌNH THỦ TỤC ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, GIAO HÀNG VÀ NHẬN SẢN PHẨM

### 7.1. Nguyên tắc mua hàng

- a. Các Nhà phân phối đặt hàng và nhận Sản phẩm của PM Việt Nam duy nhất và trực tiếp từ PM Việt Nam. Việc mua sản phẩm của PM Việt Nam từ một Nhà phân phối khác không được phép thực hiện.
- b. PM Việt Nam sẽ không lôi kéo và ép buộc Nhà phân phối mua sản phẩm quá số lượng với bất kỳ lý do nào.
- c. Không có số lượng tối thiểu dành cho mỗi đơn hàng.

- d. Tất cả đơn đặt hàng bởi Nhà phân phối được thực hiện dựa theo giá của Danh mục sản phẩm được kinh doanh theo phương thức đa cấp được thông báo đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền và có hiệu lực tại thời điểm đặt hàng. Giá Sản phẩm được hiểu chung là chưa bao gồm chi phí đóng gói và giao hàng (nếu có).

## 7.2 Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng khi mua hàng trực tiếp

### a. Bước 1: Đặt hàng

Nhà phân phối có thể tiến hành đặt hàng thông qua các phương thức sau:

- **Đặt hàng trực tiếp:**

Nhà phân phối đến trực tiếp trụ sở chính, chi nhánh, địa điểm kinh doanh của Công ty để điền và nộp đơn đặt hàng theo hướng dẫn của nhân viên Công ty. Đơn đặt hàng phải ghi rõ Mã số Nhà phân phối, thông tin giao hàng và thông tin của sản phẩm được đặt hàng.

- **Đặt hàng qua Điện thoại:**

Nhà phân phối gọi điện đến (+84) 028 3899 8048 (Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Công ty) để thực hiện việc đặt hàng. Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Công ty sẽ yêu cầu Nhà phân phối các thông tin đặt hàng để hoàn tất đơn đặt hàng của Nhà phân phối.

- **Đặt hàng qua Email:**

Nhà phân phối gửi email đến địa chỉ: [order-vietnam@pm-international.com.vn](mailto:order-vietnam@pm-international.com.vn) của Công ty để yêu cầu đặt hàng. Trong yêu cầu đặt hàng qua email, Nhà phân phối nêu rõ Mã số Nhà phân phối, thông tin giao hàng và thông tin của sản phẩm được đặt hàng.

- **Đặt hàng qua website của Công ty**

Nhà phân phối vào website: <https://www.pm-international.com/> và đăng nhập bằng Mã số Nhà phân phối được Công ty cấp. Sau đó Nhà phân phối tiến hành đặt hàng theo trình tự tại website.

### b. Bước 2: Thanh toán

Nhà phân phối tiến hành kiểm tra đơn hàng và thanh toán thông qua các hình thức sau:

- **Thanh toán trực tiếp:** Nhà phân phối có thể thanh toán đơn hàng bằng tiền mặt, thẻ ngân hàng tại quầy giao dịch
- **Thanh toán trực tuyến:** Nhà phân phối thực hiện thủ tục thanh toán **chuyên khoản** hoặc thanh toán qua cổng thanh toán trực tuyến được tích hợp trên trang thông tin điện tử và được đảm bảo quyền lợi theo quy định của pháp luật về thanh toán trực tuyến.

Nhà phân phối nhận hóa đơn thuế điện tử tại địa chỉ email được cung cấp trong Hợp Đồng từ ngày hoàn thành việc đặt hàng và thanh toán.

### **c. Bước 3: Giao nhận hàng hoá**

- Trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Nhà phân phối hoàn thành việc thanh toán, Công ty sẽ giao đầy đủ hàng hóa theo đơn hàng Nhà phân phối. Nhà phân phối phải có trách nhiệm nhận đầy đủ sản phẩm được Công ty giao.
- Việc giao nhận hàng sẽ được thực hiện bằng cách:
  - **Giao nhận trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh, địa điểm kinh doanh của Công ty:** Nhà phân phối có thể nhận sản phẩm trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh, địa điểm kinh doanh của Công ty sau khi đã kiểm tra tình trạng và số lượng của sản phẩm và ký vào biên lai theo mẫu của Công ty.
  - **Thông qua đơn vị vận chuyển:** Nhà phân phối cũng có thể nhận hàng tại một địa chỉ do mình chỉ định trong đơn đặt hàng. Nhà phân phối chịu trách nhiệm thanh toán phí vận chuyển cho đơn vị vận chuyển. Trong trường hợp lần giao hàng đầu tiên không thành công vì bất kỳ lý do nào, tối đa 02 lần giao hàng/liên hệ với Nhà phân phối sẽ được thực hiện trong vòng 10 (mười) ngày sau lần giao hàng đầu tiên. Nhà phân phối sẽ phải chịu mọi chi phí cho việc trả ngược lại đó cũng như mọi chi phí cho các lần giao lại tiếp theo sau.
- Khi Sản phẩm mà Nhà phân phối đã đặt hàng được xem là không giao được và được trả ngược lại cho Công ty, Nhà phân phối sẽ phải chịu mọi chi phí cho việc trả ngược lại đó cũng như mọi chi phí cho các lần giao lại tiếp theo sau.
- Trường hợp Công ty không giao hàng hóa hoặc Nhà phân phối không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày đơn hàng của Nhà phân phối thanh toán tiền mua hàng được đặt thành công, Công ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho Nhà phân phối (nếu Nhà phân phối đã thanh toán).
- Trong trường hợp Nhà phân phối gửi hàng hóa tại Công ty mà không nhận hàng hóa trong thời 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Nhà phân phối thanh toán tiền mua hàng, Công ty sẽ hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho Nhà phân phối.
- Công ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà các Nhà phân phối đã nhận từ việc mua số hàng hóa không được Công ty giao hoặc Nhà phân phối không nhận.

## **8. ĐỔI, TRẢ, MUA LẠI SẢN PHẨM**

### **8.1. Nguyên tắc đổi Sản phẩm**

- a. Công ty chấp nhận việc đổi Sản phẩm (kể cả Sản phẩm mua theo chương trình khuyến mại của Công ty) thực hiện bởi Nhà phân phối (cả trong trường hợp chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp) và Khách hàng theo chính sách của Công ty với điều kiện:

- Sản phẩm được xác định là bị lỗi do sản xuất theo chính sách bảo hành Sản phẩm
  - Yêu cầu phải kèm theo hóa đơn mua hàng hoá; và
  - Yêu cầu được thực hiện trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận hàng.
- b. Bất cứ khi nào có yêu cầu về việc đổi Sản phẩm trong thời gian hợp lệ, Nhà phân phối/Khách hàng có thể được đổi Sản phẩm tương đương;

## **8.2 Nguyên tắc trả lại, mua lại Sản phẩm**

- a. Công ty chấp nhận việc trả lại, mua lại Sản phẩm (kể cả Sản phẩm mua theo chương trình khuyến mại của Công ty) thực hiện bởi Nhà phân phối (cả trong trường hợp chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp) theo chính sách của Công ty với điều kiện:
- Sản phẩm còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
  - Kèm theo hóa đơn mua hàng hoá yêu cầu trả lại
  - Yêu cầu được thực hiện trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận hàng.
- b. Công ty sẽ thanh toán cho Nhà phân phối tối thiểu 90% số tiền mà Nhà phân phối đã trả để mua số hàng hóa đề nghị trả lại nếu yêu cầu mua lại hàng hóa đáp ứng theo điểm a Mục 8.2.
- c. Công ty có quyền khấu trừ hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác (nếu có) mà bản thân Nhà phân phối đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại. Ngoài ra, Công ty cũng có quyền thu lại từ những Nhà phân phối khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác (nếu có) đã nhận liên quan đến số hàng hóa bị trả lại.
- d. Nhà phân phối bị chấm dứt Hợp Đồng theo các trường hợp quy định tại Mục 10 của Quy Tắc Hoạt Động này cũng có thể yêu cầu trả lại hàng hóa theo quy định tại Điều này nếu đáp ứng đủ các điều kiện nêu tại Mục 8.2 của Quy Tắc Hoạt Động này.

## **8.3 Quy trình đổi Sản phẩm**

### **a. Bước 1: Gửi yêu cầu đổi sản phẩm**

Khi có yêu cầu đổi Sản phẩm, Nhà phân phối/Khách hàng phải cung cấp cho Công ty

- + Bản sao Thẻ thành viên còn hiệu lực (đối với Nhà phân phối);
- + Hóa đơn mua hàng yêu cầu đổi lại;
- + Sản phẩm yêu cầu đổi lại;

- + Đơn yêu cầu đổi sản phẩm đã được điền đầy đủ thông tin.

Thời gian: Từ 9:00 giờ đến 18:00 giờ thứ hai đến thứ sáu (trừ thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ);:

Địa điểm: Trụ sở chính, chi nhánh, địa điểm kinh doanh của Công ty.

#### **b. Bước 2: Xác nhận thông tin và đổi hàng**

Khi tiếp nhận yêu cầu từ Nhà phân phối/Khách hàng, nếu Sản phẩm được xác định là bị lỗi do sản xuất theo chính sách bảo hành Sản phẩm, Công ty sẽ tiến hành đổi Sản phẩm tương đương cho Nhà phân phối/Khách hàng trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu đổi Sản phẩm hợp lệ.

### **8.4 Quy trình trả lại và mua lại Sản phẩm**

#### **a. Bước 1: Gửi yêu cầu đổi sản phẩm**

Nhà phân phối khi có yêu cầu Công ty mua lại Sản phẩm (bao gồm cả trong trường hợp chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Sản phẩm được mua theo chương trình khuyến mại) cần cung cấp cho Công ty:

- + Thẻ thành viên còn hiệu lực;
- + Hóa đơn mua hàng yêu cầu Công ty mua lại ;
- + Sản phẩm yêu cầu Công ty mua lại;
- + Đơn yêu cầu mua lại sản phẩm đã được điền đầy đủ thông tin.

#### **b. Bước 2: Xác nhận thông tin và hoàn trả tiền cho Nhà phân phối**

Trong thời hạn 20 (hai mươi) ngày kể từ ngày Nhà phân phối có yêu cầu trả lại hàng hóa hợp lệ, Công ty sẽ kiểm tra Sản phẩm và xem xét các điều kiện về nguyên tắc trả lại Sản phẩm và thông báo cho Nhà phân phối về việc chấp nhận trả lại hoặc lý do từ chối việc trả lại, mua lại.

Trong thời hạn 10 (mười) ngày kể từ ngày Công ty gửi thông báo về việc chấp nhận yêu cầu mua lại Sản phẩm, các bên sẽ thống nhất số lượng hàng hoá và số tiền hoàn trả lại. Công ty sẽ thanh toán số tiền đó cho Nhà phân phối bằng các hình thức (i) tiền mặt hoặc (ii) chuyển khoản thông qua tài khoản ngân hàng mà Nhà phân phối cung cấp trong Hợp đồng hoặc (iii) ghi nợ số tiền đó để Nhà phân phối mua Sản phẩm khác (theo yêu cầu của Nhà phân phối).

## **9. BẢO HÀNH SẢN PHẨM**

### **9.1. Nguyên tắc bảo hành**

- Công ty** cam kết thực hiện nghiêm chỉnh nghĩa vụ bảo hành sản phẩm đối với các sản phẩm được bảo hành theo quy định cụ thể như sau:

- Cung cấp giấy tiếp nhận bảo hành có ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành cho Nhà phân phối/Khách hàng trong trường hợp các Sản phẩm có bảo hành;
- Cung cấp cho Nhà phân phối/Khách hàng Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được Nhà phân phối/Khách hàng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;
- Đổi Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho Nhà phân phối/Khách hàng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi;
- Đổi Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi Sản phẩm và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hoá, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;
- Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của Nhà phân phối/Khách hàng;
- Chịu trách nhiệm về việc bảo hành Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện cho Nhà phân phối/Khách hàng cả trong trường hợp uỷ quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.
- Theo quy định về bảo hành Sản phẩm, Nhà phân phối có trách nhiệm nhận và giao lại những Sản phẩm bị hỏng cho Công ty hoặc Khách hàng có thể trực tiếp đến Công ty để được bảo hành từ Công ty.
- Công ty chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng Sản phẩm bán cho Nhà phân phối/Khách hàng đúng với thông tin đã công bố. Nhà phân phối có trách nhiệm cung cấp các thông tin về chất lượng đúng với thông tin mà Công ty cung cấp. Trong trường hợp có khiếu nại về chất lượng Sản phẩm, Nhà phân phối có trách nhiệm thông báo với Công ty ngay lập tức khi nhận được khiếu nại này.
- Khi nhận Sản phẩm, Nhà phân phối/Khách hàng phải kiểm tra Sản phẩm nhằm đảm bảo đủ số lượng và bao bì còn nguyên vẹn.

## 9.2. Quy trình bảo hành:

a. **Bước 1:** Nhà phân phối/Khách hàng gửi đầy đủ cho Công ty:

- Hàng hóa, phụ kiện;
- Hóa đơn mua hàng;
- Phiếu bảo hành hợp lệ (nếu có);
- Đơn yêu cầu bảo hành.



b. **Bước 2:** Vào thời điểm được yêu cầu, Công ty sẽ xác nhận thông tin bằng văn bản cho Nhà phân phối/Khách hàng trong đó ghi rõ thời gian phản hồi về việc giải quyết chế độ bảo hành.

c. **Bước 3:**

- Trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu bảo hành, Công ty sẽ phản hồi thông tin về việc giải quyết chế độ bảo hành cho Nhà phân phối/Khách hàng. Nếu Sản phẩm được xác định là bị lỗi do sản xuất và theo chính sách bảo hành, Công ty sẽ thông báo thời gian để hoàn thành bảo hành.
- Đối với các trường hợp không đủ điều kiện để áp dụng chế độ bảo hành và có thể sửa chữa được, Công ty sẽ hỗ trợ Nhà phân phối/Khách hàng trong việc chuyển Sản phẩm về nhà sản xuất để sửa chữa và thay thế phụ tùng sản phẩm. Công ty sẽ thông báo đến Nhà phân phối/Khách hàng chi phí phát sinh và Công ty chỉ tiến hành sau khi được Nhà phân phối/Khách hàng đồng ý chi phí phát sinh đó.

## 10. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

### 10.1. Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

a. **Nhà phân phối có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp của mình** bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho Công ty trước khi chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp ít nhất là 10 (mười) ngày làm việc về việc chấm dứt đó. Nhà phân phối phải nộp cho Công ty các tài liệu sau:

- Đơn yêu cầu chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- Thẻ thành viên;
- Xác nhận bằng văn bản về việc đã hoàn thành khóa đào tạo cơ bản về bán hàng cấp; và
- Bản sao Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu hoặc giấy tờ chứng thực cá nhân khác.

b. **Tự động chấm dứt:** Nhà phân phối không thực hiện việc mua hàng trong vòng 4 tuần đầu tiên kể từ thời điểm được cấp Thẻ thành viên hoặc trong thời hạn 12 tháng kể từ ngày mua Sản phẩm cuối cùng.

c. **Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp khi Nhà phân phối có hành vi vi phạm sau:**

- Thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp khi chưa được cấp Thẻ thành viên;
- Không xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng;
- Không tuân thủ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động của Công ty;

- Cung cấp thông tin không đầy đủ, trung thực khi giới thiệu về Công ty, hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, Kế hoạch trả thưởng và Quy tắc hoạt động của Công ty.
- d. **Công ty có trách nhiệm chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp khi Nhà phân phối vi phạm quy định về các điều cấm đối với Nhà phân phối như sau:**
- 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 Công ty;
  - Tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được Công ty 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 Công ty mà Nhà phân phối 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 Công ty chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương.
- e. Ngoài ra, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp cũng bị chấm dứt khi Công ty kết thúc thời hạn hoạt động nhưng không gia hạn; tự chấm dứt hoạt động theo quyết định của Công ty; bị thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; bị thu hồi hoặc hết hạn Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp.

## 10.2. Trình tự, thủ tục chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

- a. Đối với trường hợp Nhà phân phối gửi thông báo bằng văn bản cho Công ty về việc chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp
- **Bước 1:** Nhà phân phối nộp cho Công ty các tài liệu như được nêu tại điểm a Mục 10.1 nêu trên ít nhất là 10 (mười) ngày làm việc trước ngày dự định chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.
  - **Bước 2:** Trong vòng 20 (hai mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, các bên thống nhất việc mua lại hàng hóa, cả các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối có thể nhận được từ hoạt động kinh doanh của mình trong mạng lưới bán hàng đa cấp của Công ty (nếu có). Ngoài ra, Nhà phân phối phải thực hiện các nghĩa vụ của mình đối với Công ty (nếu có) và tất cả các vấn đề khác liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của các bên (nếu có). Trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày các bên thống nhất các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác, Công ty sẽ thanh toán các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác đó cho Nhà phân phối sau khi trừ các khoản nợ của Nhà phân phối đối với Công ty. Hợp đồng được thanh lý sau khi các bên hoàn thành nghĩa vụ của mình.

b. Đối với trường hợp Công ty chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và các trường hợp khác

- **Bước 1:** Khi quyết định chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với một Nhà phân phối, Công ty sẽ gửi thông báo bằng văn bản đến địa chỉ trong hồ sơ đăng ký của Nhà phân phối về việc chấm dứt.
- **Bước 2:** Sau khi nhận được thông báo bằng văn bản của Công ty về việc chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp:
  - + Nếu Nhà phân phối mong muốn Công ty xem xét lại quyết định chấm dứt, Nhà phân phối sẽ gửi yêu cầu bằng văn bản cho Công ty trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày nhận được thông báo chấm dứt. Nếu Công ty không nhận được yêu cầu xem xét lại việc chấm dứt của Nhà phân phối trong thời hạn nêu trên thì Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ bị chấm dứt tại thời điểm được nêu trong thông báo. Sau đó, Công ty sẽ tiến hành thủ tục chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp nêu tại điểm b Mục 10.2 Quy tắc hoạt động này.
  - + Nếu Nhà phân phối gửi yêu cầu bằng văn bản về việc xem xét lại quyết định chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp trong thời hạn nêu trên, Công ty sẽ xem xét lại quyết định và thông báo cho Nhà phân phối về kết quả của việc xem xét lại trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Nhà phân phối. Công ty sẽ không xem xét lại quyết định của mình thêm lần nào nữa. Trong trường hợp quyết định chấm dứt vẫn được giữ nguyên, việc chấm dứt sẽ vẫn có hiệu lực kể từ ngày được nêu trong thông báo chấm dứt ban đầu.
- **Bước 3:** Trong vòng 20 (hai mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, các bên thống nhất việc mua lại hàng hóa, cả các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối có thể nhận được từ hoạt động kinh doanh của mình trong mạng lưới bán hàng đa cấp của Công ty (nếu có). Ngoài ra, Nhà phân phối phải thực hiện các nghĩa vụ của mình đối với Công ty (nếu có) và tất cả các vấn đề khác liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của các bên (nếu có). Trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày các bên thống nhất các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác, Công ty sẽ thanh toán các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác đó cho Nhà phân phối sau khi trừ các khoản nợ của Nhà phân phối đối với Công ty. Hợp đồng được thanh lý sau khi các bên hoàn thành nghĩa vụ của mình.

## 11. **HỆ QUẢ CỦA VIỆC CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP**

- 11.1. Sau khi chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Nhà phân phối sẽ không còn được tự nhận mình là Nhà phân phối của Công ty và phải ngừng sử dụng mọi tài liệu mang nhãn hiệu, nhãn hiệu dịch vụ, tên thương mại và bất kỳ dấu hiệu, nhãn, văn phòng phẩm hoặc việc quảng cáo nào về hoặc liên quan đến Sản phẩm, kế hoạch hoặc chương trình của Công ty. Nhà phân phối sẽ không còn quyền hưởng bất kỳ quyền lợi nào theo Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và/hoặc Kế hoạch trả thưởng.

**11.2.** Trong trường hợp bị chấm dứt, thì ngay lập tức khi bị chấm dứt, Nhà phân phối bị chấm dứt sẽ:

- a. Phải loại bỏ và vĩnh viễn chấm dứt việc sử dụng các tài liệu mang nhãn hiệu, nhãn hiệu dịch vụ, tên thương mại và bất kỳ dấu hiệu, nhãn, văn phòng phẩm hoặc việc quảng cáo nào về hoặc liên quan đến Sản phẩm, kế hoạch hoặc chương trình của Công ty;
- b. Không được tự nhận mình là Nhà phân phối của Công ty;
- c. Phải thực hiện mọi hành động theo quy định pháp luật liên quan đến việc bảo vệ các thông tin mật của Công ty. Công ty có quyền trích lập bất kỳ khoản nợ nào của Nhà phân phối đối với Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn, những khoản phát sinh từ nghĩa vụ bồi thường theo quy định pháp luật, từ các khoản hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác của Nhà phân phối.

## **12. ĐĂNG KÝ LẠI**

Trong trường hợp Nhà phân phối chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp tại điểm a, b Mục 10.1 nêu trên có thể nộp lại đơn đăng ký làm Nhà phân phối mới nếu đáp ứng các điều kiện quy định tại Mục 4.1. Các trường hợp chấm dứt còn lại, Nhà phân phối không thể đăng ký lại làm Nhà phân phối của Công ty.

## **13. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NHÀ PHÂN PHỐI**

### **13.1. Quyền của Nhà phân phối:**

- a. Nhà phân phối có thể thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp sau khi được cấp Thẻ Thành viên và được tự do quyết định ngày, thời gian và địa điểm. .
- b. Nhà phân phối có quyền nhận hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác được Công ty xây dựng trong Kế hoạch trả thưởng.
- c. Nhà phân phối có thể tham gia vào các chương trình đào tạo và quảng bá sản phẩm, hội thảo, hội nghị do Công ty tổ chức.
- d. Nhà phân phối có quyền truy cập vào Hệ thống công nghệ thông tin quản lý người tham gia bán hàng đa cấp theo Mã số Nhà phân phối và mật khẩu được Công ty cung cấp và truy xuất các thông tin cơ bản về hoạt động bán hàng đa cấp của mình ...
- e. Các quyền khác như được quy định tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Các Tài Liệu Liên Quan.

### **13.2. Nghĩa vụ của Nhà phân phối:**

- a. Nhà phân phối chỉ thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp sau khi được cấp Thẻ thành viên.

- b. Xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng. Nhà phân phối sẽ chịu trách nhiệm cho những hoạt động và mọi chi phí liên quan đến các hoạt động của mình
- c. Nhà phân phối hiểu rõ và tuân thủ Quy tắc hoạt động, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Kế hoạch trả thưởng. Mọi Nhà phân phối phải có trách nhiệm trong các vấn đề về công việc và thực hiện hoạt động bằng sự chính trực của bản thân và nghề nghiệp.
- d. Cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực khi giới thiệu về Công ty, hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp, Kế hoạch trả thưởng và Quy tắc hoạt động của Công ty.
- e. Nhà phân phối phải ngăn chặn mọi hành động có thể ảnh hưởng tiêu cực đến Công ty.
- f. Tất cả các Nhà phân phối đều có trách nhiệm đào tạo và khích lệ tất cả các Nhà phân phối khác ở mọi cấp bậc bằng việc sử dụng các thông tin hỗ trợ của Công ty. Một Nhà phân phối chỉ có thể tổ chức khóa đào tạo về bán hàng và tiếp thị trực tiếp sau khi nhận được sự ủy quyền bằng văn bản từ PM Việt Nam.
- g. Khi cung cấp Sản phẩm, Nhà phân phối phải cung cấp thông tin trên nhãn, catalog, hoặc sổ tay khuyến mãi được phát hành bởi PM Việt Nam. Nhà phân phối không được đề cập đến các tính năng giúp điều trị hoặc chữa bệnh.
- h. Mọi Nhà phân phối phải hiểu và tuân thủ pháp luật về bán hàng đa cấp.
- i. Nhà phân phối đồng ý để hồ sơ của họ được xem xét tại các phòng tín dụng và kiểm tra thông tin cá nhân trước khi được PM Việt Nam chấp nhận.
- j. Nhà phân phối ở mỗi cấp bậc phải giám sát cho các Nhà phân phối khác ở trong nhóm của họ để duy trì tình trạng trong giai đoạn 4 tuần đầu liên tiếp sau khi đăng ký và được cấp Thẻ thành viên hoặc trong thời hạn 12 tháng sau khi đặt hàng lần đầu mà không có thêm đơn đặt hàng nào để tránh việc chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp như được quy định tại Điều 10 của Quy tắc hoạt động này, khi bạn còn là một Nhà phân phối.
- k. Cá nhân đăng ký làm Nhà phân phối thực hiện mọi kinh doanh với PM Việt Nam với tư cách người tham gia bán hàng đa cấp và không phải là nhân viên hoặc đại diện của PM Việt Nam trong bất cứ trường hợp nào.
- l. Nhà phân phối mong muốn thúc đẩy việc kinh doanh Sản phẩm của PM Việt Nam phải sử dụng các thông tin và mô tả được PM Việt Nam cho phép để xúc tiến, quảng cáo.
- m. Nhà phân phối mong muốn bán Sản phẩm của PM Việt Nam bằng một cách khác (không phải với tư cách Nhà phân phối), mà mong muốn trở thành đại diện, người bán buôn hoặc thương nhân phải được sự chấp thuận bằng văn bản của PM Việt Nam.
- n. Việc phổ biến thông tin về đặc tính, chất lượng, loại và số lượng của Sản phẩm PM Việt Nam cho quảng cáo truyền thông phát thanh, quảng cáo in ấn, phải theo

quy định về nhãn hiệu đã đăng ký của PM Việt Nam và chấp thuận bằng văn bản từ PM-International Singapore và PM Việt Nam.

- o. Công ty sẽ khấu trừ thuế thu nhập cá nhân của Nhà phân phối để nộp vào ngân sách nhà nước trước khi trả hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác cho Nhà phân phối, trừ khi có quy định khác.
- p. Là một Nhà phân phối của PM Việt Nam, Nhà phân phối phải theo quy trình yêu cầu. Nhà phân phối chỉ bán các sản phẩm của PM một cách độc quyền bằng cách phân phối trực tiếp với tư cách cá nhân đến khách hàng cuối cùng. Sự phân phối thông qua cửa hàng bán lẻ, chợ, hội chợ thương mại, đấu giá trực tuyến và những sự kiện bán hàng tương tự khác không được phép thực hiện.
- q. Nhà phân phối phải bán Sản phẩm trực tiếp đến Khách hàng, không bán đến các Nhà phân phối khác và các Nhà phân phối không được phép so sánh chất lượng sản phẩm của PM Việt Nam với các sản phẩm của Công ty khác. Đây là hành vi vi phạm pháp luật và Quy tắc hoạt động.
- r. Các nghĩa vụ khác như được quy định tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Các Tài Liệu Liên Quan.

## **14. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG TY**

### **14.1. Công ty có các quyền sau đây:**

- a. Công ty có quyền sử dụng thông tin cá nhân của Nhà phân phối đã được cung cấp trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại, địa chỉ email, v.v.) để gửi thông tin bằng đường bưu điện, gọi điện thoại hoặc gửi tin nhắn để cập nhật hoạt động kinh doanh của Công ty có liên quan đến Nhà phân phối.
- b. Trong quá trình Nhà phân phối hoạt động kinh doanh cùng Công ty, Công ty có quyền sử dụng tên của Nhà phân phối, hình ảnh hoặc đoạn phim có sự xuất hiện của Nhà phân phối được chụp hoặc quay lại trong các sự kiện của Công ty, hoặc hình ảnh hoặc đoạn phim do Nhà phân phối cung cấp nhằm mục đích quảng bá cho các sự kiện này hoặc hỗ trợ hoạt động của Nhà phân phối. Tên, hình ảnh, đoạn phim này sẽ được sử dụng trong các tài liệu hỗ trợ kinh doanh và các kênh truyền thông chính thức của Công ty như các trang thông tin điện tử, Facebook, ứng dụng trên thiết bị di động, tài liệu tiếp thị, v.v. nhằm phục vụ cho mục đích kinh doanh của Công ty.
- c. Các quyền khác như được quy định tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Các Tài Liệu Liên Quan.

### **14.2. Công ty có các nghĩa vụ sau đây:**

- a. Niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện và địa điểm kinh doanh của Công ty các tài liệu liên quan tới hoạt động bán hàng đa cấp và Sản phẩm của PM Việt Nam như được quy định tại khoản 4, khoản 5 Điều 9 Nghị định 40/2018/NĐ-CP.

- b. Thực hiện đúng Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng đã đăng ký.
- c. Xây dựng, công bố giá bán của các hàng hóa được kinh doanh theo phương thức đa cấp và tuân thủ giá bán đã công bố.
- d. Xuất hóa đơn theo từng giao dịch bán hàng cho từng Nhà phân phối của Công ty và khách hàng mua hàng trực tiếp từ Công ty.
- e. Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bán hàng đa cấp của Nhà phân phối trong trường hợp các hoạt động đó được thực hiện tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hoặc tại các hội nghị, hội thảo, đào tạo của Công ty.
- f. Khấu trừ tiền thuế thu nhập cá nhân của Nhà phân phối để nộp vào ngân sách nhà nước trước khi chi trả hoa hồng, tiền thưởng hoặc lợi ích kinh tế khác cho Nhà phân phối.
- g. Vận hành hệ thống công nghệ thông tin quản lý mạng lưới người tham gia bán hàng đa cấp đáp ứng quy định tại Điều 44 Nghị định 40/2018/NĐ-CP, đúng với giải trình kỹ thuật khi đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp, đảm bảo Nhà phân phối có thể truy cập và truy xuất các thông tin cơ bản về hoạt động bán hàng đa cấp của họ.
- h. Vận hành và cập nhật thường xuyên trang thông tin điện tử bằng tiếng Việt để cung cấp thông tin về Công ty và hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty đáp ứng quy định tại Điều 45 Nghị định 40/2018/NĐ-CP.
- i. Vận hành hệ thống thông tin liên lạc để tiếp nhận, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Nhà phân phối, bao gồm điện thoại, thư điện tử và địa chỉ tiếp nhận.
- j. Công ty chịu trách nhiệm tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan về điều kiện kinh doanh và lưu thông đối với hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp.
- k. Công ty sẽ chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định của pháp luật đối với bất kỳ thiệt hại thực tế nào gây ra cho người tiêu dùng do lỗi Sản phẩm, miễn là mối quan hệ nhân quả giữa thiệt hại và lỗi Sản phẩm được chứng minh và người tiêu dùng cung cấp bằng chứng về thiệt hại đó. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào gây ra cho người tiêu dùng do lỗi của Nhà phân phối. Trong trường hợp Công ty vi phạm Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và việc vi phạm đó gây ra thiệt hại vật chất cho Nhà phân phối khi Nhà phân phối thực hiện đúng và đầy đủ nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Công ty sẽ chịu trách nhiệm bồi thường cho những thiệt hại đó.
- l. Các nghĩa vụ khác như được quy định tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Các Tài Liệu Liên Quan

## **15. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA NHÀ PHÂN PHỐI**

### **15.1. Trách nhiệm báo cáo**

PM Việt Nam yêu cầu tuân thủ pháp luật, cũng như các chuẩn mực đạo đức. Nếu Nhà phân phối biết hoặc nghi ngờ bất cứ tình trạng bất hợp pháp hoặc phi đạo đức nào, hoặc biết hoặc nghi ngờ sự xâm phạm bất cứ điều khoản nào trong Quy tắc hoạt động, Nhà phân phối phải thông báo ngay lập tức những gì Nhà phân phối biết đến Công ty. Tất cả các báo cáo sẽ được xử lý một cách bí mật trừ trường hợp cần thiết phải tiết lộ để điều tra vấn đề hoặc theo quy định của pháp luật, quy tắc, hoặc quy định hoặc trình tự luật định.

Vấn đề Nhà phân phối quan tâm sẽ được xem xét nghiêm túc. Người đại diện phù hợp sẽ điều tra và sẽ đưa ra hành động nếu cần thiết.

## 15.2. Hình thức tiếp nhận

PM Việt Nam luôn có hệ thống thông tin liên lạc sẵn sàng nhận và giải quyết mọi câu hỏi và khiếu nại của Nhà phân phối thông qua các kênh thông tin liên lạc như sau:

- a. Email: [contact-vietnam@pm-international.com.vn](mailto:contact-vietnam@pm-international.com.vn)
- b. Điện thoại: +1800 28 28 69
- c. Trụ sở chính: Tầng trệt, Tòa nhà Dreamplex 195, 195 Điện Biên Phủ, Phường 15, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

## 15.3. Quy trình xử lý khiếu nại của Nhà phân phối

Quy trình giải quyết khiếu nại của PM Việt Nam được thực hiện như sau:

### a. **Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại**

Khi một Nhà phân phối có cơ sở để cho rằng một Nhà phân phối khác đã vi phạm Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động hoặc các chính sách khác của Công ty, hoặc biết được các hành vi có thể dẫn đến nguy cơ vi phạm hoặc có bất kỳ thắc mắc, yêu cầu nào khác (“**Yêu cầu**”), Nhà phân phối đó (“**Người yêu cầu**”) có thể gửi Đơn yêu cầu và khiếu nại tới Công ty bằng một trong các hình thức:

- **Liên hệ trực tiếp:** Tại văn phòng PM Việt Nam trong thời gian làm việc, thứ 2 đến thứ 6: từ 9h – 18h, thứ 7: từ 9h – 14h tại địa chỉ Tầng trệt, Tòa nhà Dreamplex 195, 195 Điện Biên Phủ, Phường 15, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

Bộ phận chăm sóc khách hàng của Công ty sẽ cung cấp mẫu Đơn yêu cầu và khiếu nại, hướng dẫn Người yêu cầu điền đầy đủ thông tin và tiếp nhận đơn yêu cầu.

- **Gửi thư:** Người yêu cầu có thể gửi thư đến văn phòng của Công ty theo địa chỉ sau: Tầng trệt, Tòa nhà Dreamplex 195, 195 Điện Biên Phủ, Phường 15, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

Trong thư nêu rõ tất cả Yêu cầu cùng các thông tin liên hệ chính xác của Người yêu cầu như địa chỉ, số điện thoại, họ và tên của Nhà phân phối, Yêu cầu để Công ty theo dõi và phản hồi kịp thời.



- **Qua điện thoại:** Người yêu cầu có thể gọi điện trực tiếp tới số điện thoại +1800 28 28 69 trong thời gian làm việc như trên của Công ty để trình bày Yêu Cầu,... Trên cơ sở thông tin Người yêu cầu cung cấp, nhân viên Bộ phận chăm sóc khách hàng của PM Việt Nam sẽ điền thông tin vào Đơn yêu cầu và khiếu nại của Công ty và gửi tới bộ phận có thẩm quyền giải quyết yêu cầu, khiếu nại.

Công ty đã ký Hợp đồng dịch vụ viễn thông đối với số điện thoại 1800 28 28 69 và đã có Hợp đồng cung cấp dịch vụ điện thoại và Phụ lục dịch vụ điện thoại có định. Hiện tại, hệ thống điện thoại của chúng tôi đang hoạt động ổn định, đảm bảo hỗ trợ và tiếp tục theo sát tất cả các trường hợp.

- **Qua Email:** Người yêu cầu có thể gửi Đơn yêu cầu và khiếu nại qua địa chỉ email của Công ty: [contact-vietnam@pm-international.com.vn](mailto:contact-vietnam@pm-international.com.vn).

#### b. **Bước 2: Xác nhận Yêu Cầu**

Sau khi nhận được Yêu Cầu từ Người yêu cầu, Công ty sẽ xác nhận về việc đã tiếp nhận Yêu Cầu của Người yêu cầu trong vòng 05 ngày bằng các cách thức được nêu bên trên.

#### c. **Bước 3: Tiến hành xử lý khiếu nại**

- Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày xác nhận đã tiếp nhận Khiếu nại của Nhà phân phối như đã nêu tại Bước 2 bên trên, Công ty sẽ gửi vấn đề thắc mắc/ yêu cầu khác của Nhà phân phối đến các bộ phận có liên quan để nghiên cứu, giải quyết Yêu Cầu.
- Trong vòng ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày xác nhận đã tiếp nhận Khiếu nại của Nhà phân phối như đã nêu tại Bước 2 bên trên, Công ty sẽ gửi văn bản hoặc email giải quyết khiếu nại tới địa chỉ hoặc email mà Nhà phân phối đã cung cấp khi Công ty tiếp nhận Yêu Cầu tại Bước 1.
- Nếu Nhà phân phối vẫn chưa đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của Công ty, Nhà phân phối có thể tiếp tục phản hồi với Công ty theo các hình thức liên hệ và các trình tự giải quyết như đã nêu bên trên.

#### d. **Bước 4: Kết thúc khiếu nại**

Lưu toàn bộ hồ sơ có liên quan đến việc khiếu nại và kết thúc khiếu nại.

## 16. **XỬ LÝ VI PHẠM**

Trong trường hợp Nhà phân phối bị áp dụng biện pháp xử lý vi phạm, PM Việt Nam có thể áp dụng các biện pháp xử lý Nhà phân phối vi phạm bao gồm các biện pháp sau:

### 16.1 **Văn bản cảnh cáo**

Văn bản này được PM Việt Nam ban hành nhằm làm rõ ý nghĩa và sự thi hành cụ thể của chính sách hoặc thủ tục đồng thời đưa ra cảnh cáo vi phạm và nếu tái phạm sẽ tiếp tục áp dụng hình phạt nặng hơn.

### 16.2 **Giám sát**

PM Việt Nam sẽ yêu cầu Nhà phân phối có hành động khắc phục hậu quả cũng như theo dõi, giám sát để đảm bảo sự tuân thủ của Nhà phân phối.

### **16.3 Đình chỉ**

Nhà phân phối sẽ bị đình chỉ các đặc quyền nhất định của vai trò Nhà phân phối bao gồm nhưng không giới hạn: đặt hàng, tham gia vào các chương trình của Công ty, tiến triển trong Kế hoạch trả thưởng, hoặc tham gia như là một Người bảo trợ cho một thời gian nhất định hoặc cho đến khi các điều kiện được thỏa mãn.

Công ty sẽ gửi thư thông báo đến các Nhà phân phối có liên quan. Thư sẽ được chuyển bảo đảm đến địa chỉ được biết cuối cùng liệt kê trong cơ sở dữ liệu của Công ty và dấu bưu điện sẽ được xem là bằng chứng đã nhận được thư. Trong trường hợp bị đình chỉ, trong thư sẽ được mô tả ngắn gọn các khiếu nại về Nhà phân phối bị đình chỉ, ngoài việc nêu ra các bước cần thiết cũng như thời hạn mà Nhà phân phối phải tuân thủ để khắc phục hành vi của mình.

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

Nhà phân phối sẽ bị áp dụng biện pháp xử lý chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp trong các trường hợp theo quy định tại Mục 10.1 của Quy tắc hoạt động này.

Công ty sẽ gửi thư bảo đảm để thông báo cho Nhà phân phối về việc chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp của họ theo quy định tại Mục 10.2 của Quy tắc hoạt động.

## **17. QUY TẮC ĐẠO ĐỨC CỦA NHÀ PHÂN PHỐI**

- 17.1.** Mỗi Nhà phân phối luôn phải hành động như một người hoạt động kinh doanh độc lập và chịu trách nhiệm về hoạt động kinh doanh của mình và phải tránh bất kỳ hành động nào có thể có thể hiện như là một nhân viên PM Việt Nam hoặc người được PM Việt Nam ủy quyền để đưa ra tuyên bố dưới danh nghĩa PM Việt Nam.
- 17.2.** Nhà phân phối không được phép bán sản phẩm của các Công ty khác có những đặc tính tương tự như Sản phẩm của PM Việt Nam, trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của PM Việt Nam.
- 17.3.** Nhà phân phối không được bán sản phẩm của Công ty khác cho các Nhà phân phối khác của PM Việt Nam bất kể ở cấp bậc nào.
- 17.4.** Nhà phân phối chỉ được bán sản phẩm của PM Việt Nam bằng cách phân phối trực tiếp với tư cách cá nhân đến người tiêu dùng cuối cùng. Sự phân phối thông qua cơ sở bán lẻ, tại hội chợ, hội chợ thương mại, đấu giá trực tuyến và những sự kiện bán hàng khác không được phép thực hiện.
- 17.5.** Chúng tôi đối xử công bằng với các Nhà phân phối, bằng sự tự trọng và sự tôn trọng. Chúng tôi tôn trọng sự khác biệt và thấu hiểu sự khác biệt về văn hóa. Chúng tôi đón nhận sự đa dạng này.
- 17.6.** Một Nhà phân phối phải tránh thể hiện là đang đại diện cho PM Việt Nam. Một Nhà phân phối không có quyền phát ngôn thay mặt cho PM Việt Nam hoặc đại diện PM

Việt Nam dưới bất kỳ tư cách nào khác ngoại trừ là người tham gia bán hàng đa cấp độc lập.

- 17.7.** Tất cả những gì Nhà phân phối nói về PM Việt Nam và sản phẩm của Công ty phải phù hợp với hướng dẫn của PM Việt Nam, đặc biệt là các nội dung trong catalogue, trên nhãn Sản phẩm và về các thông tin khác của Sản phẩm. Nhà phân phối không được giới thiệu rằng các sản phẩm của PM Việt Nam có đặc tính trị liệu hoặc chữa bệnh. Một Nhà phân phối phải tránh đưa ra bất kỳ khuyến cáo nào về sức khỏe vào bất kỳ thời điểm nào.

**17.8. Ứng xử với khách hàng**

Nhà phân phối phải tuân thủ các quy định sau đây:

- a. Không được thực hiện bán hàng lừa dối hoặc không công bằng.
- b. Cung cấp các thông tin mô tả Sản phẩm chính xác và đầy đủ và không so sánh với các sản phẩm tương tự dẫn đến hiểu nhầm hoặc không phù hợp với các nguyên tắc cạnh tranh lành mạnh.
- c. Trả lời chính xác và dễ hiểu đối với những câu hỏi của Khách hàng liên quan đến Sản phẩm và bán hàng.
- d. Chỉ đưa ra cam kết bằng lời nói liên quan đến Sản phẩm khi được ủy quyền bởi Công ty.
- e. Thông báo cho khách hàng nếu Sản phẩm được đặt hàng không có sẵn.
- f. Không lạm dụng sự tín nhiệm của Khách hàng.
- g. Tôn trọng quyền riêng tư của người tiêu dùng.
- h. Không nói xấu, bôi nhọ các Công ty khác, sản phẩm của họ, kế hoạch trả thưởng và các đặc điểm khác của Công ty đó.

**17.9. Hoạt động phân phối của Nhà phân phối ở bất kỳ nơi nào**

- a. Nếu không có sự đồng ý trước của PM Việt Nam, Nhà phân phối không được phép thực hiện hoạt động kinh doanh cho các đối thủ cạnh tranh của PM Việt Nam. Một đối thủ cạnh tranh của PM Việt Nam được coi là bất kỳ Công ty nào bán hàng thông qua phương thức tiếp thị trực tiếp cũng như thông qua hệ thống mạng lưới bán hàng, phương tiện phân phối độc lập, mọi Công ty với một sản phẩm hoặc toàn bộ sản phẩm ở vị trí cạnh tranh với Sản phẩm của PM Việt Nam.
- b. Một Nhà phân phối có trách nhiệm tách biệt hoàn toàn hoạt động phân phối được phép cho các Công ty khác với hoạt động phân phối cho PM Việt Nam và các Sản phẩm của Công ty.
- c. Không được phép thu hút sự chú ý về hoạt động của PM Việt Nam hoặc vị thế của Nhà phân phối, hoặc chào bán sản phẩm của Công ty khác cùng với Sản phẩm của PM Việt Nam, hoặc khiến các Nhà phân phối khác của PM Việt Nam bằng bất cứ

cách nào để mua hàng hoặc dịch vụ từ Công ty khác hoặc hoạt động đồng thời cho Công ty khác hoặc thay vì hoạt động cho PM Việt Nam.

## **18. KẾ THỪA VÀ THỪA KẾ**

Trong trường hợp Nhà phân phối qua đời, mã số và toàn bộ quyền lợi của Nhà phân phối đã qua đời có thể được chuyển giao cho người được thừa kế theo quy định của pháp luật. Người thừa kế phải chứng minh được mình là người thừa kế hợp pháp bằng cách nộp các tài liệu pháp lý cho Công ty. Người nhận thừa kế mã số và quyền lợi của Nhà phân phối phải chấp nhận và tuân thủ tất cả các quy định và điều kiện của PM Việt Nam.

## **19. GIA ĐÌNH CỦA NHÀ PHÂN PHỐI**

**19.1.** Vợ/chồng không thể có Mã số Nhà phân phối riêng.

**19.2.** Con của Nhà phân phối đạt đủ điều kiện theo quy định của pháp luật Việt Nam như đã nêu tại Mục 4.1 Quy tắc này được phép đăng ký trở thành Nhà phân phối trong mạng lưới của cha mẹ.

**19.3.** Anh chị em, cha mẹ, ông bà và cháu cũng có thể đăng ký trở thành Nhà phân phối tuyên dưới của Nhà phân phối đó.

## **20. BẢO VỆ CÁC NGUỒN LỰC CÔNG TY**

Nguồn lực của Công ty bao gồm thời gian, nguyên liệu, thiết bị và thông tin, được cung cấp để sử dụng vào việc kinh doanh của Công ty. Mỗi Nhà phân phối của PM Việt Nam được mong đợi sẽ đối xử với sự tôn trọng và quan tâm tài sản của Công ty, dù là hữu hình hay vô hình.

### **20.1. Bao bì**

Nhà phân phối không được tạo ra sự thay đổi đối với sản phẩm của PM Việt Nam hoặc bao bì của chúng và cũng không cho phép bên thứ ba thay đổi những điều trên. Nhà phân phối được phép đính kèm nhãn địa chỉ với dữ liệu địa chỉ của Nhà phân phối trên nhãn miễn là nó không che thông tin quảng cáo hoặc thông tin sản phẩm.

### **20.2. Sở hữu trí tuệ**

Quyền sở hữu trí tuệ chủ yếu để bảo vệ sự đầu tư của Công ty vào việc phát triển sản phẩm và ý tưởng mới. Nhà phân phối không sao chép, tái sản xuất hoặc chuyển giao các nguyên liệu được bảo hộ, như văn bản, tác phẩm nghệ thuật, âm nhạc, đoạn băng, hình ảnh, đoạn phim hoặc phần mềm trừ khi Nhà phân phối được ủy quyền bằng văn bản hoặc giấy phép từ trước.

### **20.3. Tính bảo mật**

a. Tích hợp với sự thành công trong hoạt động kinh doanh của PM Việt Nam là sự bảo vệ cho thông tin Công ty bảo mật, cũng như các thông tin không công khai được Nhà phân phối giao cho PM Việt Nam.

- b. PM Việt Nam chỉ được sử dụng thông tin bảo mật dành cho mục đích kinh doanh và chỉ được tiết lộ đến những người có thẩm quyền cần biết. Thậm chí sau khi Nhà phân phối rời Việt Nam vẫn phải tiếp tục bảo vệ thông tin bảo mật và không sử dụng hoặc tiết lộ nếu không được ủy quyền trước bằng văn bản.
- c. Thông tin nội bộ của công ty hoặc cá nhân được dự định sử dụng cho mục đích kinh doanh được xem là bảo mật trừ khi được chỉ rõ hoặc công bố bởi một nhân viên được ủy quyền của Công ty.
- d. PM Việt Nam sẽ xem bất kỳ vi phạm nghĩa vụ nào theo điều này là cực kỳ nghiêm trọng.
- e. Mọi Yêu Cầu về việc tiết lộ thông tin bảo mật phải được chuyển tiếp cho các bộ phận có thẩm quyền của Công ty.

#### **20.4. Quyền riêng tư**

PM Việt Nam cam kết bảo vệ quyền riêng tư của mỗi người mà PM Việt Nam thực hiện việc kinh doanh cùng. Mỗi thành viên của PM Việt Nam có trách nhiệm tuân thủ yêu cầu về sự riêng tư và bảo mật của Công ty.

Những cá nhân đã truy cập được vào những thông tin cá nhân đó phải đảm bảo rằng thông tin không bị tiết lộ vi phạm các chính sách Công ty.

### **21. SỰ KIÊN QUYẾT CHÍNH TRỰC CỦA MỖI NHÀ PHÂN PHỐI CỦA PM VIỆT NAM**

#### **21.1. Tuân thủ pháp luật**

Cam kết về sự chính trực của PM Việt Nam bắt đầu từ việc tuân thủ pháp luật, Quy tắc hoạt động và các quy định. Nhà phân phối tuân theo pháp luật và các yêu cầu như một nguyên tắc cơ bản.

Lưu ý rằng Nhà phân phối được khuyến khích lên tiếng nếu phát hiện ra vi phạm có thể xảy ra.

#### **21.2. Tham nhũng**

Sự vô tư và chính trực của các nhân viên công chức sẽ không bị tổn hại.

Không Nhà phân phối nào được cung cấp dịch vụ mà không chi trả hay đảm bảo một kết quả nhất định cho quá trình kiểm tra hay công nhận.

Các khoản chi trả hối lộ và đút lót bị cấm thực hiện. Tham nhũng là một tội hình sự và thường dẫn đến việc truy tố.

#### **21.3. Xung đột lợi ích**

Mỗi Nhà phân phối tại PM Việt Nam được mong đợi phải tránh các lợi ích cá nhân, lợi ích tài chính, hay các lợi ích khác có thể gây thiệt hại cho Công ty. Nhà phân phối cần tránh bất kỳ mối quan hệ hay các hoạt động nào có thể ảnh hưởng hoặc thậm chí

có vẻ ảnh hưởng đến khả năng đưa ra các quyết định công bằng và khách quan khi thực hiện công việc kinh doanh.

Nhà phân phối không được phép sử dụng tài sản hay thông tin của PM Việt Nam để tư lợi cá nhân.

Nhà phân phối sẽ luôn hành động vì lợi ích tốt nhất cho PM Việt Nam.

#### **21.4. Cạnh tranh công bằng**

PM Việt Nam đề cao việc cạnh tranh có đạo đức, công bằng và mạnh mẽ. PM Việt Nam không tham gia vào bất kỳ các hoạt động nào có mục đích đạt được các lợi ích thương mại từ những hành động trái pháp luật hay trái đạo đức.

Việc thúc đẩy một môi trường cạnh tranh tự do và cởi mở cũng vì lợi ích tốt nhất của PM Việt Nam.

Khi thực hiện công việc kinh doanh cùng PM Việt Nam, Nhà phân phối đều phải:

- a. Tránh các báo cáo sai lệch và gây nhầm lẫn về các đối thủ cạnh tranh;
- b. Tôn trọng quyền tài sản của người khác;
- c. Không thu thập hoặc tìm cách có được các phương tiện không phù hợp về bí mật kinh doanh của đối thủ cạnh tranh hay thông tin bảo mật;
- d. Không xúi giục một bên thứ ba vi phạm thỏa thuận đã có;
- e. Không thảo luận về giá cả, việc sản xuất hoặc thị trường với các đối thủ cạnh tranh;
- f. Không bao giờ hành động theo cách mà được cho là một nỗ lực loại bỏ đối thủ cạnh tranh;
- g. Không bao giờ hành động theo cách mà được cho là một nỗ lực điều khiển thị trường.

#### **21.5. Tính toàn vẹn của thông tin**

Tất cả các tài liệu, hồ sơ và báo cáo, không phân biệt là được sử dụng cho mục đích nội bộ hay bên ngoài, phải được lưu trữ theo quy trình chuẩn xác và chính thức và phải chứa những thông tin chính xác, xác thực, đáng tin cậy và đã được thẩm định.

### **22. SỬ DỤNG CHÍNH SÁCH MẠNG INTERNET VÀ TRUYỀN THÔNG XÃ HỘI**

**22.1** Nhà phân phối không được phép đăng lại tài liệu (bao gồm đăng lại trên trang web khác); bán, thuê hoặc cấp phép phụ tài liệu từ website hoặc truyền thông xã hội; sao chép, phỏng theo hoặc khai thác khác tài liệu trên trang web và/hoặc trang Truyền Thông Xã Hội chính thức của PM Việt Nam cho một mục đích thương mại khác.

**22.2** Nhà phân phối không được chỉnh sửa hoặc thay đổi bất kỳ tài liệu nào trên trang web; phân phối lại tài liệu – ngoại trừ nội dung đặc biệt và được tạo sẵn rõ ràng để phân phối lại

hoặc thực hiện bất kỳ hệ thống nào hoặc các hành động thu thập dữ liệu tự động nào (bao gồm nhưng không giới hạn loại bỏ, khai thác dữ liệu, trích xuất dữ liệu và thu thập dữ liệu) mà không có sự đồng ý bằng văn bản rõ ràng của PM Việt Nam.

**22.3** Khi bình luận trong bất kỳ nội dung nào liên quan đến PM Việt Nam, Nhà phân phối phải làm rõ ràng rằng những gì đã nói là ý kiến cá nhân và không phải là của Công ty.

## **23. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ VÀ QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG THƯƠNG HIỆU, BIỂU TRƯNG, NHÃN HIỆU VÀ TÊN**

**23.1** Tất cả các quyền liên quan đến tên Công Ty, biểu trưng và thương hiệu hoặc tên thương mại của Công Ty đều là tài sản thuộc sở hữu của Công Ty. Mỗi lần sử dụng thông tin mà PM Việt Nam tiết lộ bởi bất kỳ những thông tin liên lạc chính thức nào, truyền thông xã hội hoặc trang web, nên kèm theo dòng tín nhiệm “**Ưu đãi của PM Việt Nam**”.

**23.2** Nhà Phân Phối phải luôn tuân theo chính sách sử dụng Thương hiệu, Biểu trưng, Nhãn hiệu và Tên của PM Việt Nam như đã đăng ký và phải tuân thủ các quy tắc và hướng dẫn của Công Ty trong từng thời kỳ.

**23.3** Nhà phân phối không được sử dụng tên thương mại Công ty hoặc thương hiệu khi đặt tên cho trang hoặc nhóm của Nhà phân phối.

**23.4** Công Ty có thể áp dụng biện pháp chấm dứt Hợp Đồng đối với Nhà Phân Phối không tuân thủ đầy đủ hoặc vi phạm quy định tại Điều này. Đồng thời, Nhà Phân Phối phải có trách nhiệm thanh toán mọi khoản tổn thất, thiệt hại mà Công Ty phải gánh chịu cũng như các khoản chi phí tài chính phát sinh mà Công Ty phải bỏ ra để khắc phục những vi phạm đó.

## **24. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

### **24.1. Trường hợp bất khả kháng**

Công ty sẽ không chịu trách nhiệm vì sự chậm trễ hoặc việc không thực hiện do những trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của Công ty, ví dụ như đình công, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, thiên tai và các thảm họa thiên nhiên khác, chiến tranh, các nghị định của Chính phủ, lỗi công nghệ thông tin (bao gồm phần cứng và phần mềm) phát sinh vì lỗi hỏng zero-day (lỗi hỏng phần mềm hoặc phần cứng chưa được biết đến và chưa được khắc phục) hoặc sự thiếu hụt nguồn cung cấp thường xuyên.

### **24.2. Sự vi phạm**

Khi Quy tắc hoạt động này được xác định là có sự vi phạm, sự trừng phạt tương thích và hành động kỷ luật sẽ được thực hiện tùy trường hợp trên cơ sở sự tự do ý chí.

### **24.3. Pháp luật**

Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và Kế hoạch trả thưởng sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. PM Việt Nam tuân thủ các yêu cầu của pháp luật và vì vậy, Quy tắc hoạt động này không nhắc lại tất cả các nghĩa vụ pháp lý. PM Việt Nam không bao giờ từ bỏ quyền của họ

nhấn mạnh vào sự tuân thủ với các Quy tắc hoạt động này hoặc pháp luật tương ứng áp dụng.

#### **24.4. Tiêu chuẩn**

Quy tắc hoạt động này là bằng chứng về tiêu chuẩn của Công ty chúng tôi. Quy tắc hoạt động này được sử dụng như chính sách thực hiện hoạt động kinh doanh với tính chính trực. Đây không phải là hợp đồng lao động và không trao bất kỳ quyền nào liên quan đến lao động. Đây chưa phải là danh sách đầy đủ các chính sách Công ty.

#### **24.5. Quy trình sửa đổi**

Công ty có quyền sửa đổi Quy tắc hoạt động và đưa vào áp dụng sau khi được Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền chấp thuận. Các nội dung sửa đổi sẽ được Công ty thông báo cho Nhà phân phối thông qua email, các ấn phẩm chính thức của Công ty hoặc trang web của Công ty. Nếu Nhà phân phối không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung này, Nhà phân phối có thể yêu cầu Công ty chấm dứt Hợp Đồng bằng cách gửi thông báo bằng văn bản đến Công ty trong thời hạn mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Công ty về các sửa đổi, bổ sung. Việc chấm dứt và thanh lý Hợp Đồng theo yêu cầu của Nhà phân phối sẽ được thực hiện theo các điều khoản và điều kiện quy định trong tài liệu hiện hành. Sau khoảng thời gian mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo từ Công ty, nếu Công ty không nhận được bất kỳ yêu cầu nào từ Nhà phân phối về việc chấm dứt Hợp Đồng, các nội dung sửa đổi, bổ sung được coi là đã được Nhà phân phối chấp nhận.

Các nội dung sửa đổi có hiệu lực và có tính ràng buộc khi được nộp và được sự chấp thuận của cơ quan có thẩm quyền. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa các tài liệu hoặc chính sách ban đầu và bất kỳ sửa đổi nào thì nội dung sửa đổi sẽ được ưu tiên áp dụng.

#### **24.6. Các tài liệu khác**

Bất cứ tài liệu nào mâu thuẫn với Quy tắc hoạt động này và các chính sách khác của PM Việt Nam đều bị cấm.

#### **24.7. Giải quyết tranh chấp**

Bất cứ tranh chấp, tranh luận hoặc khiếu nại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và/hoặc Kế hoạch Trả Thưởng hoặc vi phạm, chấm dứt hoặc không có hiệu lực ở đây (sau đây gọi là “**Vấn Đề**”) trước tiên sẽ phải được giải quyết một cách thiện chí giữa Nhà phân phối có liên quan và Công ty.

Nếu Nhà phân phối và Công ty không thể giải quyết Vấn Đề bằng thương lượng, mỗi bên có quyền đưa tranh chấp đến tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

#### **24.8. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và Kế hoạch trả thưởng**

Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động và Kế hoạch trả thưởng cùng cấu thành toàn bộ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp hoàn chỉnh giữa một Nhà phân phối và Công ty.



#### **24.9. Hiệu lực**

Tại bất kỳ thời điểm nào, nếu bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và/hoặc Quy tắc hoạt động trở nên không phù hợp với quy định của pháp luật, không hợp lệ hoặc không thể thi hành dưới bất kỳ hình thức nào thì cũng không làm ảnh hưởng tính hiệu lực hoặc khả năng thi hành của các điều khoản còn lại trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và/hoặc Quy tắc hoạt động.

#### **24.10. Thông báo và liên lạc**

Mọi thông báo và liên lạc giữa Công ty và Nhà phân phối theo Quy tắc hoạt động này, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và/hoặc Kế hoạch trả thưởng phải được Nhà phân phối thực hiện bằng văn bản và được gửi đến Bộ phận chăm sóc khách hàng của PM Việt Nam tại địa chỉ email: [contact-vienam@pm-international.com.vn](mailto:contact-vienam@pm-international.com.vn) và Công ty gửi tới địa chỉ hoặc email đăng ký của Nhà phân phối trong hồ sơ đăng ký.

**24.11** Bất kỳ thông báo, yêu cầu hoặc thông tin liên lạc nào được gửi đến bên liên quan sẽ được xem là đã được gửi sau mười lăm (15) ngày kể từ ngày được đưa ra hoặc thực hiện; nếu ngày đó không phải là ngày làm việc tại nơi mà thông báo được gửi thì thông báo, yêu cầu hoặc thông tin liên lạc đó sẽ được xem là được gửi vào ngày làm việc tiếp theo tại địa điểm đó. Trong trường hợp thông báo, yêu cầu hoặc thông tin liên lạc được gửi qua email, nó sẽ được coi là đã được bên kia nhận khi email vào đến máy chủ của người nhận mà không có bất kỳ tin nhắn nào về việc email đó chưa được chuyển gửi lại cho người gửi.

#### **24.12. Ngôn ngữ**

Quy tắc hoạt động này được lập bằng tiếng Việt. Trong trường hợp Quy tắc hoạt động được dịch sang ngôn ngữ khác, nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa bản tiếng Việt và bản dịch tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.