

CÔNG TY TNHH THIÊN SƯ VIỆT NAM

QUY TẮC HOẠT ĐỘNG



MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

CHƯƠNG I ĐỊNH NGHĨA TỪ NGỮ.....	5
1. TIENS	5
2. CÔNG TY.....	5
3. NHÀ PHÂN PHỐI TIENS.....	5
4. KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT.....	5
5. NGƯỜI GIỚI THIỆU.....	5
6. NGƯỜI HƯỚNG DẪN	5
7. CẤP DƯỚI TRỰC TIẾP.....	5
8. SẢN PHẨM TIENS.....	6
9. THÁNG THÀNH TÍCH.....	6
10. DÂY.....	6
CHƯƠNG II NHÀ PHÂN PHỐI TIENS	7
I. NHÀ PHÂN PHỐI TIENS.....	7
II. THỪA KẾ HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP.....	7
III. CHẤM DỨT VÀ KÝ LẠI HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP.....	8
1. Chấm dứt hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.....	8
2. Ký lại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.....	9
CHƯƠNG III QUYỀN LỢI, NGHĨA VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ PHÂN PHỐI TIENS.....	10
I. QUYỀN LỢI CỦA NHÀ PHÂN PHỐI TIENS	10
II. NGHĨA VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM	10
1. Tuân thủ pháp luật.....	10
2. Tuân thủ quy định của Công ty..	10
3. Tuân thủ quy định bán hàng của Công ty và đảm bảo chất lượng phục vụ.....	11
4. Tuân thủ quy định sử dụng tài liệu...	11
5. Tuân thủ quy định tổ chức hội nghị...	11
6. Tuân thủ quy định sử dụng tên gọi và thương hiệu Tiens...	12
7. Trách nhiệm quảng bá sản phẩm và Kế hoạch trả thưởng..	12
8. Trách nhiệm của người giới thiệu/người hướng dẫn..	14
9. Trách nhiệm của Nhà phân phối cấp Vinh hàm...	14
CHƯƠNG IV QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ TIENS.....	16
I. QUY TRÌNH TRỞ THÀNH NHÀ PHÂN PHỐI TIENS..	16
II. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN.....	16
1. Đào tạo trực tiếp...	16
2. Đào tạo từ xa.	17
III. QUY TRÌNH CẤP THẺ THÀNH VIÊN.....	18
IV. QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN VÀ GIAO NHẬN HÀNG HÓA.....	18
1. Mua hàng trực tiếp....	18
2. Mua hàng Online...	19
V. QUY TRÌNH CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA	

CẤP.....	19
1. Chấm dứt hợp đồng..	20
2. Thanh lý hợp đồng..	20
VI. QUY TRÌNH ĐỔI, MUA LẠI VÀ TRẢ LẠI HÀNG HÓA.....	20
VII. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI..	21
VIII. QUY TRÌNH THAY ĐỔI THÔNG TIN NHÀ PHÂN PHỐI.....	22
IX. QUY TRÌNH THỪA KẾ HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP.....	22
CHƯƠNG V XỬ LÝ VI PHẠM VÀ GIÁM SÁT THỰC THI.....	23
I. XỬ LÝ NHÀ PHÂN PHỐI TIENS VI PHẠM.....	23
II. TRÌNH TỰ XỬ LÝ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI...	23
III. GIÁM SÁT THỰC THI...	24
CHƯƠNG VI CHÍNH SÁCH DÀNH CHO KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT.....	25
I. ĐIỀU KIỆN ĐỂ TRỞ THÀNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT.....	25
II. QUYỀN LỢI VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT.....	25
III. HỦY MÃ SỐ KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT.....	25
IV. CHUYỂN ĐỔI TƯ CÁCH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT SANG TƯ CÁCH NHÀ PHÂN PHỐI..	26

LỜI NÓI ĐẦU

1. Bản “Quy tắc hoạt động” này đã được chỉnh sửa, bổ sung và có hiệu lực cùng ngày với “Giấy chứng nhận đăng kí hoạt động bán hàng đa cấp” do Cục cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Nay là Ủy ban cạnh tranh quốc gia – Bộ công thương) cấp và thay thế toàn bộ các bản Quy tắc áp dụng trước đây.
2. Bản Quy tắc này nhằm bảo vệ môi trường phát triển lành mạnh và duy trì trật tự phát triển thị trường, bảo vệ cho quyền lợi Nhà phân phối Tiens/ Khách hàng thân thiết. Vì vậy, mọi Nhà phân phối Tiens/ Khách hàng thân thiết cần đọc kỹ, nắm rõ quyền và nghĩa vụ của mình
3. Nếu điều khoản nào trong bản Quy tắc này xung đột với quy định luật pháp Nhà nước Việt Nam thì lấy quy định luật pháp làm chuẩn.

CHƯƠNG I ĐỊNH NGHĨA TỪ NGỮ

Trong tài liệu này, các thuật ngữ có liên quan được hiểu như sau:

1. TIENS

Tiens là chi Tập đoàn Tiens được đặt tại số 18 đường Tân Nguyên khu công nghiệp kỹ thuật cao Vũ Thanh, thành phố Thiên Tân, Trung Quốc và những Công ty trực thuộc Tiens trên toàn cầu với tên gọi tiếng Anh là Tiens hoặc Tianshi.

2. CÔNG TY

Là Công ty TNHH Thiên Sư Việt Nam.

3. NHÀ PHÂN PHỐI TIENS

Nhà phân phối Tiens hay cách gọi khác là Nhà phân phối hoặc Người tham gia bán hàng đa cấp: là người đã ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty TNHH Thiên Sư Việt Nam.

4. KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

- **Khách hàng thân thiết:** Là khách hàng mua hàng của Công ty thông qua sự giới thiệu của một Nhà phân phối. Khách hàng thân thiết không ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty không phải là Nhà phân phối và chỉ được phép mua hàng cho mục đích tiêu dùng cá nhân, không được bán lại. Khách hàng thân thiết không được hưởng các quyền lợi theo Kế hoạch trả thưởng.
- Toàn bộ doanh số mua hàng của Khách hàng thân thiết được tính là doanh số cá nhân của Nhà phân phối đã giới thiệu ra Khách hàng thân thiết đó. Nhà phân phối sẽ được hưởng phần chênh lệch giữa giá bán sản phẩm dành cho Nhà phân phối theo cấp bậc và giá bán dành cho Khách hàng thân thiết.
- Khách hàng thân thiết nếu muốn chuyển đổi thành Nhà phân phối thì sẽ Ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty và điểm tích lũy sẽ bắt đầu tính từ đơn hàng đầu tiên khi chuyển đổi sang Nhà phân phối.

5. NGƯỜI GIỚI THIỆU

Người giới thiệu là Nhà phân phối Tiens giới thiệu được người khác (chưa phải là Nhà phân phối Tiens) ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp (BHĐC) với Công ty TNHH Thiên Sư Việt Nam.

6. NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- **Người hướng dẫn** Là Nhà phân phối giới thiệu được người khác (chưa phải là nhà phân phối) ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty TNHH Thiên Sư Việt Nam nhưng không đặt làm cấp dưới trực tiếp của mình mà đặt người này dưới một cấp dưới bất kỳ trong mạng lưới của mình. Khi đó bản thân Nhà phân phối là Người hướng dẫn còn cấp dưới được đặt sẽ là Người giới thiệu.
- Người hướng dẫn sẽ được nhận tiền thưởng phát sinh từ thành tích tích lũy cá nhân 200 BV đầu tiên của người ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

7. CẤP DƯỚI TRỰC TIẾP

Cấp dưới trực tiếp Là toàn bộ Nhà phân phối do một nhà phân phối Tiens trực tiếp giới thiệu hoặc là Nhà phân phối được người hướng dẫn đặt trực tiếp dưới cấp dưới của mình ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty TNHH Thiên Sư Việt Nam

8. SẢN PHẨM TIENS

Sản phẩm Tiens là chỉ sản phẩm tại “Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp” được Công ty đăng ký/thông báo với cơ quan có thẩm quyền.

9. THÁNG THÀNH TÍCH

Tháng thành tích: là khoảng thời gian từ ngày 27 hàng tháng theo lịch Dương đến hết ngày 26 tháng kế tiếp.

10. DÂY

Là một nhánh bao gồm cấp dưới trực tiếp và toàn bộ cấp dưới trực tiếp và gián tiếp của người đó

CHƯƠNG II NHÀ PHÂN PHỐI TIENS

I. NHÀ PHÂN PHỐI TIENS

1. Điều kiện để trở thành Nhà Phân Phối: Là cá nhân có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật và cư trú tại Việt Nam.
Những trường hợp sau đây không được ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp để trở thành Nhà phân phối:
 - a. 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;
 - b. Người nước ngoài không có giấy phép lao động tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền cấp gắn với doanh nghiệp mà người đó tham gia bán hàng đa cấp trừ trường hợp được miễn theo quy định của pháp luật;
 - c. 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 số 40/2018/NĐ-CP của Chính Phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, được sửa đổi bổ sung một số điều tại Nghị định số 18/2023/NĐ-CP (Sau đây gọi tắt là Nghị định số 40/2018/NĐ-CP (Sửa đổi bổ sung năm 2023)) mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính;
 - d. Cá nhân quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều 7 Nghị Định số 40/2018/NĐ-CP (Sửa đổi bổ sung năm 2023) của Chính Phủ về quản lý về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;
 - e. Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức;
2. Công Ty có quyền từ chối ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp mà không cần phải đưa ra bất kỳ lý do nào
3. Nhà phân phối của Công Ty là người tham gia bán hàng đa cấp độc lập và sẽ không được phép tự giới thiệu mình là người được nhượng quyền, đối tác, đại lý hay đại diện ủy quyền của Công Ty.
4. Cá nhân ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp phải được bảo trợ bởi một Nhà phân phối đang hoạt động của Công Ty
5. Công ty nghiêm cấm một người đăng ký hai mã số Tiens trở lên. Nếu vi phạm, Công ty sẽ hủy toàn bộ mã số mà Nhà phân phối đó đã đăng ký và thanh lý toàn bộ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp của người đó.
6. Công ty Nghiêm cấm mọi hành vi mua bán mã số Nhà phân phối Tiens.
7. Nhà phân phối Tiens không được tham gia bất kỳ Công ty bán hàng đa cấp nào khác hoặc tham gia bất kỳ một hoạt động kinh doanh tương tự nào khác ngoài Công ty. Nếu vi phạm, Công ty sẽ chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp của Nhà phân phối đó.

II. THỪA KẾ HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

1. Các trường hợp thừa kế Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp:
 - a) Nhà phân phối không còn khả năng lao động
 - b) Nhà phân phối không có đủ năng lực hành vi dân sự theo Quy định của pháp luật
 - c) Nhà phân phối trên 65 tuổi trở lên
 - d) Nhà phân phối chết
 - e) Theo nguyện vọng của Nhà phân phối

2. Đối với các trường hợp quy định tại điểm a, điểm b, điểm c, điểm e, mục 1, Công ty cho phép Nhà phân phối thừa kế Hợp đồng tham gia BHĐC của mình cho người thân, bao gồm: bố mẹ, vợ chồng, con cái, anh chị em ruột; con dâu, con rể; cháu dâu, cháu rể.
3. Đối với trường hợp quy định tại điểm d, mục 1, nếu Nhà phân phối có người thừa kế theo di chúc hoặc theo pháp luật, đồng thời người thừa kế này thỏa mãn các điều kiện để trở thành Nhà phân phối Tiens thì được thừa kế Hợp đồng tham gia BHĐC của người đã chết. Nếu Nhà phân phối không có người thừa kế, hoặc người thừa kế từ chối nhận thừa kế thì Công ty có quyền quyết định đối với Hợp đồng tham gia BHĐC của Nhà phân phối đó.
4. Người thừa kế là Nhà phân phối Tiens thì chỉ được lựa chọn: (1) Duy trì Hợp đồng tham gia BHĐC của mình hoặc (2) Thừa kế Hợp đồng tham gia BHĐC của người khác. Khi đã lựa chọn một trong hai Hợp đồng thì Hợp đồng còn lại sẽ chấm dứt.
5. Người thừa kế không phải là Nhà phân phối Tiens thì phải đảm bảo đáp ứng điều kiện quy định của Pháp luật và quy định tại mục 1 phần I chương II của Quy tắc này. Sau khi hoàn thành thủ tục thừa kế, người thừa kế ký bổ sung Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và hoàn thành nội dung chương trình đào tạo cơ bản theo quy định.
6. Nhà phân phối có phải có Đơn xin thừa kế mã số kèm theo các giấy tờ hợp pháp chứng minh Nhà phân phối thuộc một trong các trường hợp quy định tại điểm a, điểm b, điểm c, điểm d, mục 1 hoặc có Đơn xin thừa kế mã số đối với trường hợp quy định tại điểm e, mục 1.

III. CHẤM DỨT VÀ KÝ LẠI HỢP ĐỒNG THAM GIA BHĐC

1. Chấm dứt Hợp đồng tham gia BHĐC:

- 1.1 Nhà phân phối có thể chấm dứt Hợp đồng tham gia BHĐC bất cứ lúc nào bằng cách gửi thông báo chấm dứt bằng văn bản cho Công ty trước ít nhất 10 (mười) ngày làm việc.
- 1.2 Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia BHĐC với Nhà phân phối Tiens bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho Nhà phân phối trước ít nhất 10 (mười) ngày làm việc khi Nhà phân phối thực hiện một trong các hành vi sau:
 - 1.2.1 Nhà phân phối 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;
 - 1.2.2 Nhà phân phối không xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng;
 - 1.2.3 Nhà phân phối vi phạm các quy định tại Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và Quy tắc hoạt động của doanh nghiệp;
 - 1.2.4 Nhà phân phối không 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.
 - 1.2.5 Nhà phân phối cung cấp thông tin về thực phẩm bằng hình thức sử dụng hình ảnh, thiết bị, trang phục, tên, thư tín của các đơn vị, cơ sở y tế, bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế, thư cảm ơn, lời cảm ơn của người bệnh, bài viết của bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế; cung cấp thông tin về thực phẩm có nội dung đăng tải, dẫn, trích dẫn hoặc nêu ý kiến người bệnh mô tả thực phẩm có tác dụng điều trị bệnh.
 - 1.2.6 Vi phạm các quy định khác trong Nghị định 40/2018/NĐ-CP (Sửa đổi bổ sung năm 2023)
- 1.3 Công ty có trách nhiệm chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp khi Nhà phân phối vi phạm các quy định sau:
 - 1.3.1 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;

- 1.3.2 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;
- 1.3.3 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;
- 1.3.4 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;
- 1.3.5 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;
- 1.3.6 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;
- 1.3.7 Vi phạm các quy định khác tại trong Nghị định 40/2018/NĐ-CP (Sửa đổi bổ sung năm 2023)

Khi Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bị chấm dứt, thì kết cấu mạng lưới, cấp bậc, thành tích mạng lưới, dây, đời và cách tính tiền thưởng của tuyến trên không thay đổi.

1.4 Công ty lấy ngày 27/12 dương lịch hàng năm là thời hạn xét duyệt duy trì Hợp đồng tham gia BHĐC. Nếu trong vòng một năm (tính từ ngày 27/12 năm trước đến ngày 26/12 năm kế tiếp), Nhà phân phối không phát sinh đơn hàng nào thì Hợp đồng tham gia BHĐC của Nhà phân phối sẽ tự động chấm dứt.

1.5 Khi Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp bị chấm dứt, Nhà phân phối Tiens đó sẽ mất đi toàn bộ quyền lợi, nghĩa vụ liên quan. Kết cấu mạng lưới của Nhà phân phối đó vẫn không thay đổi, thành tích mạng lưới tiếp tục tích lũy. Họ tên trên hệ thống quản lý thông tin Nhà phân phối sẽ được chuyển thành:

1.5.1 TIANSHI: Đối với các trường hợp chấm dứt Hợp đồng: (1) Do vi phạm quy định pháp luật, quy định của công ty; (2) Nhà phân phối tự nguyện xin chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công Ty.

1.5.2 Failure of renewal: đối với trường hợp không phát sinh doanh số từ hoạt động mua bán hàng hóa theo quy định tại 1.4 mục 1 phần III Chương II trong Quy tắc hoạt động này.

2. Ký lại Hợp đồng tham gia BHĐC

2.1 Nhà phân phối Tiens tự nguyện chấm dứt Hợp đồng tham gia BHĐC, nếu muốn ký lại Hợp đồng tham gia BHĐC mới, thì phải thực hiện thời hạn ngừng hoạt động ít nhất là 6 (sáu) tháng kể từ ngày Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt.

2.2 Nhà phân phối Tiens bị chấm dứt Hợp đồng tham gia BHĐC, nếu muốn ký lại Hợp đồng tham gia BHĐC mới, thì phải thực hiện thời hạn ngừng hoạt động ít nhất là 12 (mười hai) tháng kể từ ngày Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp chấm dứt.



CHƯƠNG III

QUYỀN LỢI, NGHĨA VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ PHÂN PHỐI TIENS

I. QUYỀN LỢI CỦA NHÀ PHÂN PHỐI TIENS

Nhà phân phối Tiens sẽ được hưởng các quyền lợi sau:

1. Mua và sử dụng sản phẩm Tiens.
2. Bán lẻ sản phẩm Tiens theo giá trên Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp mà Công ty đã đăng ký/thông báo với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và hưởng những lợi nhuận từ việc bán lẻ đó.
3. Tham gia vào Kế hoạch trả thưởng và được nhận hoa hồng, tiền thưởng, khuyến mại và các lợi ích kinh tế khác phát sinh từ hoạt động kinh doanh của mình
4. Giới thiệu người khác ký Hợp đồng tham gia BHĐC với Công ty.
5. Tham gia các Chương trình đào tạo, các hoạt động do công ty tổ chức
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về kinh doanh theo phương thức đa cấp

II. NGHĨA VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM

1. Tuân thủ Pháp luật

- Nhà phân phối Tiens phải tuân thủ mọi quy định pháp luật hiện hành của Nhà nước Việt Nam cũng như các quy tắc thương mại có liên quan đến việc kinh doanh theo phương thức đa cấp và không được tiến hành các hành vi giao dịch bị Chính phủ quy định là lừa gạt, bất hợp pháp hoặc tham gia bất kỳ hoạt động nào có thể dẫn đến việc làm tổn hại uy tín của Công ty.

2. Tuân thủ quy định của Công ty

- 2.1. Khi tiến hành bất kỳ hoạt động nào có liên quan đến Công ty (Bao gồm bán lẻ, giới thiệu, tiếp thị hoặc hội nghị...) Nhà phân phối Tiens buộc phải xác định rõ ràng vai trò Nhà phân phối Tiens của mình, Chỉ được 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 xuất trình Thẻ thành viên trước khi giới thiệu hoặc tiếp thị, bán hàng.
- 2.2. Tuân thủ Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp của Công ty.
- 2.3. 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
- 2.4. Không được phép cung cấp thông tin về thực phẩm bằng hình thức sử dụng hình ảnh, thiết bị, trang phục, tên, thư tín của các đơn vị, cơ sở y tế, bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế, thư cảm ơn, lời cảm ơn của người bệnh, bài viết của bác sỹ, dược sỹ, nhân viên y tế; không cung cấp thông tin về thực phẩm có nội dung đăng tải, dẫn, trích dẫn hoặc nêu ý kiến người bệnh mô tả thực phẩm có tác dụng điều trị bệnh.
- 2.5. Lưu giữ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp đã ký kết với Công ty
- 2.6. Tham gia chương trình Đào tạo cơ bản trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp

- 2.7. Không được 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.
- 2.8. Thực hiện trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và pháp luật khác có liên quan.

3. Tuân thủ quy định bán hàng của Công ty và đảm bảo chất lượng phục vụ

- 3.1 Nhà phân phối Tiens có thể đặt hàng tại Công ty, tại các chi nhánh của Công ty hoặc đặt hàng trực tuyến (đặt hàng online).
- 3.2 Nhà phân phối Tiens phải bán sản phẩm Tiens theo giá quy định của Công ty theo Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức bán hàng đa cấp. Không được tự ý thu thêm phí bên ngoài, cũng không được bán với giá thấp hơn giá quy định của Công ty, không được phép tự ý chiết khấu, giảm giá bán sản phẩm thấp hơn mức giá dành cho Nhà phân phối tại Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp; nếu vi phạm Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng.
- 3.3 Nhà phân phối Tiens có trách nhiệm giới thiệu và trình bày sản phẩm cho khách hàng được rõ, hướng dẫn cách sử dụng và giải thích những nội dung được ghi trên bao bì sản phẩm.

4. Tuân thủ quy định sử dụng tài liệu

- 4.1 Mọi tài liệu, đĩa ghi âm, ghi hình mà Công ty xuất bản đều tuân thủ quy định in ấn của Việt Nam. Nhà phân phối Tiens nếu chưa được sự cho phép của Công ty, tuyệt đối không được tự do chế bản, phát hành những tài liệu hỗ trợ nghiệp vụ và tư liệu nghe nhìn nói trên. Nếu vi phạm, Nhà phân phối Tiens tự chịu trách nhiệm trước Công ty và trước Pháp luật. Công ty có quyền yêu cầu đền bù những tổn thất do hành vi vi phạm gây nên.
- 4.2 Nhà phân phối Tiens chỉ được sử dụng tài liệu, đĩa ghi âm, ghi hình mà Công ty phát hành dùng để hỗ trợ cho công việc kinh doanh theo phương thức đa cấp của Công ty.
- 4.3 Nhà phân phối Tiens nếu chưa được sự cho phép của Công ty, tuyệt đối không được tự do chế bản, phát hành, tiêu thụ những tài liệu hỗ trợ nghiệp vụ và tư liệu nghe nhìn liên quan đến Tiens.
- 4.4 Nhà phân phối Tiens có thể ghi âm hoặc ghi hình tại các hội nghị, hội thảo, đào tạo do Công ty tổ chức, nhưng để không làm trở ngại đến chất lượng hội nghị, hội thảo, đào tạo và người tham gia hội nghị, thì chỉ được ghi hình một bản để bản thân sử dụng, không được sao chép, tiêu thụ hoặc sử dụng vào những mục đích khác ngoài quy định của Công ty.

5. Tuân thủ quy định tổ chức hội nghị

- 5.1 Nhà phân phối Tiens tổ chức các hoạt động, hội nghị, hội thảo, đào tạo thì phải chấp hành các quy định Pháp luật và các quy định của Công ty. Những buổi họp mặt, hội nghị, hoạt động do Nhà phân phối Tiens tổ chức phải theo chủ đề là đào tạo Nhà phân phối Tiens hoặc là quảng bá cho sản phẩm và hoạt động kinh doanh của Công ty. Người tổ chức hội nghị không được mượn danh hội nghị để kiếm lời bất chính hoặc nhằm đạt được bất kỳ mục đích khác nào ngoài “Kế hoạch trả thưởng” của Công ty.
- 5.2 Nhà phân phối Tiens chỉ được tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo giới thiệu sản phẩm sau khi đã được Công ty ủy quyền bằng văn bản.
- 5.3 Nhà phân phối Tiens được Công ty chỉ định làm Đào tạo viên thì mới được thực hiện đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp.

- 5.4 Nhà phân phối Tiens có nhu cầu sử dụng nhãn hiệu của Công ty thì phải đăng ký với Công ty, khi được Công ty phê duyệt mới có thể sử dụng. Bất kỳ một Nhà phân phối Tiens hay hệ thống mạng lưới nào cũng không được tự ý sử dụng nhãn hiệu khi chưa được sự cho phép của Công ty.
- 5.5 Nhà phân phối Tiens khi muốn dùng tên gọi hay một loại nhãn hiệu nào đó để phân biệt các hoạt động của hệ thống mạng lưới thì phải lấy chủ thể là “Nhà phân phối Tiens”, tên gọi mạng lưới chỉ là nhãn hiệu phụ:

Ví dụ: Nhà phân phối Tiens

Hội nghị đào tạo mạng lưới XXX

6 . Tuân thủ quy định sử dụng tên gọi và thương hiệu TIENS

- 6.1 Nhà phân phối Tiens phải biết chính xác rằng tất cả các thương hiệu, huy chương, các dấu hiệu đặc trưng, thiết kế, quy cách xuất bản sách, băng ghi âm ghi hình cũng như mọi kỹ xảo công nghệ, những nội dung mà Công ty sử dụng và có liên quan đến Kế hoạch trả thưởng, sản phẩm đều là sở hữu của Công ty.
- 6.2 Nhà phân phối Tiens đặc biệt không được có những hành vi dưới đây đối với tên gọi và nhãn hiệu Tiens:
- 6.2.1 Sản xuất hoặc thông qua bất kỳ nguồn nào ngoài Công ty để nhận và tiêu thụ bất kỳ sản phẩm nào có tên gọi, Logo hoặc nhãn hiệu Thiên Sư, Tiens, Tianshi hoặc bất kỳ sản phẩm Tiens nào.
- 6.2.2 Gắn trên xe máy, xe ô tô tên hay thương hiệu Tiens, trừ những thương hiệu Logo do chính Công ty bán ra.
- 6.2.3 Quảng cáo có liên quan đến nghiệp vụ hoặc sản phẩm Tiens trên bất kỳ phương tiện truyền thông nào.
- 6.2.4 Dùng Thiên Sư, Tiens, Tianshi làm tên gọi cho bất kỳ cơ quan hoặc việc buôn bán nào, hoặc ủy quyền cho người khác sử dụng các tên gọi này.
- 6.3 Chưa được sự phê chuẩn của Công ty, không được phép sử dụng tên gọi và thương hiệu Tiens.
- 6.4 Không được sử dụng tên gọi và thương hiệu Tiens để đăng ký tại các cơ quan chức năng, hoặc đưa ra bất kỳ hình thức nào nhằm trục lợi cá nhân. Nếu vi phạm, sẽ bị xử lý theo quy định của Công ty.

7 . Trách nhiệm quảng bá sản phẩm và Kế hoạch trả thưởng

- 7.1 Nhà phân phối Tiens phải kịp thời thông báo những phản ánh hay khiếu nại của khách hàng hoặc của các Nhà phân phối Tiens khác trong mạng lưới của mình cho Công ty, đồng thời cung cấp đầy đủ các văn bản tài liệu và các chứng cứ liên quan để không ngừng nâng cao trình độ và chất lượng phục vụ của Công ty.
- 7.2 Nhà phân phối Tiens không được lạm dụng áp phích tờ rơi quảng cáo cũng như gửi thư điện tín với khối lượng lớn hoặc những phương tiện truyền bá tương tự khác.
- 7.3 Không được chế bản, đăng báo, công bố quảng cáo sản phẩm và đăng tin chiêu mộ Nhà phân phối Tiens; hoặc chế bản, đăng báo, công bố thực chất là tiếp thị sản phẩm và quảng cáo chiêu mộ Nhà phân phối Tiens.
- 7.4 Nhà phân phối Tiens không được lợi dụng những thành phần cá biệt cũng như chức quyền công tác, doanh nghiệp, đơn vị v.v... để tiêu thụ sản phẩm Tiens với các thủ đoạn như ép buộc hay uy hiếp.
- 7.5 Không được khuếch trương hay tuyên truyền không căn cứ hoặc giải thích sai lệch về Công ty cũng như sản phẩm của Công ty hoặc những sản phẩm mà Công ty chịu trách nhiệm tiêu thụ.

- 7.6 Không được khuyến khích, xuyên tạc những thông tin về sản phẩm, về tài liệu của Công ty cũng như sản phẩm mà Công ty chịu trách nhiệm tiêu thụ, như: giá tiền, quy cách, chất lượng sản phẩm, thành phần, công dụng, quy cách, xuất xứ hoặc tình hình cung ứng của sản phẩm v.v...
- 7.7 Chỉ được tiêu thụ sản phẩm theo “Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức bán hàng đa cấp” mà Công ty đăng ký/thông báo với cơ quan có thẩm quyền.
- 7.8 Không được nhập khẩu hoặc tiêu thụ tất cả những sản phẩm Tiens hoặc những sản phẩm mà Tiens chịu trách nhiệm tiêu thụ mà chưa được sự cho phép của Công ty, cũng không được tự xuất khẩu hoặc cung cấp cho người khác để xuất khẩu tất cả những sản phẩm Tiens cũng như sản phẩm mà Công ty chịu trách nhiệm tiêu thụ khi chưa được sự đồng ý của Công ty.
- 7.9 Bất kỳ một sản phẩm nào mà không phải sản phẩm Tiens hoặc những sản phẩm mà Công ty không chịu trách nhiệm tiêu thụ thì không được mạo danh là sản phẩm hay là dịch vụ của Tiens để quảng cáo.
- 7.10 Nhà phân phối Tiens không được lợi dụng mạng lưới Tiens để tiêu thụ những sản phẩm hoặc dịch vụ mà không phải do Công ty cung cấp (như: bảo hiểm, thuế, bất động sản, đầu tư v.v...).
- 7.11 Nếu chưa được sự đồng ý của Công ty, Nhà phân phối Tiens không được tự ý thành lập trang web riêng và đăng tải các thông tin liên quan đến Tiens.
- 7.12 Trong quá trình tiêu thụ sản phẩm Tiens, không được thu những khoản chi phí không có trong quy định của Tiens.
- 7.13 Không được công kích, coi nhẹ nghiệp vụ, ngành nghề, công ty bán hàng đa cấp khác.
- 7.14 Không được xuyên tạc thông tin, tổn hại một cách mù quáng, thao túng thành tích, phá vỡ trật tự thị trường.
- 7.15 Không được ký Hợp đồng tham gia BHĐC với bất kỳ Công ty kinh doanh theo phương thức đa cấp nào khác ngoài Công ty. Không được lợi dụng danh nghĩa Công ty để dụ dỗ những Nhà phân phối Tiens khác quảng bá dịch vụ không phải của Công ty. Trong quá trình quảng bá, tiêu thụ sản phẩm, lời nói phải thống nhất, không được tuyên truyền những thông tin tiêu cực, ảnh hưởng đến sự phát triển của thị trường và uy tín của Công ty.
- 7.16 Trong trường hợp Nhà phân phối Tiens có bất kỳ những hành vi bóp méo sự thật, đồn thổi, giả mạo, uy hiếp, đe dọa v.v... về Kế hoạch trả thưởng và thông tin sản phẩm gây tổn thất cho bất kỳ cá nhân, tổ chức, cơ quan nào thì Công ty không chịu trách nhiệm bồi thường những tổn thất đó. Nhà phân phối Tiens này phải bồi thường cho Công ty cũng như các cá nhân, tổ chức, cơ quan bị hại những tổn thất về tinh thần và vật chất do mình gây nên và tất cả những chi phí kiện tụng.
- 7.17 Nếu chưa được sự đồng ý của Công ty, Nhà phân phối Tiens không được tự ý nhận lời phỏng vấn và đăng tin trên các phương tiện truyền thông đại chúng.
- 7.18 Nhà phân phối Tiens không được làm những điều sau:
 - 7.18.1 Thể hiện mình là người do Công ty thuê hay bất kỳ cơ quan hữu quan nào của Tiens hoặc là đối tác Thương mại của Tiens bằng bất kỳ hình thức nào;
 - 7.18.2 Thể hiện mình là người làm Đại lý thương mại, đại diện kinh doanh, người trung gian, người được ủy quyền, giám đốc hoặc người đại diện khác của Tiens hoặc của Công ty;
 - 7.18.3 Có những hành vi hay bất cứ hình thức nào khác nhằm phi báng, uy hiếp, dọa dẫm những nhân viên hành chính khi họ đang tiến hành công việc của Công ty.

- 7.19 Nhà phân phối Tiens không được tiến hành bất kỳ hoạt động có liên quan đến Chính trị hoặc Tôn giáo, cũng không được có những hành vi như sùng bái cá nhân v.v... trong quá trình kinh doanh tại Công ty.

8 .Trách nhiệm của người giới thiệu/người hướng dẫn

- 8.1 Nhà phân phối Tiens phải xuất trình thẻ thành viên bán hàng đa cấp trước khi giới thiệu/hướng dẫn người khác ký Hợp đồng tham gia BHĐC với Công ty, phải cung cấp trung thực thông tin tới người được giới thiệu/người được hướng dẫn. Trong quá trình cung cấp thông tin phải đặc biệt nhấn mạnh hướng dẫn những việc dưới đây:
- Muốn trở thành Nhà phân phối Tiens cần phải đọc và hiểu toàn bộ Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, các điều khoản trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và tự nguyện trở thành Nhà phân phối Tiens;
 - Tầm quan trọng của việc tham gia các hội nghị, hội thảo, đào tạo do Công ty tổ chức;
 - Trách nhiệm và nghĩa vụ của Nhà phân phối Tiens;
 - Chung loại, giá cả, công dụng, chất lượng và cách sử dụng sản phẩm Tiens;
- 8.2 Xác nhận người được giới thiệu/người được hướng dẫn đã là Nhà phân phối Tiens hay chưa. Nếu người được giới thiệu/người được hướng dẫn đã là Nhà phân phối Tiens thì không được phép ký thêm Hợp đồng tham gia BHĐC mới.
- 8.3 Người giới thiệu/người hướng dẫn phải thực hiện những trách nhiệm sau:
- 8.3.1 Hướng dẫn, đào tạo chuyên môn, cung cấp thông tin cho cấp dưới;
- 8.3.2 Nếu trong hệ thống phát sinh tranh chấp, người giới thiệu/người hướng dẫn cần kịp thời can thiệp và nhanh chóng giải quyết các vấn đề phát sinh. Nếu hệ thống không thể giải quyết các tranh chấp đó thì phải thông báo tới Công ty;
- 8.3.3 Giám sát mọi biểu hiện của hệ thống tuyến dưới, đảm bảo hệ thống phát triển với trạng thái tốt nhất và không vi phạm đạo đức nghề nghiệp, đảm bảo chất lượng phục vụ tốt nhất.
- 8.3.4 Hướng dẫn và đôn đốc người mới tham gia hoàn thành khóa đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức;
- 8.4 Nhà phân phối Tiens không được gián tiếp hay trực tiếp giúp đỡ, hướng dẫn, can dự hay xúi giục Nhà phân phối Tiens khác rời khỏi mạng lưới của họ hoặc chuyển nhóm, để nhằm mục đích tranh cướp người muốn tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp của Tiens .
- 8.5 Công ty không khuyến khích Nhà phân phối Tiens tùy ý thay đổi người giới thiệu/người hướng dẫn, Công ty có quyền từ chối đối với những trường hợp xin chuyển đây.

9 . Trách nhiệm của Nhà phân phối Tiens cấp Vinh hàm

- 9.1 Nhà phân phối Tiens cấp Vinh hàm ngoài việc phải thực hiện trách nhiệm là người giới thiệu cũng như người bán hàng ra, thì còn phải thực hiện những trách nhiệm dưới đây:
- 9.1.1 Có trách nhiệm đốc thúc, giám sát tất cả các Nhà phân phối Tiens trong mạng lưới tuân thủ theo Quy tắc hoạt động, Kế hoạch trả thưởng, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp;
- 9.1.2 Tuân thủ nghiêm túc các quy định trong Quy tắc hoạt động, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Kế hoạch trả thưởng. Đồng thời, có trách nhiệm hỗ trợ tất cả Nhà phân phối Tiens trong mạng lưới hiểu được những quy định trong Quy tắc hoạt động, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Kế hoạch trả thưởng và các sửa đổi, bổ sung các tài liệu nêu trên sau khi được Công ty đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- 9.1.3 Hỗ trợ, phụ đạo, bồi dưỡng tất cả Nhà phân phối Tiens cấp dưới ở các địa phương để họ có khả năng tự tổ chức hội nghị (theo quy định tổ chức hội nghị của Công ty) hoặc hỗ trợ tham dự các buổi họp phát triển kinh doanh của Tiens.
- 9.2 Hoạt động tích cực, đào tạo, dẫn dắt đội ngũ phát triển, nếu Công ty phát hiện Nhà phân phối Tiens cấp Vinh hàm không phát huy được tác dụng của nhà lãnh đạo, không thực hiện những trách nhiệm sau, thì Công ty có quyền tạm dừng tư cách xét duyệt giải thưởng, tiền vinh hàm, du lịch hội thảo và các giải thưởng khác của Nhà phân phối Tiens đó:
- 9.2.1 Nếu phát hiện thành viên trong mạng lưới tuyên truyền những thông tin ảnh hưởng đến danh dự Công ty phải lập tức can thiệp giải quyết, đào tạo tư tưởng chính đồn hành vi cho người vi phạm, đồng thời thông báo về cho Công ty;
 - 9.2.2 Nhà phân phối Tiens cấp Vinh hàm có trách nhiệm đi thị trường hỗ trợ hệ thống phát triển, tổ chức hội nghị, đào tạo, tư vấn phát triển v.v... ;
 - 9.2.3 Tích cực tham gia và tuyên truyền các chương trình hội nghị, hội thảo, đào tạo của Công ty và hệ thống;
 - 9.2.4 Nhà phân phối Tiens cấp Tổng giám sát trở lên, phải phối hợp với Công ty hoặc hệ thống tổ chức hội nghị BBS (Hội nghị biểu dương khách hàng) và chia sẻ trước hội nghị theo nhu cầu;
 - 9.2.5 Tích cực quán triệt chiến lược của Công ty cho hệ thống, chấp hành các chính sách và quy định của Công ty, nỗ lực phát triển thị trường, phát huy tác dụng là tấm gương cho hệ thống trong việc thúc đẩy phát triển thị trường, nâng cao thành tích.

CHƯƠNG IV

QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ TIENS

I. QUY TRÌNH TRỞ THÀNH NHÀ PHÂN PHỐI TIENS

- Muốn trở thành Nhà phân phối Tiens, người tham gia phải ký Hợp đồng tham gia BHĐC với Công ty và đáp ứng các điều kiện trở thành Nhà phân phối Tiens theo quy định tại mục 1, mục 5, phần I, chương II của Quy tắc hoạt động này.

Quy trình ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp:

1. Người tham gia bán hàng đa cấp nộp bộ hồ sơ cho Công ty, bao gồm:
 - “Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp” đã được điền đầy đủ thông tin và tự ký tên;
 - Một bản photo Chứng minh nhân dân/căn cước công dân (đối với công dân Việt Nam) hoặc Hộ chiếu (nếu là người nước ngoài);
 - Hai ảnh 3*4.
 - Giấy xác nhận tài khoản ngân hàng cá nhân và Mã số thuế cá nhân (nếu có);
 - Bản sao giấy phép lao động (nếu là trường hợp người nước ngoài lao động tại Việt Nam) hoặc văn bản được miễn giấy phép lao động.
2. Hồ sơ có thể được nộp trực tiếp tại Công ty, Chi nhánh, Văn phòng đại diện của công ty tại địa phương hoặc gửi hồ sơ qua bưu điện đến địa chỉ công ty, chi nhánh.
3. Sau khi nhận được bộ hồ sơ đầy đủ và hợp lệ nêu trên, trong vòng 7 đến 10 ngày làm việc, Công ty sẽ xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ. Nếu hồ sơ đầy đủ và hợp lệ, Công ty sẽ ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và gửi lại 01 bản “Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp” cho Nhà phân phối Tiens bằng đường bưu điện, trực tiếp hoặc theo thỏa thuận giữa Công ty và Nhà phân phối Tiens.
4. Hồ sơ mà người đăng ký nộp cho Công ty phải đầy đủ, trung thực. Người tham gia bán hàng đa cấp phải tự chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của hồ sơ, không được mượn thông tin của người khác, không được mạo danh người khác để gia nhập hoặc dùng những thủ đoạn không chính đáng khác để trở thành Nhà phân phối Tiens. Nếu vi phạm, Công ty có quyền chấm dứt Hợp đồng tham gia BHĐC của Nhà phân phối Tiens đó.

II. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO CƠ BẢN

1. Đào tạo trực tiếp:

- **Mở lớp đào tạo cơ bản:** Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Nhà phân phối mới gia nhập phải tham gia Chương trình đào tạo cơ bản do công ty tổ chức tại các Chi nhánh và Văn phòng đại diện để tham gia chương trình đào tạo cơ bản tại nơi gần nhất.
- **Thực hiện đào tạo cơ bản:** Nhà phân phối tham gia lớp học theo đúng thời gian, địa điểm đã thông báo và có mặt trong suốt thời gian lớp học diễn ra, ký tên xác nhận vào danh sách điểm danh.
- **Kiểm tra đánh giá:** Kết thúc nội dung đào tạo cơ bản, Nhà phân phối thực hiện bài kiểm tra trắc nghiệm trên giấy, trong thời gian 30 phút. Bài kiểm tra bao gồm có 40 câu hỏi dạng trắc nghiệm. Mỗi câu tương ứng với 2,5 điểm, 40 câu là 100 điểm. Nhà phân phối được xem là hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản khi kết quả bài thi đạt 70 điểm trở lên và được công ty cấp giấy Xác nhận hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản của người tham gia bán hàng đa cấp. Nhà phân phối có kết quả kiểm tra đạt sẽ được cung cấp Bản cam kết để điền đầy đủ thông tin và ký tên nộp lại cho công ty ngay tại lớp học. Trường hợp không đạt, Nhà

phân phối được làm lại bài kiểm tra 1 lần. Nếu vẫn tiếp tục không đạt, Nhà phân phối phải tham gia học lại lớp đào tạo cơ bản khác.

- **Xác nhận hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản:**

Trong vòng tối đa 02 (hai) ngày kể từ thời điểm kết thúc lớp đào tạo cơ bản, Công ty sẽ xác nhận bằng văn bản Danh sách Nhà phân phối hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản đối với những Nhà phân phối làm bài kiểm tra đạt.

- **Công ty lưu trữ hồ sơ đào tạo cơ bản gồm:** Danh sách điểm danh, Bài kiểm tra (đạt), Xác nhận hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản của người tham gia bán hàng đa cấp, Bản cam kết, Xác nhận danh sách Nhà phân phối hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản, Xác nhận này là cơ sở để Công ty làm thủ tục cấp thẻ thành viên cho Nhà phân phối đã hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản.

2. Đào tạo từ xa

- **Đăng nhập tài khoản học từ xa:** Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Nhà phân phối tự đăng nhập bằng tài khoản và mật khẩu cá nhân vào mục “Sát hạch đào tạo” trên website tiens.com.vn để tự học và hoàn thành toàn bộ Chương trình đào tạo cơ bản của Công ty.
- Tài khoản và mật khẩu sẽ được Công ty cung cấp riêng cho từng nhà phân phối tại thời điểm ký kết Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp. Sau khi đăng nhập, nhà phân phối có thể thay đổi mật khẩu mới để đảm bảo tính bảo mật.
- **Cơ chế đánh giá việc hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản**
- Nội dung chương trình đào tạo cơ bản theo phương thức đào tạo từ xa có thời lượng ít nhất 08 (tám) giờ bao gồm thời lượng làm bài kiểm tra và không bao gồm thời lượng hỏi đáp trực tuyến, được thể hiện bằng hình thức ghi hình bài thuyết trình theo từng nội dung của Đào tạo viên do Công ty chỉ định. Nhà phân phối tự quyết định thứ tự học của các nội dung trong Chương trình đào tạo cơ bản nhưng phải đảm bảo xem đầy đủ các nội dung trên.
 - **Hỏi đáp trực tuyến:** Nhà phân phối trong quá trình đào tạo cơ bản có thể giao lưu tương tác đưa ra các câu hỏi qua cửa sổ trò chuyện. Đào tạo viên sẽ đưa ra câu trả lời.
 - Nếu Nhà phân phối đưa ra câu hỏi trong giờ hành chính (từ 9h đến 17h từ thứ 2 đến thứ 6, không bao gồm các ngày nghỉ theo quy định) thì sẽ được trả lời trực tiếp ngay trong khung giờ trên.
 - Nếu Nhà phân phối đưa ra câu hỏi ngoài giờ hành chính sẽ được trả lời trong giờ hành chính của ngày làm việc kế tiếp.
 - Nhà phân phối hoàn thành đủ thời gian và nội dung đào tạo, không còn thắc mắc nào nữa thì sẽ đủ điều kiện để làm bài kiểm tra. Việc ấn vào mục “Sát hạch” xác nhận rằng mọi thắc mắc của Nhà phân phối đã được Đào tạo viên giải đáp. Nếu còn câu hỏi thắc mắc, vui lòng tiếp tục vào cửa sổ hỏi đáp trực tuyến để được giải đáp.
 - Nhà phân phối nếu làm bài kiểm tra đạt thì được coi như hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản của Công ty.
 - Trong thời gian đào tạo từ xa, hệ thống tự động ghi nhớ đối với các phần nội dung chương trình đào tạo cơ bản đã hoàn thành, hệ thống cài đặt không cho nhảy cóc các

nội dung và phải xem hết từ đầu đến cuối nội dung này mới được chuyển sang nội dung khác.

Ví dụ: Nhà phân phối đang xem nội dung “quy tắc hoạt động” với thời gian 90 phút, phải theo dõi hết nội dung này mới có thể chuyển sang nội dung tiếp theo, hệ thống không tự động chuyển nội dung mà Nhà phân phối cần tự tích chọn nội dung học tiếp theo.

- Trường hợp Người học đã hoàn tất theo dõi nội dung học, không còn thắc mắc, hệ thống sẽ ghi nhận và được vào phần tiếp theo để làm bài kiểm tra.
- **Làm bài kiểm tra:** Nhà phân phối thực hiện làm bài kiểm tra trắc nghiệm trong thời gian 30 phút. Bài kiểm tra bao gồm có 40 câu hỏi dạng trắc nghiệm. Mỗi câu tương ứng với 2,5 điểm, 40 câu là 100 điểm

Nhà phân phối được xem là hoàn thành chương trình đào tạo cơ bản khi kết quả bài thi đạt 70 điểm trở lên. Trường hợp không đạt, Nhà phân phối được làm lại bài kiểm tra 1 lần, nếu vẫn không đạt thì Nhà phân phối phải học lại chương trình đào tạo cơ bản.

- Khi Nhà phân phối hoàn thành nội dung kiểm tra và đạt, hệ thống sẽ Xác nhận đã hoàn thành nội dung và thời lượng Chương trình đào tạo cơ bản. Nhà phân phối có thể vào mục “Xem chứng nhận” để xem Xác nhận hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản của người tham gia bán hàng đa cấp của mình. Sau đó Nhà phân phối tải Bản cam kết tại mục “Tra tìm cam kết” đọc kỹ và ký tên vào Bản cam kết theo mẫu quy định, sau đó nộp về Công ty.
- **Công ty lưu trữ hồ sơ đào tạo cơ bản trên hệ thống quản lý gồm:** Thông tin quá trình học, kết quả kiểm tra, Xác nhận hoàn thành nội dung và thời lượng chương trình đào tạo cơ bản của người tham gia bán hàng đa cấp và Bản cam kết.

III. QUY TRÌNH CẤP THẺ THÀNH VIÊN

1. Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày Nhà phân phối sau khi hoàn thành Chương trình đào tạo cơ bản do Công ty tổ chức, ký Bản cam kết theo mẫu quy định tại Nghị định 40/2018/NĐ-CP, Công ty sẽ cấp Thẻ thành viên cho Nhà phân phối Tiens.
2. Giao nhận Thẻ thành viên: Sau khi đã có Thẻ thành viên, Công ty sẽ liên hệ Nhà phân phối Tiens thông qua điện thoại hoặc email (nếu có) để thông báo Nhà phân phối về việc tới nhận Thẻ thành viên. Nhà phân phối Tiens có thể nhận Thẻ thành viên theo các phương thức sau:
 - 2.1 Trực tiếp đến trụ sở Công ty, Chi nhánh hoặc Văn phòng đại diện để nhận Thẻ thành viên. Khi nhận Thẻ thành viên, Nhà phân phối Tiens ký vào biên bản giao nhận thẻ;
 - 2.2 Nếu Nhà phân phối Tiens ở xa, không tiện đến trụ sở Công ty hoặc Chi nhánh để nhận Thẻ thì công ty sẽ gửi Thẻ thành viên qua bưu điện theo địa chỉ do Nhà phân phối Tiens cung cấp, khi Nhà phân phối Tiens nhận được thẻ thì liên hệ với Công ty hoặc Công ty sẽ chủ động liên hệ Nhà phân phối Tiens để xác nhận.

IV. QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN VÀ GIAO NHẬN HÀNG

1. Mua hàng trực tiếp:

1.1 Quy trình đặt hàng:

- 1.1.1 Nhà phân phối Tiens có thể đặt hàng qua hình thức trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh của Công ty. Sau đó cung cấp Mã số Nhà phân phối Tiens và số lượng,

chủng loại hàng hóa cần mua cho nhân viên bán hàng.

- 1.1.2 Nhân viên bán hàng nhập Mã số Nhà phân phối Tiens và số lượng, chủng loại hàng hóa vào hệ thống bán hàng.
- 1.1.3 Xác nhận thông tin đơn hàng với Nhà phân phối Tiens, bao gồm: họ tên và mã số người mua hàng, họ tên và mã số người giới thiệu, số lượng, chủng loại hàng hóa và số tiền, điểm PV, BV; Nhân viên bán hàng kiểm tra hàng hóa nếu có thì xác nhận với Nhà phân phối Tiens và Nhà phân phối Tiens tiến hành thanh toán tiền, ký hóa đơn tài chính, kiểm tra lại hàng hóa và nhận hàng.

1.2 Trình tự, thủ tục Thanh toán:

- 1.2.1 Nhân viên bán hàng in đơn đặt hàng và thu tiền, đơn đặt hàng gồm ba liên (liên trắng, liên hồng, liên vàng). Đơn đặt hàng kèm phiếu thu và phiếu xuất kho;
- 1.2.2 Nhà phân phối Tiens thanh toán tiền theo đơn đặt hàng. Công ty đóng dấu xác nhận “Đã thu tiền” vào đơn đặt hàng và giữ lại liên trắng, khách hàng cầm 2 liên còn lại vào kho lấy hàng;
- 1.2.3 Nhà phân phối Tiens tiến hành thanh toán theo các phương thức sau:
 - Tiền mặt,
 - Chuyển khoản đến tài khoản Công ty.

1.3 Giao nhận hàng

- 1.3.1 Bộ phận kho giao hàng ngay cho khách theo đúng thông tin trên đơn đặt hàng tại liên hồng và liên vàng. Sau đó đóng dấu “Đã phát hàng” lên cả hai liên và giữ lại liên vàng, liên hồng giao lại cho khách hàng;
- 1.3.2 Bộ phận kế toán xuất hóa đơn ngay sau khi Nhà phân phối Tiens hoàn thành thủ tục trả tiền và nhận hàng. Công ty giao hóa đơn tài chính cùng phiếu xuất hàng khi Nhà phân phối Tiens mua hàng trực tiếp tại công ty, hoặc gửi mã tra cứu hóa đơn điện tử cho NPP vào địa chỉ thư điện tử do NPP cung cấp nếu thời điểm trả tiền và nhận hàng khác nhau nhưng không quá 05 ngày kể từ ngày trả tiền và nhận hàng. NPP mở thư điện tử do Công ty gửi và kích vào mã tra cứu để in hóa đơn.

2. Mua hàng trực tuyến (mua hàng online):

2.1 Quy trình đặt hàng:

- 2.1.1 Nhà phân phối truy cập vào trang web của Công ty: tiens.com.vn, đăng nhập bằng tài khoản cá nhân.
- 2.1.2 Nhà phân phối Tiens lựa chọn sản phẩm và số lượng cần mua; điền địa chỉ chuyển phát hàng.

2.2 Trình tự, thủ tục Thanh toán:

Nhà phân phối thanh toán tiền hàng theo phương thức thanh toán điện tử;

2.3 Giao nhận hàng

- 2.3.1 Bộ phận kho nhận đơn hàng, đối chiếu thông tin và phát hàng vào ngày kế tiếp;
- 2.3.2 Hóa đơn được gửi kèm hàng hoặc nhà phân phối truy cập trang web theo thông tin công ty gửi vào hòm thư điện tử để lấy hóa đơn điện tử.

V. QUY TRÌNH CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG THAM GIA BHĐC

1. Quy trình Chấm dứt Hợp đồng

- Nhà phân phối Tiens muốn chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho công ty trước khi chấm dứt Hợp đồng ít nhất 10 (mười) ngày làm việc
- Công ty muốn Chấm dứt Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho Nhà phân phối Tiens trước khi chấm dứt hợp đồng ít nhất là 10 (mười) ngày làm việc khi Nhà phân phối Tiens vi phạm các quy định trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động hoặc vi phạm các quy định của pháp luật.
- Trường hợp Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp tự động chấm dứt theo quy định tại 1.4, mục 1, phần III, chương II của Quy tắc hoạt động này thì Công ty không có nghĩa vụ thông báo đến Nhà phân phối

2. Thanh lý Hợp đồng

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Chấm dứt Hợp đồng. Các bên sẽ tiến hành việc thanh lý Hợp đồng theo quy trình như sau:

- **Công ty thực hiện việc mua lại hàng hóa (Nếu có):** Công ty sẽ tiến hành việc mua lại hàng hóa đã bán cho Nhà phân phối Tiens nếu Nhà phân phối Tiens có yêu cầu. Việc mua lại hàng hóa sẽ được thực hiện theo quy định tại phần VI, Chương IV của Quy tắc hoạt động này
- **Thỏa thuận xử lý các nghĩa vụ tồn đọng theo Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp mà 2 bên đã ký kết:** Hai bên cùng thỏa thuận và thống nhất tất cả các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối Tiens có quyền được nhận trong quá trình tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp; các nghĩa vụ của Nhà phân phối Tiens với Công ty (nếu có), các khoản nợ của Nhà phân phối Tiens với Công ty (Nếu có) và những vấn đề khác liên quan quyền lợi và nghĩa vụ của Công ty và Nhà phân phối Tiens (nếu có)
- **Thực hiện nghĩa vụ của các bên:** Sau khi thỏa thuận và thống nhất xong tất cả các vấn đề nêu trên, Công Ty và Nhà phân phối sẽ tiến hành thực hiện nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận. Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp sẽ được tự động thanh lý kể từ ngày Công Ty và Nhà phân phối hoàn tất thực hiện tất cả các nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận nêu trên.
- Đối với trường hợp Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp tự động chấm dứt theo quy định tại 1.4 mục 1, phần III chương II của Quy tắc hoạt động này: Nếu giữa Nhà phân phối với Công Ty không có bất kỳ khoản nợ, nghĩa vụ hay vấn đề tồn đọng nào thì Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp giữa Công Ty và Nhà phân phối sẽ được tự động thanh lý.

VI. QUY TRÌNH ĐỔI, MUA LẠI VÀ TRẢ LẠI HÀNG HÓA

1. Khi người tham gia bán hàng đa cấp có yêu cầu trả, đổi hàng hóa (bao gồm cả trường hợp Hợp đồng tham gia BHĐC chấm dứt hoặc Công ty chấm dứt hoạt động), Công ty có trách nhiệm trả/đổi và mua lại hàng hóa đã bán cho người tham gia bán hàng đa cấp đó, bao gồm cả hàng hóa được bán theo chương trình khuyến mại.
2. Điều kiện trả/đổi và mua lại hàng hóa từ Người tham gia bán hàng đa cấp:
 - 2.1 Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn, hạn sử dụng
 - 2.2 Hóa đơn mua số hàng hóa được yêu cầu trả lại;
 - 2.3 Yêu mua lại được thực hiện trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Nhà phân phối Tiens nhận hàngTrong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Nhà phân phối Tiens có yêu cầu trả lại hàng hóa hợp lệ, Công ty có trách nhiệm mua lại các hàng hóa đáp ứng các điều kiện được quy định tại Quy tắc hoạt động này;
3. Trong trường hợp đổi hàng hóa, trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận Công ty sẽ đổi lại hàng hóa mới;
4. Trong trường hợp mua lại các hàng hóa đó, Công ty sẽ hoàn trả theo mức thỏa thuận với Nhà phân phối Tiens nhưng không thấp hơn 90% số tiền mà Nhà phân phối Tiens đã trả để

nhận số hàng đó.

5. Khi hoàn lại tiền theo quy định, Công ty có thể khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Người tham gia bán hàng đa cấp đã nhận từ việc mua hàng hóa đó. Nhà phân phối Tiens tuyên trên đã hưởng khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế phát sinh từ việc mua sản phẩm đó cũng có trách nhiệm hoàn trả lại tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế tương ứng cho Công ty.

6. Quy trình trả lại, mua lại hàng hóa:

6.1 Nộp hồ sơ:

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận hàng, Nhà phân phối có nhu cầu trả lại hàng hóa cần nộp hồ sơ trực tiếp cho Bộ phận chăm sóc khách hàng tại Trụ sở chính hoặc các Chi nhánh của Công ty. Hồ sơ bao gồm các thành phần và điều kiện sau đây:

- Đơn đề nghị trả lại/mua lại sản phẩm.
- Hàng hóa trả lại (còn nguyên bao bì, tem, nhãn, hạn sử dụng).
- Bản chính hóa đơn của số hàng hóa trả lại.
- Thẻ thành viên hoặc bản sao y (hoặc bản phô tô kèm bản chính để đối chiếu) giấy chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân của Nhà phân phối.

6.2 Giải quyết yêu cầu trả lại, mua lại hàng hóa:

Công ty từ chối tiếp nhận nếu hồ sơ không đủ thành phần và điều kiện tại Mục 6.1. Trường hợp hồ sơ đầy đủ thành phần và điều kiện, Công ty giải quyết theo trình tự:

- Công ty xác nhận đã tiếp nhận hồ sơ đầy đủ.
- Hai bên thỏa thuận và xác nhận các khoản sau :
 - Mức hoàn trả theo thỏa thuận với Nhà phân phối nhưng không thấp hơn 90% số tiền mà Nhà phân phối đã trả để nhận số hàng hóa đó.
 - Khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà Nhà phân phối đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại.
 - Thời điểm thanh toán, phương thức thanh toán và tổng số tiền thanh toán cho Nhà phân phối.
- Ký tên, xác nhận các nội dung đã thỏa thuận ở mục 6.2b vào đơn đề nghị trả lại sản phẩm, mỗi bên giữ 01 (một) bản.
- Làm thủ tục tái lưu kho hàng hóa mua lại theo quy định.
- Thanh toán tiền mua lại hàng cho Nhà phân phối theo đúng hạn theo hình thức chuyển khoản.
- Thông báo thu lại tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà các tuyên trên của Nhà phân phối này đã nhận tương ứng với số hàng hóa bị trả lại

VII. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Bước 1: Nộp hồ sơ khiếu nại lên Công ty hoặc Chi nhánh công ty tại nơi mình hoạt động.

Bước 2: Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, Công ty sẽ kiểm tra, xem xét và xác nhận thông tin khiếu nại và thông báo cho các phòng ban có liên quan. Công ty tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, đề nghị người tham gia bán hàng đa cấp cung cấp các bằng chứng liên quan tới nội dung khiếu nại. Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc, nếu người khiếu nại không cung cấp tài liệu chứng cứ theo yêu cầu của Công ty thì vụ việc khiếu nại sẽ tự động hết hiệu lực.

Bước 3: Trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ khi kết thúc công việc của bước 2, nghĩa là Nhà phân phối Tiens cung cấp được các tài liệu chứng cứ. Công ty sẽ liên hệ với Nhà phân phối Tiens để làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên.

Bước 4: Sau 45 (bốn mươi lăm) ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải nếu Nhà phân phối Tiens đồng ý với phương án giải quyết của Công ty, hai bên sẽ tiếp tục thực hiện theo phương án mà các bên đã thống nhất. Nếu Nhà phân phối Tiens không đồng

ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì Nhà phân phối Tiens có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền.

VIII. QUY TRÌNH THAY ĐỔI THÔNG TIN NHÀ PHÂN PHỐI:

1. Nhà phân phối gửi Đơn xin thay đổi thông tin cá nhân theo biểu Công ty cung cấp (bao gồm: số điện thoại, số tài khoản, Email, họ tên);
2. Thẩm duyệt:
 - Nếu thông tin thay đổi là số điện thoại, số tài khoản, Email: bộ phận CSKH tiếp quản và xử lý;
 - Nếu là thay đổi tên: chuyển hồ sơ cho bộ phận thành tích xử lý;
3. Nếu hồ sơ hợp lệ: thay đổi thông tin theo hồ sơ mới do Nhà phân phối cung cấp. Nếu hồ sơ không hợp lệ: trả về cho Nhà phân phối bổ sung.
4. Lưu tài liệu bổ sung mới cùng với hồ sơ Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

IX. QUY TRÌNH THỪA KẾ HỢP ĐỒNG THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

Quy trình thừa kế Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp Đối với các trường hợp thừa kế quy định tại mục 1, phần II Chương II như sau:

1. Nhà phân phối gửi hồ sơ xin thừa kế mã số đến Công ty
2. Hồ sơ bao gồm:
 - Đơn xin thừa kế mã số
 - Giấy tờ hợp pháp chứng minh thuộc một trong các trường hợp được thừa kế theo quy định tại điểm a, điểm b, điểm c, điểm d, mục 1, phần II, Chương II của Quy tắc hoạt động này (Trừ trường hợp quy định tại điểm e mục 1 phần II, Chương II của Quy tắc hoạt động)
 - Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân của hai bên
3. Công ty tiến hành thẩm định hồ sơ
4. Nếu hồ sơ hợp lệ, Công ty tiến hành thực hiện việc chuyển đổi mã số.
5. Cập nhật thông tin trong hệ thống;
6. Lưu hồ sơ.

CHƯƠNG V

XỬ LÝ VI PHẠM VÀ GIÁM SÁT THỰC THI

I. XỬ LÝ NHÀ PHÂN PHỐI TIENS VI PHẠM

1. Mọi tranh chấp phát sinh giữa Công ty và Nhà phân phối Tiens được giải quyết bằng thương lượng, hòa giải. Trường hợp không thể thương lượng được, hai Bên đồng ý giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền
2. Nhà phân phối Tiens nếu vi phạm quy định trong Quy tắc hoạt động, Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp qua điều tra xác thực nếu đúng như vậy, Công ty sẽ tiến hành xử phạt theo quy định.
3. Đối với Nhà phân phối Tiens bị xử phạt, Công ty có quyền quyết định thông báo rộng rãi hành vi vi phạm của Nhà phân phối Tiens đó (Thông báo bằng văn bản, gửi thư, gửi E-mail, thông báo qua hội nghị, đăng tải trên trang thông tin điện tử, thông báo trên tạp chí của Công ty v.v..). Nội dung thông báo bao gồm: Họ tên Nhà phân phối Tiens, mã số, cấp bậc, hành vi vi phạm, kết quả xử phạt v.v...
4. Công ty có thể tạm giữ hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế của Nhà phân phối Tiens phát sinh từ hành vi vi phạm. Ngoài ra, cấp bậc của Nhà phân phối Tiens này sẽ điều chỉnh phù hợp với doanh số thực tế sau khi khấu trừ doanh số phát sinh từ hành vi vi phạm.
5. Tùy thuộc vào mức độ nặng nhẹ của hành vi vi phạm, Công ty quyết định mức phạt tương ứng đối với người vi phạm; với trường hợp vi phạm hai lỗi trở lên, lấy mức phạt cao hơn làm chuẩn để đưa ra quyết định sau cùng.
6. Các mức xử phạt
Cấp 1: Cảnh báo bằng văn bản;
Cấp 2: Cảnh báo bằng văn bản, thông báo trên trang thông tin điện tử của Công ty;
Cấp 3: Bao gồm mức phạt cấp 2, đồng thời hủy bỏ mọi hình thức tôn sùng, khích lệ;
Cấp 4: Chấm dứt Hợp đồng tham gia BHĐC.
Mức xử phạt Cấp 4 sẽ được áp dụng đối với các hành vi vi phạm quy định tại:
- Mục 1 (1.2, 1.3), phần III, Chương II;
- Mục 2 (2.4, 2.6); Mục 5 (5.2); Mục 7 (7.10, 7.15, 7.18) Phần II, Chương III
Đối với các hành vi vi phạm khác, công ty sẽ căn cứ vào tính chất, mức độ của hành vi vi phạm mà đưa ra mức xử phạt tương ứng từ cấp 1 đến cấp 3 và theo nguyên tắc: Nhà phân phối nếu tái phạm sẽ bị xử lý theo hình thức xử phạt cao nhất
7. Nhà phân phối Tiens đang bị điều tra hoặc có thể liên quan đến vụ việc đang được điều tra, nếu xin phép thay đổi thông tin Nhà phân phối Tiens, Công ty có quyền từ chối không giải quyết hoặc chờ đến khi sự việc được làm sáng tỏ sẽ quyết định sau.
8. Công ty có quyền tạm dừng xét duyệt tư cách tham gia chương trình du lịch, hội nghị thường niên, các loại giải thưởng khác của Nhà phân phối Tiens đang chịu hình phạt của Công ty.
9. Mọi hành vi vi phạm quy định, nếu dẫn đến sự tham gia điều tra của cơ quan Nhà nước, Công ty sẽ tham khảo ý kiến của Cơ quan điều tra, kết hợp với mức độ ảnh hưởng đến thị trường của hành vi vi phạm để đưa ra quyết định xử lý sau cùng.
10. Với mọi hành vi vi phạm "Quy tắc hoạt động" bị bỏ qua không truy cứu không đồng nghĩa với việc Công ty dung túng cho những hành vi sai phạm đó.

II. TRÌNH TỰ XỬ LÝ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Giải quyết khiếu nại giữa người tham gia bán hàng đa cấp với nhau

1. Thời gian có hiệu lực để khiếu nại sự việc vi phạm: **trong vòng 6 tháng kể từ ngày sự việc**

phát sinh.

2. Quá thời hạn khiếu nại, nếu đưa ra yêu cầu xử lý, Công ty có quyền từ chối.
3. Hồ sơ khiếu nại bao gồm:
 - Đơn khiếu nại;
 - Tài liệu chứng cứ (người khiếu nại ký tên xác nhận);
 - Bản sao Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/ Hộ chiếu của người khiếu nại (kèm bản gốc để đối chiếu);
 - Bản sao Thẻ thành viên mạng lưới bán hàng đa cấp của người khiếu nại (kèm bản gốc để đối chiếu).
4. Người khiếu nại có thể gửi đơn đến trụ sở chính hoặc Chi nhánh công ty tại nơi mình hoạt động. Sau khi gửi Đơn khiếu nại không nên đi xa, duy trì liên lạc với Công ty, phối hợp điều tra và bổ sung tài liệu chứng cứ theo yêu cầu của Công ty. Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc, nếu người khiếu nại không cung cấp tài liệu chứng cứ bổ sung theo yêu cầu của Công ty thì vụ việc khiếu nại sẽ tự động hết hiệu lực.
5. Sau khi nhận được Đơn khiếu nại của Nhà phân phối Tiens, trong vòng 05 (năm) ngày làm việc, Công ty sẽ trả lời có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu đồng ý thụ lý, Công ty sẽ tiến hành điều tra xác thực theo thời gian quy định, trong thời gian điều tra, người bị khiếu nại và những người liên quan cần tích cực phối hợp với Công ty. Công ty tạm thời ngừng chi trả các loại hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế của các Nhà phân phối Tiens liên quan cho đến khi sự việc được làm rõ.
6. Trong quá trình điều tra, căn cứ vào tình hình sự việc để quyết định phương thức thu thập chứng cứ.
7. Căn cứ vào kết quả điều tra, thu thập chứng cứ và tìm hiểu tình hình, Công ty tiến hành xử lý theo quy định trong “Quy tắc hoạt động”, đồng thời gửi thông báo xử lý về cho người vi phạm và người khiếu nại.
8. Trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày nhận được thông báo xử lý, Nhà phân phối Tiens có quyền yêu cầu xem xét lại, đồng thời cung cấp tài liệu chứng cứ bổ sung; nếu quá thời hạn cho phép, Công ty mặc nhận Nhà phân phối Tiens đó đã đồng ý với mức xử phạt mà Công ty đưa ra.
9. Sau khi nhận được Đơn xin phúc tra và tài liệu chứng cứ bổ sung của Nhà phân phối Tiens, Công ty sẽ tiến hành xem xét lại.
10. Căn cứ vào tài liệu chứng cứ bổ sung, Công ty tiến hành phúc nghị và đưa ra kết quả xử lý sau cùng, Nhà phân phối Tiens buộc phải tuân thủ, không còn quyền yêu cầu phúc tra lại lần nữa.

III. GIÁM SÁT THỰC THI

1. Nếu Công ty phát hiện trong mạng lưới kinh doanh của Nhà phân phối Tiens nào đó có một hoặc nhiều người giới thiệu sai lệch về “Kế hoạch trả thưởng”, hoặc vi phạm nghiêm trọng “Quy tắc hoạt động”, Công ty có thể sẽ thực hiện biện pháp giám sát đôn đốc xử phạt và cải chính đối với tất cả hoặc một số Nhà phân phối Tiens trong mạng lưới vi phạm quy định đó.
2. Công ty trước khi thực hiện xử phạt sẽ thông báo nguyên nhân xử phạt với Nhà phân phối Tiens này để họ nhận thức được tính cần thiết của việc thực thi xử phạt.
3. Khi Công ty thông báo cho Nhà phân phối Tiens, có thể cho Nhà phân phối Tiens này cơ hội trần thuật lại đầu đuôi sự việc, hoặc dựa theo biện pháp cải chính đã được Công ty phê duyệt bằng văn bản và chỉ định kỳ hạn cho mạng lưới cá nhân tự điều tra.
4. Nhà phân phối Tiens đang bị giám sát xử phạt phải tham gia tái đào tạo triệt để, hướng dẫn học tập chính xác cách thức giới thiệu cũng như nắm rõ “Quy tắc hoạt động”, “Kế hoạch

tra thưởng” và có thể đào tạo lại một cách chuẩn xác cho Nhà phân phối Tiens của mạng lưới mình. Buổi tái đào tạo này sẽ do Nhà phân phối Tiens hoặc Nhà phân phối Tiens chỉ định khác chủ trì, Công ty sẽ đứng ra giám sát đôn đốc.

5. Nhà phân phối Tiens này hoặc Nhà phân phối Tiens chỉ định khác phải chuẩn bị Thời khóa biểu về chương trình tái đào tạo và đưa lên cho Công ty phê duyệt, cần ghi rõ: thời gian, địa điểm, số người tham gia, Đào tạo viên v.v...
6. Khi tiến hành tái đào tạo, phải mời toàn bộ Nhà phân phối Tiens tham gia tái đào tạo ký tên vào sổ ghi chép, sau khi đợt đào tạo kết thúc, Nhà phân phối Tiens này hoặc Nhà phân phối Tiens được chỉ định khác nộp lại bảng danh sách ký tên này lên cho Công ty.
7. Công ty có thể cử nhân viên tham gia bất kỳ buổi tái đào tạo nào để tìm hiểu quá trình của hội nghị và đặc biệt chú trọng đến hướng dẫn nội dung có liên quan đến sự nghiệp Tiens, khi cần thiết người nhân viên này có thể thay thế người chủ trì để chủ trì buổi đào tạo.

CHƯƠNG VI

CHÍNH SÁCH DÀNH CHO KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Chính sách dành cho Khách hàng thân thiết là chính sách bán hàng do Công ty thiết lập để áp dụng cho đối tượng là Khách hàng thân thiết của Công Ty với các chính sách mua hàng được quy định tùy từng thời điểm.

I. Điều kiện để trở thành Khách Hàng Thân Thiết

1. Là cá nhân có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam
2. Khách hàng thân thiết phải được giới thiệu đến Công Ty bởi một Nhà phân phối đang hoạt động. Trường hợp Khách hàng thân thiết tự liên hệ với Công ty, Công Ty giữ quyền chỉ định Nhà phân phối được coi là người giới thiệu Khách hàng thân thiết đó..
3. Khách hàng thân thiết không ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và không tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản bắt buộc và không được tuyển dụng, phát triển hệ thống bán hàng đa cấp.

II. Quyền lợi và nghĩa vụ của Khách Hàng Thân Thiết

1. Khách hàng thân thiết được mua sản phẩm trực tiếp từ Công ty với giá bán dành cho Khách hàng thân thiết được quy định tại Danh mục Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp được Công ty áp dụng tại từng thời điểm.
2. Khách hàng thân thiết được tham gia các chương trình khuyến mại Công Ty đã thông báo hoặc đăng ký với cơ quan có thẩm quyền.
3. Khách hàng thân thiết chỉ được phép mua sản phẩm của Công ty cho mục đích tiêu dùng, không được bán lại.
4. Khách hàng thân thiết không phải là Nhà phân phối của Công ty nên quy trình tham gia hoạt động bán hàng đa cấp của Công ty không được áp dụng đối với Khách hàng thân thiết.
5. Doanh số mua hàng của Khách hàng thân thiết được tính là Doanh số Bán Hàng của Cá Nhân Nhà Phân Phối đã giới thiệu Khách hàng thân thiết đó.
6. Khách hàng thân thiết có thể trở thành Nhà Phân Phối của Công ty theo các điều kiện và quy trình quy định tại mục 4 chương VI Quy tắc này

III. Hủy mã số Khách Hàng Thân Thiết

1. Khách hàng thân thiết có thể đơn phương hủy mã số của mình bằng cách gửi Đơn xin chấm

dứt tư cách Khách hàng thân thiết

2. Trường hợp vi phạm quy định Chính sách dành cho Khách hàng thân thiết, mã số Khách hàng thân thiết có thể bị xóa bỏ.
3. Nếu trong vòng một năm (tính từ ngày 27/12 năm trước đến ngày 26/12 năm kế tiếp), Nếu Khách hàng thân thiết không thực hiện bất kỳ giao dịch mua sản phẩm thì mã số Khách hàng thân thiết sẽ tự động bị hủy mà không cần báo trước.
4. Ngay khi mã số Khách hàng thân thiết bị hủy với bất kỳ lý do gì, mọi quyền lợi phát sinh trên mã số của Khách hàng thân thiết (nếu có) sẽ bị hủy bỏ.
5. Sau khi mã số Khách hàng thân thiết bị hủy, nếu cá nhân muốn mua hàng trực tiếp từ Công ty thì phải thực hiện việc đăng ký trở thành thành Khách hàng thân thiết lại từ đầu.

IV. Chuyển đổi tư cách Khách Hàng Thân Thiết sang tư cách Nhà Phân Phối

1. Khách hàng thân thiết có thể trở thành một Nhà phân phối của Công Ty, nếu đáp ứng đủ điều kiện theo quy định của pháp luật Việt Nam và thực hiện đầy đủ các quy trình đăng ký theo Quy tắc hoạt động của Công ty.
2. Sau khi đăng ký thành công, tư cách Khách hàng thân thiết của mã số đó sẽ tự động chấm dứt. Nhà phân phối mới không được kế thừa bất kỳ quyền lợi, nghĩa vụ hay giao dịch với Công Ty dưới vai trò Khách hàng thân thiết trước đó.
3. Khi đăng ký trở thành Nhà phân phối, Khách hàng thân thiết chỉ được phép đăng ký dưới sự bảo trợ của Nhà phân phối đã giới thiệu mình. Trường hợp đăng ký dưới sự bảo trợ của Nhà phân phối khác thì phải được sự đồng ý của Nhà phân phối đã giới thiệu mình làm Khách hàng thân thiết
4. Công ty toàn quyền quyết định chấp nhận hay từ chối việc đăng ký chuyển đổi tư cách Khách hàng thân thiết sang tư cách Nhà phân phối mà không cần đưa ra lý do.

CÔNG TY TNHH THIÊN SƯ VIỆT NAM



TỔNG GIÁM ĐỐC
Zhang Zhong Tao