

## **CÂU HỎI THƯỜNG GẶP - CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT (ÁP DỤNG CHO NU SKIN VIỆT NAM)**

### **A. THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH DÀNH CHO KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT CỦA NU SKIN**

#### **Câu 1) Chương trình Khách Hàng Thân Thiết là gì??**

Khách Hàng Thân Thiết của Nu Skin Việt Nam có đăng ký tham gia Chương trình SUBSCRIPTION. Trong đó:

**Khách Hàng Thân Thiết** là khách hàng được đăng ký bởi một Nhà Liên Kết Thương Hiệu để mua Sản Phẩm trực tiếp từ Nu Skin Việt Nam với Giá Thành Viên. Khách Hàng Thân Thiết không được phép đăng ký Nhà Liên Kết Thương Hiệu mới và/hoặc Khách Hàng Thân Thiết mới cũng như không được bán lại Sản Phẩm và không được hưởng các quyền lợi theo Kế Hoạch Trả Thưởng. (Theo Quy tắc hoạt động của Nu Skin Việt Nam đã được Bộ Công thương phê duyệt).

**Chương trình SUBSCRIPTION** là một chương trình đặt hàng tái tự động. Theo đó, Khách Hàng Thân Thiết của Nu Skin Việt Nam khi đăng ký tham gia chương trình này sẽ phát sinh đơn đặt hàng được tự động lặp lại mỗi tháng (tự động thanh toán và giao hàng) trong các tháng kế tiếp kể từ tháng đăng ký. Khách Hàng Thân Thiết có thể thay đổi sản phẩm đặt hàng tái tự động bất kỳ trong quá trình tham gia chương trình.

Ngoài ra, nếu Khách Hàng Thân Thiết chủ động có đơn đặt hàng mua sản phẩm theo Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp hiện hành của Nu Skin Việt Nam (theo hoặc không theo sản phẩm đã đăng ký trước đó) và thanh toán mà không cần chờ đến ngày tự động thanh toán và giao hàng như đã đăng ký, thì đơn đặt hàng tự động Subscription trong cùng tháng đó sẽ không được tạo ra nữa. Đơn đặt hàng trong trường hợp này vẫn được tính là đơn đặt hàng theo Chương trình Subscription.

#### **Câu 2) Chương trình SUBSCRIPTION đặt hàng định kỳ là gì?**

**Chương trình SUBSCRIPTION** là một chương trình đặt hàng tái tự động. Theo đó, Khách Hàng Thân Thiết của Nu Skin Việt Nam khi đăng ký tham gia chương trình này sẽ phát sinh đơn đặt hàng được tự động lặp lại mỗi tháng (tự động thanh toán và giao hàng) trong các tháng kế tiếp kể từ tháng đăng ký. Khách Hàng Thân Thiết có thể thay đổi sản phẩm đặt hàng tái tự động bất kỳ trong quá trình tham gia chương trình.

Ngoài ra, nếu Khách Hàng Thân Thiết chủ động có đơn đặt hàng mua sản phẩm theo Danh mục hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp hiện hành của Nu Skin Việt Nam (theo hoặc không theo sản phẩm đã đăng ký trước đó) và thanh toán mà không cần chờ đến ngày tự động thanh toán và giao hàng như đã đăng ký, thì đơn đặt hàng tự động Subscription trong cùng tháng đó sẽ không được tạo ra nữa. Đơn đặt hàng trong trường hợp này vẫn được tính là đơn đặt hàng theo Chương trình Subscription.

#### **Câu 3) Ai có đủ điều kiện để tham gia Chương trình Khách Hàng Thân Thiết?**

Chương trình Khách Hàng Thân Thiết dành cho các Khách Hàng Thân Thiết là công dân Việt Nam từ 18 tuổi trở lên, có thể cung cấp và duy trì địa chỉ email hợp lệ. Nếu một Khách Hàng Thân Thiết chuyển đổi thành Nhà Liên Kết Thương Hiệu thì sẽ không được tham gia chương trình này.

#### **Câu 4) Làm thế nào để tham gia Chương trình Khách Hàng Thân Thiết?**

- Đăng ký tham gia Chương trình SUBSCRIPTION;
- Có đơn đặt hàng theo Chương trình SUBSCRIPTION với giá trị bất kỳ;

Lưu ý: Nếu không phát sinh ít nhất 01 đơn đặt hàng theo Chương trình *Subscription* trong vòng 03 tháng liên tiếp thì sẽ không còn là thành viên của Chương trình *Subscription* nữa.

**Câu 5) Chương trình Khách Hàng Thân Thiết có những lợi ích gì?**

**a. Quyền lợi của khách hàng tham gia chương trình**

❖ **Ưu đãi thứ nhất: Mua hàng hóa với giá ưu đãi.**

- Sau khi hoàn tất quy trình đăng ký Chương trình *Subscription*, Khách Hàng Thân Thiết sẽ được mua các sản phẩm trong Danh mục hàng hóa dưới đây với giá ưu đãi mỗi tháng.

Danh mục hàng hóa được mua với giá ưu đãi dành cho Khách Hàng Thân Thiết. Xem chi tiết danh mục **TẠI ĐÂY**

❖ **Ưu đãi thứ hai: *PHIẾU MUA HÀNG* trị giá 300.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT) vào tháng sinh nhật (“*Phiếu sinh nhật*”)**

**Áp dụng từ 1/1/2026 – 31/12/2026.**

Khách Hàng Thân Thiết của Nu Skin Việt Nam khi có đăng ký tham gia Chương trình *Subscription* và có tổng giá trị các đơn hàng tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT) trước hoặc/và trong tháng sinh nhật, sẽ được tặng 01 Phiếu sinh nhật để mua hàng trị giá 300.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT) trong tháng sinh nhật.

Lưu ý:

- Tháng sinh nhật: là tháng có ngày sinh nhật của khách hàng.
- Áp dụng cho Khách Hàng Thân Thiết có sinh nhật nằm trong thời gian khuyến mại.
- Khách Hàng Thân Thiết vẫn còn tham gia Chương trình *Subscription* trong tháng sinh nhật thì mới được nhận Phiếu sinh nhật trong tháng đó.
- Trường hợp trả lại sản phẩm đã mua có sử dụng Phiếu sinh nhật, khách hàng sẽ mất số tiền theo Phiếu sinh nhật tương ứng đã dùng để mua sản phẩm đó;
- Phiếu sinh nhật chỉ được sử dụng 01 lần/đơn hàng có giá trị tối thiểu từ 3.000.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT) trở lên và không áp dụng đồng thời với bất kỳ phiếu mua hàng hay mã giảm giá nào khác.
- Phiếu sinh nhật sẽ được gửi qua SMS vào tháng sinh nhật; trong trường hợp khách hàng đặt điều kiện trên vào ngày cuối cùng của tháng sinh nhật thì Phiếu sinh nhật sẽ được gửi vào đầu tháng kế tiếp.
- Phiếu sinh nhật có thời hạn sử dụng từ ngày nhận Phiếu cho đến hết ngày cuối cùng của tháng liền kề tháng sinh nhật.
- Phiếu sinh nhật không được phép chuyển nhượng và quy đổi thành tiền mặt

❖ **Ưu đãi thứ ba: Ưu đãi thứ ba: Phiếu mua hàng trị giá 300.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT) khi có tổng giá trị các đơn hàng tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ/tháng (đã bao gồm thuế GTGT).**

**Áp dụng từ 1/1/2026 – 31/12/2026.**

Mỗi Khách Hàng Thân Thiết khi có tổng giá trị các đơn hàng *Subscription* tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ/tháng trong mỗi 02 tháng liên tiếp, sẽ nhận được 01 Phiếu mua hàng trị giá 300.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT) để sử dụng cho đơn hàng *Subscription* có giá trị tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT) trong tháng kế tiếp.

*Lưu ý:*

*Không áp dụng cho trường hợp các đơn hàng trong 01 tháng được sử dụng cho cả 2 giai đoạn liên tiếp, ví dụ các đơn hàng trong tháng thứ hai không được tính cho cả tháng thứ nhất – tháng thứ hai và tháng thứ hai – tháng thứ ba.*

*o Mỗi phiếu mua hàng chỉ được sử dụng 01 lần/đơn hàng Subscription có giá trị tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT) trở lên.*

*o Phiếu mua hàng được gửi qua tin nhắn SMS vào tuần đầu tiên của tháng kế tiếp.*

*o Phiếu mua hàng có thời hạn sử dụng từ ngày nhận phiếu cho đến hết ngày cuối cùng của tháng liền kề của tháng nhận phiếu.*

*o Phiếu mua hàng không thể chuyển nhượng, không có giá trị quy đổi thành tiền mặt và không áp dụng đồng thời với các chương trình khuyến mại khác.*

*o Trường hợp trả lại sản phẩm đã mua có sử dụng phiếu mua hàng, khách hàng sẽ mất số tiền theo phiếu mua hàng tương ứng đã dùng để mua sản phẩm đó*

**❖ Ưu đãi thứ tư: Quà tặng cho Khách Hàng tích lũy dài hạn**

**(Áp dụng từ 1/1/2026)**

*Khách Hàng Thân Thiết có tổng giá trị các đơn hàng Subscription tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ/tháng liên tiếp và trong các tháng thứ 03, 06, 09 và 12 có tổng giá trị các đơn hàng từ 3.000.000 VNĐ trở lên thì trong 03 tháng, 06 tháng, 09 tháng và 12 tháng sẽ được nhận quà tặng tương ứng như dưới đây:*

- Có tổng giá trị các đơn hàng Subscription tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ/tháng trong 2 tháng liên tiếp và trong tháng thứ 03 có tổng giá trị các đơn hàng từ 3.000.000 VNĐ sẽ được nhận 01 Kem dưỡng da mặt và cổ Scion Brightening Facial Boost Cream trị giá 330.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT).*
- Có tổng giá trị các đơn hàng Subscription tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ/tháng trong 05 tháng liên tiếp và trong tháng thứ 06 có tổng giá trị các đơn hàng từ 3.000.000 VNĐ sẽ được nhận 01 Liquid Body Bar (250 ml) trị giá 622.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT).*
- Có tổng giá trị các đơn hàng Subscription tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ/tháng trong 08 tháng liên tiếp và trong tháng thứ 09 có tổng giá trị các đơn hàng từ 3.000.000 VNĐ sẽ được nhận 01 Thực phẩm bổ sung TRME GO Protein+ trị giá 889.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT).*
- Có tổng giá trị các đơn hàng Subscription tối thiểu từ 2.000.000 VNĐ/tháng trong 11 tháng liên tiếp và trong tháng thứ 12 có tổng giá trị các đơn hàng từ 3.000.000 VNĐ sẽ được nhận 01 Thực phẩm bảo vệ sức khỏe Inner Focus Collagen Plus trị giá 2.180.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT)*

*Lưu ý:*

- o Quà tặng không thể chuyển nhượng, không có giá trị quy đổi thành tiền mặt.*

- Quà tặng được nhận trực tiếp tại quầy hoặc gửi hàng (tùy theo yêu cầu của khách hàng).
- Thời gian nhận quà: cho đến hết ngày cuối cùng lần lượt của tháng 4/2026, tháng 7/2026, tháng 10/2026 và tháng 01/2027 theo mỗi giai đoạn.
- Trong trường hợp khách hàng đã đạt đủ điều kiện vào những tháng đầu của mỗi giai đoạn và có ít nhất 01 đơn đặt hàng Subscription với giá trị tối thiểu từ 3.000.000 VNĐ (đã bao gồm thuế GTGT) trở lên trong tháng cuối cùng của mỗi giai đoạn thì quà tặng tại mỗi giai đoạn sẽ được tặng kèm theo đơn hàng trên.

**Câu 6) Tham gia Chương trình Khách Hàng Thân Thiết có mất chi phí không?**

Không, bạn không mất phí tham gia.

**Câu 7) Tôi đồng ý với điều gì khi tham gia Chương trình Khách Hàng Thân Thiết?**

Bằng cách trở thành thành viên của Chương trình Khách Hàng Thân Thiết, bạn đồng ý đã đọc, hiểu và đồng ý bị ràng buộc bởi các Điều khoản & Điều kiện của Chương trình, cũng như các điều khoản và điều kiện kết hợp, bao gồm nhưng không giới hạn các điều khoản trong Thông báo Quyền riêng tư của chúng tôi và bất kỳ thay đổi hoặc sửa đổi nào mà chúng tôi có thể thực hiện trong tương lai.

**Câu 8) Tôi có thể đặt hàng Subscription ngay tháng đầu tiên đăng ký hay không?**

KHTT phải thanh toán đơn hàng Subscription đầu tiên ngay sau khi hoàn tất đăng ký tham gia chương trình. Đăng ký trực tuyến cũng yêu cầu đặt hàng ngay vào thời điểm hoàn tất đăng ký tham gia Subscription (chỉ áp dụng thanh toán bằng thẻ Visa/MasterCard theo thông tin thanh toán đăng ký ban đầu).

**Câu 9) Tôi có thể mua nhiều đơn hàng Subscription trong tháng hay không?**

Mỗi KHTT có thể mua nhiều đơn hàng Subscription trong tháng nhưng không vượt quá quy định áp dụng chung cho KHTT là tối đa 75 triệu/tháng).

**Câu 10) Ngày tự động thanh toán và giao hàng mặc định theo Hợp Đồng SUBSCRIPTION trực tuyến là ngày nào?**

Ngày tự động thanh toán và giao hàng mặc định theo Hợp Đồng Subscription trực tuyến sẽ là ngày 25 hàng tháng.

**Câu 11) Tôi có thể chủ động đặt hàng Subscription mà không cần chờ tới ngày tự động thanh toán và giao hàng hay không? Áp dụng hình thức thanh toán nào?**

Bạn có thể chủ động đặt đơn Subscription mà không cần chờ tới ngày tự động thanh toán và giao hàng. Hình thức thanh toán tại quầy và trực tuyến sẽ áp dụng cho: thẻ Visa/ MasterCard/ ATM/ Momo (không áp dụng chuyển khoản).

**Câu 12) Điều kiện để đơn hàng Subscription của tôi được miễn phí vận chuyển?**

Để được miễn phí vận chuyển, đơn *Subscription* của bạn phải đạt giá trị tối thiểu từ 1.700.000đ trở lên.

**Câu 13) Tôi có thể thay đổi sản phẩm *Subscription* qua trực tuyến được không?**

Bạn có thể thay đổi bất kỳ thông tin: sản phẩm *Subscription*, địa chỉ giao hàng, thông tin thẻ thanh toán qua trực tuyến.

***Câu 14) Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không có đơn *Subscription* trong một tháng và tôi không hủy đăng ký *Subscription*, hệ thống có tự động loại tôi ra khỏi chương trình không?***

Nếu trong bất kỳ tháng nào, bạn hủy đơn đặt hàng theo tháng hoặc chậm thanh toán đơn đặt hàng theo tháng bạn vẫn sẽ tiếp tục được tham gia Chương trình *Subscription*. Nếu không phát sinh ít nhất 01 đơn đặt hàng theo Chương trình *Subscription* trong vòng 03 tháng liên tiếp thì sẽ không còn là thành viên của Chương trình *Subscription* nữa.

**Câu 15) Tôi có thể hủy đăng ký *Subscription* qua trực tuyến được không?**

Trả lời: Không, Để hủy tham gia chương trình *Subscription* bạn hãy gửi yêu cầu đến địa chỉ email [dathang@nuskin.com](mailto:dathang@nuskin.com).

***B. ƯU ĐÃI NHẬN PHIẾU MUA HÀNG***

***Câu 16) Tôi có thể nhận Phiếu mua hàng khi mua sản phẩm tại các thị trường khác không?***

Không, bạn chỉ có thể nhận được Phiếu mua hàng khi mua sản phẩm tại Nu Skin Việt Nam.

***Câu 17) Tôi có thể đổi Phiếu mua hàng của mình ở các thị trường khác không?***

Không, bạn chỉ có thể đổi Phiếu mua hàng tại Nu Skin Việt Nam.

***Câu 18) Làm thế nào để tôi nhận được Phiếu mua hàng?***

Bạn sẽ nhận được Phiếu mua hàng của mình qua tin nhắn SMS từ Nu Skin Việt Nam. Vì vậy, hãy đảm bảo bạn cung cấp đúng số điện thoại và kiểm tra tin nhắn gửi từ Nu Skin Việt Nam.

***Câu 19) Phiếu mua hàng có thể sử dụng như thế nào?***

Có thể sử dụng trực tiếp thông qua các kênh bán hàng của Nu Skin (trực tuyến, Stela & Vera hoặc tại các trung tâm trải nghiệm/phân phối). Mã giảm giá sẽ không được áp dụng trên các thị trường của bên thứ ba.

***Câu 20) Tôi có thể trả lại sản phẩm mà tôi đã mua bằng cách sử dụng Phiếu mua hàng không?***

Có, Trường hợp trả lại sản phẩm đã mua có sử dụng phiếu mua hàng, khách hàng sẽ mất số tiền theo phiếu mua hàng tương ứng đã dùng để mua sản phẩm đó.

***Câu 21) Tôi có phải chịu bất kỳ phí phạt chấm dứt nào không nếu tôi quyết định ngừng tham gia Chương trình Khách Hàng Thân Thiết? Phần thưởng còn lại của tôi sẽ như thế nào?***

Nếu bạn chọn ngừng tham gia Chương trình Khách Hàng Thân Thiết, bạn sẽ không bị phạt, tuy nhiên bạn sẽ mất tất cả phần thưởng còn lại của mình.

### ***C. QUYỀN LỢI ĐĂNG KÝ BỔ SUNG***

***Câu 22) "Các lợi ích đăng ký bổ sung" trong Câu 5 ở trên là gì?***

Để cảm ơn các Khách Hàng Thân Thiết, công ty có thể giới thiệu các chương trình khuyến mại theo mùa, ví dụ như giảm giá vận chuyển, quà tặng sinh nhật, v.v. Những đặc quyền này có thể là lâu dài hoặc không, nhưng được coi là phần thưởng theo mùa cho những người đăng ký Chương trình Khách Hàng Thân Thiết của chúng tôi.

Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo cụ thể về "Các lợi ích đăng ký bổ sung" này sau khi đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền của Việt Nam

### ***D. TRẠNG THÁI CỦA THÀNH VIÊN***

***Câu 23) Trạng thái thành viên của tôi có hết hạn không?***

Trạng thái thành viên của bạn sẽ không hết hạn trừ trường hợp không mua hàng liên tiếp trong 3 tháng.