

PHỤ LỤC D – QUY TRÌNH, THỦ TỤC

I. QUY TRÌNH, THỦ TỤC KÝ KẾT HỢP ĐỒNG NHÀ LIÊN KẾT THƯƠNG HIỆU

1. Quy trình, thủ tục đăng ký mới

Bước 1. Chuẩn bị hồ sơ:

- Người đăng ký (Nhà Liên Kết Thương Hiệu Chính và Người Cùng Gia Nhập) chuẩn bị hồ sơ bao gồm:
 - (i) Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu
 - (ii) bản sao Chứng minh nhân dân hoặc Thẻ căn cước công dân
 - (iii) bản sao Giấy xác nhận tài khoản ngân hàng
 - (iv) ảnh 3x4cm của mỗi người.
- Người đăng ký có thể điền đầy đủ thông tin vào Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu do Công ty in sẵn hoặc nhập thông tin tại địa chỉ website https://www.nuskin.com/content/nuskin/vi_VN/signup/distributor.html để in ra.
- Trường hợp có nhiều hơn 1 (một) Người Cùng Gia Nhập, Người đăng ký phải nộp kèm Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập với bộ hồ sơ nêu trên.
- Hồ sơ đăng ký có thể được gửi đến Công ty trực tiếp tại quầy hoặc qua đường bưu điện, thông qua trang tin điện tử của Công ty hoặc qua các phương tiện truyền thông tin liên lạc khác, kể cả zalo, whatsapp, viber, facebook, tin nhắn hoặc các phương thức khác.

Bước 2. Kiểm tra và chấp thuận hồ sơ:

Công Ty sẽ tiến hành kiểm tra, đối chiếu thông tin người tham gia ngay khi nhận được hồ sơ:

- (i) Hồ sơ đăng ký không hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo cho Người đăng ký về việc hồ sơ không hợp lệ.
- (ii) Hồ sơ đăng ký hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ tiến hành khởi tạo mã số Nhà Liên Kết Thương Hiệu và nhập thông tin Nhà Liên Kết Thương Hiệu vào hệ thống của Nu Skin Việt Nam. Người đăng ký sẽ được thông báo Mã số Nhà Liên Kết Thương Hiệu, thông báo về việc phải tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo 1 trong các cách thức đào tạo đã đăng ký và được phê duyệt bởi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Bước 3. Nộp hồ sơ bản giấy:

Trong vòng 90 ngày kể từ ngày điền hồ sơ, Người đăng ký nộp trực tiếp hồ sơ đăng ký tham gia bán hàng đa cấp tại các văn phòng của Công Ty hoặc gửi qua đường bưu điện đến Công Ty.

Bước 4. Kích hoạt tài khoản:

Sau khi nhận được hồ sơ hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ kích hoạt mã số Nhà Liên Kết Thương Hiệu.

Lưu ý:

- Người đăng ký phải tự mình ký vào Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu và Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập (nếu có). Các trường hợp không có chữ ký hoặc chữ ký không phải của Người đăng ký đều được coi là vô hiệu. Nu Skin Việt Nam sẽ liên hệ với người đăng ký để thực hiện kiểm tra ngẫu nhiên. Trường hợp người đăng ký không biết việc trở thành Nhà Liên Kết Thương Hiệu của Nu Skin Việt Nam, Nu Skin Việt Nam sẽ hủy Hợp đồng, đóng Mã số Nhà Liên Kết Thương Hiệu đã được khởi tạo.
- Theo quy định pháp luật Việt Nam, Nhà Liên Kết Thương Hiệu chỉ được phép thực hiện các hoạt động bán hàng đa cấp (bán Sản Phẩm Nu Skin và tuyển dụng) sau khi hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và được Nu Skin Việt Nam cấp Thẻ Thành Viên.

2. Quy trình, thủ tục đăng ký bổ sung Tài Khoản Nhà Liên Kết Thương Hiệu

Quy trình, thủ tục này áp dụng trong trường hợp Tài Khoản Nhà Liên Kết Thương Hiệu đang hoạt động đăng ký bổ sung Tài Khoản Nhà Liên Kết Thương Hiệu cho Người Cùng Gia Nhập.

Bước 1. Chuẩn bị hồ sơ: Nhà Liên Kết Thương Hiệu Chính và Người Cùng Gia Nhập chuẩn bị hồ sơ như sau:

- (i) Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập
- (ii) bản sao Chứng minh nhân dân hoặc Thẻ căn cước công dân
- (iii) ảnh 3x4cm của mỗi Người Cùng Gia Nhập

Bước 2. Kiểm tra và chấp thuận hồ sơ:

Công Ty sẽ tiến hành kiểm tra, đối chiếu thông tin ngay khi nhận được hồ sơ:

- (i) Hồ sơ đăng ký không hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo từ chối đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu Chính và từ chối.
- (ii) Hồ sơ đăng ký hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ nhập thông tin Người Cùng Gia Nhập vào hệ thống của Nu Skin Việt Nam. Người Cùng Gia Nhập sẽ được thông báo về việc phải tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Bước 3. Nộp hồ sơ bản giấy:

Nhà Liên Kết Thương Hiệu Chính và Người Cùng Gia Nhập nộp trực tiếp hồ sơ đăng ký bổ sung Tài Khoản Nhà Liên Kết Thương Hiệu tại các văn phòng Công Ty hoặc gửi qua đường bưu điện.

Lưu ý:

- Người Cùng Gia Nhập chỉ được thực hiện các hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp sau khi được cấp Thẻ thành viên.
- Nhà Liên Kết Thương Hiệu Chính chịu trách nhiệm và toàn quyền quyết định đối với Hợp đồng và Tài khoản Nhà Liên Kết Thương Hiệu nên Công ty không bàn giao lại các giấy tờ, tài liệu mà Người cùng gia nhập đã cung cấp.

II. QUY TRÌNH, THỦ TỤC ĐÀO TẠO CƠ BẢN VÀ CẤP THẺ THÀNH VIÊN

Sau khi Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu và hồ sơ đăng ký hợp lệ được chấp thuận, Nhà Liên Kết Thương Hiệu phải tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản bắt buộc do Nu Skin Việt Nam tổ chức không thu phí dưới 1 (một) trong 2 (hai) hình thức sau:

- Đào tạo trực tiếp: Được tổ chức tại Trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Công Ty, hoặc tại một địa điểm khác mà Công Ty quyết định.
- Đào tạo từ xa: tại website <https://thuviennuskin.com/>

Nội dung Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản được truyền đạt bởi các Đào tạo viên do Nu Skin Việt Nam chỉ định theo quy định pháp luật. Thời lượng mỗi học phần có thể thay đổi, nhưng luôn đảm bảo thời lượng đào tạo tối thiểu là 08 giờ.

Lưu ý: Người Cùng Gia Nhập một mã số cũng phải hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo quy định pháp luật.

A. ĐÀO TẠO CƠ BẢN TRỰC TIẾP

Bước 1. Nhà Liên Kết Thương Hiệu/Người Cùng Gia Nhập (“Học viên”) có thể đăng ký khóa đào tạo trực tiếp theo lịch tổ chức của Nu Skin Việt Nam bằng cách đăng ký trực tiếp với Nu Skin Việt Nam. Lịch tổ chức được niêm yết công khai tại Trung Tâm Phân Phối Nu Skin hoặc thông báo qua website của Nu Skin Việt Nam.

Bước 2. Công ty lập danh sách Học viên tham gia học và tiến hành điểm danh đối với những Học viên đến lớp học. Trước khi vào lớp, Học viên sẽ được yêu cầu ký tên xác nhận vào danh sách học viên để xác nhận về việc tham gia học.

Bước 3. Học viên tham gia học và làm bài kiểm tra

Các nội dung đào tạo được thực hiện theo Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản đã được đăng ký và được phê duyệt bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong quá trình học, Học viên và Đào tạo viên có thể tương tác thông qua việc đặt câu hỏi, tình huống giả định...

Đào tạo viên sẽ trả lời trực tiếp những câu hỏi của Học viên.

Học viên tham gia đầy đủ thời lượng của Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mới đủ điều kiện tham gia làm bài kiểm tra đánh giá mức độ hoàn thành đào tạo.

Sau khi kết thúc các nội dung đào tạo, Học viên được yêu cầu làm bài kiểm tra đánh giá mức độ hoàn thành nội dung và thời lượng Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản dưới hình thức bài kiểm tra 20 câu hỏi trắc nghiệm trong thời gian 30 phút.

Bước 4. Chấm điểm bài kiểm tra và thông báo kết quả kiểm tra

Sau khi kết thúc thời gian làm bài, Học viên nộp lại bài kiểm tra cho Đào tạo viên. Đào tạo viên sẽ chấm điểm và công bố kết quả kiểm tra ngay tại lớp học.

Học viên được xếp loại đạt khi trả lời đúng 16/20 câu hỏi. Trong trường hợp kiểm tra lần 01 không đạt, Học viên được tham gia làm bài kiểm tra lần 2. Trường hợp không đạt trong cả 02 lần kiểm tra, Học viên phải học lại Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Bước 5. Học viên hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản sẽ được cấp Chứng chỉ Đào tạo cơ bản về Bán hàng đa cấp. Học viên được yêu cầu ký xác nhận kết quả bài kiểm tra vào phiếu làm bài kiểm tra và nộp lại cho Đào tạo viên/trợ giảng của Nu Skin Việt Nam. Đồng thời, Học viên được cung cấp mẫu số 13 theo Nghị Định 40/2018/NĐ-CP để Học viên có thể điền đầy đủ và ký ngay tại lớp học.

Bước 6: Nhân viên Nu Skin chuyển tất cả tài liệu của lớp học (bao gồm: phiếu điểm danh và tất cả các bài kiểm tra được xếp loại đạt) về trụ sở chính theo lịch nội bộ để lưu trữ.

Toàn bộ tài liệu liên quan đến hoạt động đào tạo theo Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo quy định của Nghị Định 40/2018/NĐ-CP của mỗi Học viên (bao gồm: Tên Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, thời gian diễn ra, tên Đào tạo viên tham gia đào tạo, địa điểm tổ chức, mức độ tham gia và hoàn thành đào tạo, bản cam kết, Chứng chỉ Đào tạo cơ bản về Bán hàng đa cấp, và thẻ thành viên) được Công Ty lưu trữ bằng bản giấy hoặc bằng dữ liệu điện tử.

B. ĐÀO TẠO CƠ BẢN TỪ XA

Bước 1. Nhà Liên Kết Thương Hiệu/Người Cùng Gia Nhập có thể đăng nhập tài khoản bằng mã số Tài Khoản Nhà Liên Kết Thương Hiệu để học trực tuyến tại website <http://thuviennuskin.com/>

Lưu ý:

- Nhà Liên Kết Thương Hiệu và Người Cùng Gia Nhập đều phải hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản. Trong trường hợp này, Nhà Liên Kết Thương Hiệu Chính và (những) Người Cùng Gia Nhập có tài khoản đào tạo từ xa thông qua website khác nhau.
- Nhà Liên Kết Thương Hiệu phải tự hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mà không có sự hỗ trợ/ thao tác máy tính từ người khác.

Bước 2. Học viên tham gia học và làm bài kiểm tra

Các nội dung đào tạo được thực hiện và truyền đạt bởi Đào tạo viên của Nu Skin Việt Nam theo quy định của Nghị Định 40/2018/NĐ-CP.

Sau khi đăng nhập vào tài khoản, Học viên có thể lựa chọn từng học phần để học một cách độc lập. Học viên sẽ phải tham gia học từ đầu đến cuối mỗi học phần. Hệ thống không cho phép tua lại bài để đảm bảo tổng thời lượng đào tạo.

Học viên đang học phần này có thể tạm dừng để học sang học phần khác hoặc thoát khỏi chương trình, trên hệ thống sẽ ghi nhận thời gian mà Học viên đã tham gia học thực tế. Khi Học viên mở lại nội dung đào tạo, hệ thống cho phép Học viên lựa chọn tiếp tục chương trình học hoặc học lại từ đầu.

Để đảm bảo tính tương tác, hệ thống cho phép Học viên có thể đặt câu hỏi có liên quan đến nội dung đào tạo tại phần “ĐẶT CÂU HỎI” trên màn hình. Tất cả các câu hỏi của Học viên sẽ được giải đáp bởi Đào tạo viên của Công Ty, câu trả lời sẽ được gửi vào địa chỉ thư điện tử của Học viên đã đăng ký với Công Ty.

Trong thời gian từ 8h00-17h30 (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, trừ ngày lễ, tết), Đào tạo viên sẽ trả lời các câu hỏi của Học viên trong thời gian 48 giờ kể từ khi nhận được câu hỏi. Sau thời gian này các câu hỏi sẽ được chuyển tới các Đào tạo viên để trả lời Học viên. Câu trả lời của Đào tạo viên sẽ được gửi vào địa chỉ thư điện tử của Học viên.

Sau khi Học viên hoàn thành tất cả các Học phần, hệ thống sẽ ghi nhận và hiển thị thông báo “HOÀN THÀNH” nội dung học và yêu cầu làm bài kiểm tra.

Bài kiểm tra được xây dựng dưới hình thức hai mươi (20) câu hỏi trắc nghiệm trong vòng 30 phút. Thời gian làm bài sẽ được hệ thống tự động tính kể từ khi Học viên nhấn nút bắt đầu. Học viên phải trả lời đúng 16/20 câu hỏi được xếp loại đạt. Trong trường hợp không đạt, Học viên được làm lại Bài kiểm tra cho đến khi đạt (Hệ thống không khống chế số lần làm bài kiểm tra).

Học viên hoàn thành Bài kiểm tra với kết quả đạt mới được xem là hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Ngay sau khi hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Học viên sẽ được cấp Chứng chỉ Đào tạo cơ bản về Bán hàng đa cấp.

Lưu ý: Học viên đã hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản phải nộp Bản cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP trực tiếp đến Công Ty hoặc gửi qua đường bưu điện.

Bước 3. Ghi nhận và lưu trữ kết quả đào tạo cơ bản

Kết thúc Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, các thông tin: Thời gian tham gia đào tạo, Kết quả đào tạo, Chứng chỉ Đào tạo cơ bản về Bán hàng đa cấp sẽ được lưu trữ tại tài khoản Đào Tạo Cơ Bản của cá nhân Nhà Phân Phối.

Ngoài ra, tại hệ thống của Công Ty, các nội dung: Danh sách Học viên, Tiến trình học, Chứng chỉ Đào tạo cơ bản về Bán hàng đa cấp, Bài kiểm tra và kết quả kiểm tra được lưu trữ, có thể kết xuất danh sách và cho phép in ra.

III. QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN, GIAO NHẬN HÀNG

1. Đặt hàng trực tiếp

Bước 1. Đặt hàng:

Nhà Liên Kết Thương Hiệu xem danh sách sản phẩm, chọn sản phẩm, số lượng muốn mua và gửi cho nhân viên tại Quầy đặt hàng.

Bước 2: Xử lý Đơn hàng:

Nhân viên tại Quầy đặt hàng tiếp nhận yêu cầu từ Nhà Liên Kết Thương Hiệu, nhập các thông tin: Sản phẩm, số lượng, hình thức giao hàng (nhận tại Công Ty hoặc nhận hàng tại điểm giao hàng của Công Ty hoặc giao hàng tại nhà), phí vận chuyển (nếu có) vào hệ thống Công Ty. Tùy vào tình trạng kho hàng, nhân viên có thể từ chối tiếp nhận đơn hàng của Nhà Liên Kết Thương Hiệu.

Sau khi hoàn tất nhập thông tin vào hệ thống, Nhân viên Quầy đặt hàng sẽ thông báo cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu số tiền cần phải thanh toán.

Bước 3: Thanh toán và xuất hóa đơn:

Nhà Liên Kết Thương Hiệu phải thanh toán đầy đủ giá trị Đơn hàng bằng một trong các hình thức sau: tiền mặt, thẻ ATM, thẻ tín dụng tại Quầy đặt hàng.

- Thanh toán bằng tiền mặt: Nhà Liên Kết Thương Hiệu ký tên trên biên lai thu tiền
- Thanh toán bằng thẻ ATM/thẻ tín dụng: Nhà Liên Kết Thương Hiệu ký tên trên phiếu cà thẻ in từ máy POS.

Sau khi thanh toán thành công, Nhân viên Quầy đặt hàng sẽ xuất hóa đơn của đơn hàng. Nhà Liên Kết Thương Hiệu ký tên và nhận liên 2 hóa đơn, Đơn đặt hàng để nhận hàng tại Bộ phận Giao hàng.

Bước 4: Giao hàng:

- Nhận hàng tại Công Ty: Ngay sau khi hoàn tất thanh toán, Nhà Liên Kết Thương Hiệu sẽ được nhận hàng tại Bộ phận Giao hàng.
- Nhận hàng tại nhà/tại điểm giao hàng của Công Ty:
 - Hàng hóa sẽ được chuyển đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong thời gian 1-2 ngày làm việc, trong điều kiện bình thường, nếu địa chỉ nhận hàng nằm trong phạm vi hành chính Thành phố Hồ Chí Minh (Đơn hàng đặt tại Thành

phố Hồ Chí Minh) và Thành phố Hà Nội (Đơn hàng đặt tại Thành phố Hà Nội).

- Hàng hóa sẽ được chuyển đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong thời hạn 3-5 ngày làm việc, trong điều kiện bình thường, nếu địa chỉ nhận hàng ở các tỉnh/thành phố khác.
- Khi nhận hàng, Nhà Liên Kết Thương Hiệu ký tên xác nhận trên Phiếu xuất kho của Bộ phận Giao hàng, đồng thời phải kiểm tra, đối chiếu hàng hóa với Đơn đặt hàng. Trường hợp thiếu, thừa, hư hỏng hàng hóa, Nhà Liên Kết Thương Hiệu cần thông báo với Bộ phận Giao hàng (nếu nhận hàng tại Bộ phận Giao hàng) hoặc lập biên bản ghi nhận sự việc với đơn vị giao hàng và gửi biên bản về cho Công Ty.
- Thời hạn giao hàng có thể chậm hơn thời hạn nêu trên, nhưng tối đa không quá 30 ngày kể từ ngày Nhà Liên Kết Thương Hiệu thanh toán tiền mua hàng. Trường hợp giao hàng chậm, Công ty sẽ thông báo với Nhà Liên Kết Thương Hiệu về việc giao hàng chậm thông qua điện thoại và/hoặc thư điện tử.
- Nếu Nhà Liên Kết Thương Hiệu không đến lấy hàng hoặc Nu Skin Việt Nam không thể giao hàng đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà Liên Kết Thương Hiệu thanh toán tiền mua hàng, Đơn đặt hàng sẽ được hủy và Nu Skin Việt Nam sẽ hoàn trả 100% số tiền Nhà Liên Kết Thương Hiệu đã thanh toán cho Đơn đặt hàng đó (tuy nhiên Nu Skin Việt Nam có thể tính phí vận chuyển phát sinh do việc giao hàng).

2. Quy trình đặt hàng qua mạng, thanh toán và giao hàng

Bước 1: Đặt hàng tại địa chỉ website: www.nuskin.com/vn.

Nhà Liên Kết Thương Hiệu phải đăng nhập tài khoản cá nhân, lựa chọn sản phẩm cần mua, hình thức nhận hàng, hình thức thanh toán hoặc các thông tin có liên quan khác.

Bước 2: Thanh toán

Nhà Liên Kết Thương Hiệu phải thanh toán đầy đủ giá trị đơn hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc theo một trong các hình thức thanh toán hiện hành được công ty chấp thuận.

- Trong trường hợp Nhà Liên Kết Thương Hiệu không thanh toán đúng thời hạn quy định, Đơn hàng sẽ bị hủy.
- Trường hợp Nhà Liên Kết Thương Hiệu thanh toán bằng thẻ tín dụng online, sau khi thanh toán thành công, Nhà Liên Kết Thương Hiệu sẽ nhận được email hóa đơn giá trị gia tăng điện tử của Đơn hàng đó.
- Trường hợp Nhà Liên Kết Thương Hiệu thanh toán bằng hình thức chuyển khoản, sau khi Công ty nhận được tiền thanh toán đơn hàng, Nhà Liên Kết

Thương Hiệu sẽ nhận được email hóa đơn giá trị gia tăng điện tử của Đơn hàng đó và số hàng thực giao theo đúng đơn đặt hàng của Nhà Liên Kết Thương Hiệu (nếu có). Chi phí vận chuyển số hàng được điều chỉnh tăng thêm so với khoản phí giao hàng đã thỏa thuận trước đó sẽ do Công ty Thanh toán.

Bước 3: Xử lý đơn hàng

Sau khi tiếp nhận đơn hàng của Nhà Liên Kết Thương Hiệu, Công Ty sẽ kiểm tra và xác nhận đơn hàng để chuyển cho Bộ phận Giao hàng. Trường hợp Công Ty từ chối một phần hoặc toàn bộ đơn hàng, Công ty sẽ tiến hành thủ tục hoàn tiền cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu.

Bước 4: Giao hàng

- Nhận hàng tại Công Ty: Ngay sau khi nhận được email hóa đơn giá trị gia tăng điện tử của Đơn hàng, Nhà Liên Kết Thương Hiệu được nhận hàng tại Bộ phận Giao hàng.
- Nhận hàng tại nhà/tại điểm giao hàng của Công Ty:
 - Hàng hóa sẽ được chuyển đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong thời gian 1-2 ngày làm việc, trong điều kiện bình thường, nếu địa chỉ nhận hàng nằm trong phạm vi hành chính Thành phố Hồ Chí Minh (Đơn hàng đặt tại Thành phố Hồ Chí Minh), Thành phố Hà Nội (Đơn hàng đặt tại Thành phố Hà Nội).
 - Hàng hóa sẽ được chuyển đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong thời hạn 3-5 ngày làm việc, trong điều kiện bình thường, nếu địa chỉ nhận hàng ở các tỉnh/thành phố khác.
- Khi nhận hàng, Nhà Liên Kết Thương Hiệu ký tên xác nhận trên Phiếu xuất kho của Bộ phận Giao hàng, đồng thời phải kiểm tra, đối chiếu hàng hóa với Đơn đặt hàng. Trường hợp thiếu, thừa, hư hỏng hàng hóa, Nhà Liên Kết Thương Hiệu cần thông báo với Bộ phận Giao hàng (nếu nhận hàng tại Bộ phận Giao hàng) hoặc lập biên bản ghi nhận sự việc với đơn vị giao hàng và gửi biên bản về cho Công ty.
- Thời hạn giao hàng có thể chậm hơn thời hạn nêu trên, nhưng tối đa không quá 30 ngày kể từ ngày Nhà Liên Kết Thương Hiệu thanh toán tiền mua hàng. Trường hợp giao hàng chậm nhưng chưa được thông báo, Công ty sẽ thông báo với Nhà Liên Kết Thương Hiệu về việc giao hàng chậm thông qua điện thoại và/hoặc thư điện tử.
- Nếu Nhà Liên Kết Thương Hiệu không đến lấy hàng hoặc Nu Skin Việt Nam không thể giao hàng đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Nhà Liên Kết Thương Hiệu thanh toán tiền mua hàng, Đơn đặt hàng sẽ được hủy và Nu Skin Việt Nam sẽ hoàn trả 100% số tiền Nhà Liên Kết Thương Hiệu đã thanh toán cho Đơn đặt hàng đó. Nu Skin Việt Nam có thể vẫn thu phí vận chuyển cho việc giao đơn hàng đó.

IV. QUY TRÌNH BẢO HÀNH/ĐỔI SẢN PHẨM DO LỖI CỦA NHÀ SẢN XUẤT

1. Chính sách bảo hành/đổi sản phẩm do lỗi của nhà sản xuất

- Tất cả các thiết bị được phân phối bởi Nu Skin Việt Nam thông qua các Nhà Liên Kết Thương Hiệu được ủy quyền bởi Nu Skin Việt Nam sẽ được bảo hành miễn phí với những sự cố, hỏng hóc kỹ thuật xảy ra do lỗi của nhà sản xuất trong thời gian bảo hành được quy định theo từng chủng loại thiết bị. Vui lòng đọc kỹ quy định bảo hành ghi trên phiếu bảo hành của từng thiết bị để biết thêm chi tiết.
- Nu Skin Việt Nam chỉ tiếp nhận hàng bảo hành/đổi hàng được phân phối bởi Nu Skin Việt Nam, không tiếp nhận các sản phẩm từ các thị trường khác.
- Chế độ bảo hành/đổi hàng không áp dụng nếu lỗi phát sinh không phải lỗi kỹ thuật do nhà sản xuất mà phát sinh từ người sử dụng, sản phẩm hết hạn bảo hành.
- Ngoài chế độ bảo hành, Nu Skin Việt Nam không tiếp nhận bảo trì, sửa chữa thiết bị.
- Vui lòng liên hệ với Nu Skin Việt Nam nếu có thắc mắc. (Thông tin liên hệ có thể được cập nhật theo thông báo trên trang tin điện tử của Công Ty).
 - TP. Hồ Chí Minh: Tầng 2, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM
Số điện thoại: (028) 7106 8838
 - TP. Hà Nội: Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint, 27 Lê Văn Lương, Phường Nhân Chính, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội.
Số điện thoại: (024) 3565 3451
 - Email: tuvansanpham@nuskin.com

2. Quy trình, thủ tục

Bước 1. Đưa yêu cầu bảo hành/đổi sản phẩm

- Nhà Liên Kết Thương Hiệu điền đầy đủ thông tin vào Tờ khai khiếu nại sản phẩm (có tại các văn phòng của Công ty hoặc trên website www.nuskin.com/vn)
- Địa điểm tiếp nhận yêu cầu bảo hành/đổi sản phẩm:
 - i) Tại TP.Hồ Chí Minh: Nhận sản phẩm bảo hành/đổi hàng tại văn phòng Hồ Chí Minh
 - ii) Tại Hà Nội: Nhận sản phẩm bảo hành/đổi hàng tại văn phòng Hà Nội

- NLKTH có thể trực tiếp mang tờ khai cùng sản phẩm hoặc gửi qua đường bưu điện tới địa điểm tiếp nhận yêu cầu bảo hành/đổi sản phẩm nêu trên. Vui lòng gửi kèm Đơn đặt hàng, phiếu bảo hành. Trên bao bì hàng cần ghi rõ “Sản phẩm yêu cầu bảo hành/đổi (do lỗi nhà sản xuất)”

Bước 2. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu bảo hành/đổi sản phẩm

- Bộ phận tiếp nhận sẽ nhận hàng bảo hành/đổi sản phẩm, chuyển cho Bộ phận kiểm tra lỗi.
- Trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu bảo hành/đổi sản phẩm, Bộ phận kiểm tra lỗi sẽ kiểm tra sản phẩm và thực hiện một trong các công việc sau:
 - Thực hiện các biện pháp bảo hành sản phẩm, bàn giao sản phẩm được bảo hành/đổi cho người yêu cầu hoặc đưa ra phương án giải quyết nếu sản phẩm không thể thực hiện bảo hành/đổi. Thời hạn giải quyết bảo hành/đổi sản phẩm có thể kéo dài hơn 7 ngày làm việc, nhưng tối đa không quá 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu bảo hành/đổi sản phẩm. Công ty sẽ thông báo cho người yêu cầu về việc kéo dài thời hạn giải quyết bảo hành/đổi sản phẩm bằng điện thoại và/hoặc thư điện tử.
 - Liên hệ với người yêu cầu để thông báo về việc sản phẩm không đáp ứng điều kiện bảo hành và bàn giao sản phẩm cho người yêu cầu.

Ghi chú:

Nhà Liên Kết Thương Hiệu có thể gửi email trước tới địa chỉ tuvansanpham@nuskin.com kèm hình ảnh, video ghi nhận lỗi sản phẩm để được xử lý nhanh hơn.

Công ty khuyến khích Khách hàng, người sử dụng sản phẩm liên hệ với Nhà Liên Kết Thương Hiệu đã giao dịch với mình để được hỗ trợ tốt nhất.

V. QUY TRÌNH TRẢ LẠI, MUA LẠI HÀNG HÓA VÀ TRẢ LẠI TIỀN CHO NGƯỜI THAM GIA BÁN HÀNG ĐA CẤP

Sản phẩm được hoàn trả phải đáp ứng các điều kiện nêu tại điểm 4.1 mục 4 Chương 2 Quy Tắc Hoạt Động này. Việc mua lại hàng hóa và trả lại tiền cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu được thực hiện như sau:

Bước 1. Nhà Liên Kết Thương Hiệu trực tiếp liên hệ với Công Ty để được hướng dẫn điền mẫu Đơn hoàn trả sản phẩm.

Bước 2. Nhà Liên Kết Thương Hiệu chuyển toàn bộ sản phẩm yêu cầu trả lại, kèm theo hóa đơn mua hàng về Công Ty. Khi tiếp nhận sản phẩm trả lại, Nhân viên Công Ty kiểm tra số lượng, tình trạng hàng hóa và cấp biên nhận đã nhận hàng.

Bước 3. Trong thời gian mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận đủ hàng và hồ sơ liên quan đến việc hoàn trả sản phẩm, Công Ty kiểm tra và thông báo cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu về số lượng hàng hóa đủ điều kiện mua lại tương ứng với số tiền hoàn lại, hoặc thông báo về những Sản Phẩm không đủ điều kiện mua lại.

Bước 4. Trong thời gian mười lăm (15) ngày kể từ ngày thống nhất về số hàng mua lại và số tiền hoàn trả tương ứng với số hàng hóa trả lại, Công Ty sẽ tiến hành thanh toán tiền cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu. Việc thanh toán có thể được thực hiện bằng chuyển khoản hoặc ghi nợ để sử dụng cho các đơn hàng kế tiếp.

VI. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT GÓP Ý, THẮC MẮC, KHIẾU NẠI CỦA NHÀ LIÊN KẾT THƯƠNG HIỆU

1. Các kênh tiếp nhận góp ý, thắc mắc, khiếu nại của Nhà Liên Kết Thương Hiệu

- Tại văn phòng của Nu Skin Việt Nam (trong giờ hành chính)
 - TP. Hồ Chí Minh: Tầng 2, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM
 - TP. Hà Nội: tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint, 27 Lê Văn Lương, Phường Nhân Chính, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội. Số điện thoại: (024) 3564 3351
- Hotline: (028) 7106 8838 (trong giờ hành chính)
- Email: 48hrs_reply_vietnam@nuskin.com
- Email: tuvansanpham@nuskin.com nếu liên quan đến sản phẩm

Lưu ý: Nếu các câu hỏi, phản hồi và khiếu nại liên quan đến việc vi phạm Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu và/ hoặc Quy tắc hoạt động Nu Skin Việt Nam, các thủ tục và quy định trong Quy tắc hoạt động Nu Skin Việt Nam sẽ được áp dụng thay thế cho quy trình tại mục VI này.

Các thông tin liên lạc nêu trên có thể được cập nhật theo thông báo trên trang tin điện tử của Công ty.

2. Quy trình thực hiện

Bước 1. Gửi góp ý, thắc mắc, khiếu nại

- i) Nhà Liên Kết Thương Hiệu gửi góp ý, thắc mắc, khiếu nại qua các kênh tiếp nhận nêu trên.
- ii) Trong trường hợp khiếu nại sản phẩm, chính sách của Công Ty, Nhà Liên Kết Thương Hiệu cần cung cấp cho Nu Skin Việt Nam:

- Phiếu cung cấp thông tin khiếu nại
- Các tài liệu, sản phẩm, hóa đơn mua hàng kèm theo (nếu có)

Bước 2. Tiếp nhận và trả lời góp ý, thắc mắc, khiếu nại

i) Đối với các góp ý, thắc mắc:

- Các góp ý, thắc mắc chung về Công Ty sẽ được phản hồi đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong vòng 2 ngày làm việc hoặc sớm nhất có thể, tối đa không quá 14 ngày làm việc kể từ ngày nhận được góp ý, thắc mắc hoặc phản hồi của Nhà Liên Kết Thương Hiệu.
- Các góp ý, thắc mắc về sản phẩm qua kênh điện thoại sẽ được nhân viên Công Ty trả lời trực tiếp với Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong giờ làm việc của ngày tiếp nhận hoặc sớm nhất có thể, tối đa không quá 14 ngày làm việc kể từ ngày nhận được góp ý, thắc mắc hoặc phản hồi của Nhà Liên Kết Thương Hiệu.
- Các góp ý, thắc mắc về sản phẩm thông qua hòm thư điện tử sẽ được nhân viên Công Ty phản hồi đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong vòng 2 ngày làm việc hoặc sớm nhất có thể, tối đa không quá 14 ngày làm việc kể từ ngày nhận được góp ý, thắc mắc hoặc phản hồi của Nhà Liên Kết Thương Hiệu.

ii) Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

- Khiếu nại của Nhà Liên Kết Thương Hiệu sẽ được chuyển tới các bộ phận liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh thông tin khiếu nại, đưa ra kết luận cuối cùng trong thời gian tối đa mười bốn (14) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại. Nhà Liên Kết Thương Hiệu có trách nhiệm cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan theo yêu cầu của Công Ty.
- Sau khi có kết luận cuối cùng, Công Ty sẽ thông báo kết quả đến Nhà Liên Kết Thương Hiệu liên quan đến quyền của người khiếu nại nhưng sẽ không chia sẻ bất kỳ thông tin nào liên quan đến người khác hoặc thông tin bảo mật.
- Trong trường hợp chưa hài lòng với kết quả giải quyết, Nhà Liên Kết Thương Hiệu có quyền tiếp tục gửi thắc mắc, khiếu nại đến Công Ty.

VII. QUY TRÌNH CHẤM DỨT, THANH LÝ HỢP ĐỒNG NHÀ LIÊN KẾT THƯƠNG HIỆU

Hồ sơ cần thiết khi yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu:

- Thông báo chấm dứt Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu
- Thẻ Thành Viên
- Đơn hoàn trả Sản Phẩm (nếu có)
- Bản sao giấy tờ chứng thực cá nhân

- Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu (bản gốc hoặc bản sao)

Hồ sơ có thể được nộp trực tiếp hoặc thông qua người khác nộp thay.

1. Yêu cầu chấm dứt từ Nhà Liên Kết Thương Hiệu

Bước 1. Nhà Liên Kết Thương Hiệu gửi hồ sơ yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu trực tiếp tại Công Ty hoặc qua đường bưu điện hoặc thư điện tử hoặc qua các phương thức điện tử khác.

Bước 2. Trong thời hạn bảy (07) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ, nhân viên Công Ty sẽ tiến hành kiểm tra hồ sơ và gọi điện thoại cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu xác nhận (nếu hồ sơ được người khác nộp thay). Nếu Nhà Liên Kết Thương Hiệu nộp thông báo chấm dứt tại văn phòng Công ty, nhân viên Công Ty sẽ ký xác nhận, đóng dấu ngày nhận trên thông báo chấm dứt Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu và trả cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu một bản sao.

Bước 3. Trong thời hạn ba mươi (30) ngày làm việc, kể từ ngày Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu chấm dứt, nếu có yêu cầu hợp lệ từ một Bên, các bên sẽ cùng nhau thực hiện các công việc sau:

- Thỏa thuận về việc mua lại Sản Phẩm và số tiền hoàn trả cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu khi mua lại Sản Phẩm.
- Thỏa thuận bằng văn bản về các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Nhà Liên Kết Thương Hiệu được hưởng trong quá trình tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp của Công Ty và các nghĩa vụ tài chính của Nhà Liên Kết Thương Hiệu với Công Ty.
- Thanh toán các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu và khấu trừ các nghĩa vụ tài chính của Nhà Liên Kết Thương Hiệu với Công Ty.

Bước 4. Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu sẽ tự động được thanh lý sau khi hết thời hạn 30 ngày làm việc nêu trên và các bên đã thực hiện các quyền và nghĩa vụ nêu trên khi Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu chấm dứt, nếu có.

2. Yêu cầu chấm dứt từ Công Ty

Bước 1. Công Ty sẽ gửi thông báo bằng văn bản trực tiếp hoặc qua đường bưu điện hoặc gửi thư điện tử (email), trước mười (10) ngày làm việc cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu về việc chấm dứt Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu, trong đó có ghi rõ lý do chấm dứt. Tuy nhiên, Công Ty có thể gửi thông báo bằng văn bản yêu cầu chấm dứt hợp đồng ngay lập tức theo Mục 3.4 Chương 6 của Quy Tắc Hoạt Động này.

Bước 2. Kể từ ngày Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu chấm dứt, trong thời hạn ba mươi (30) ngày làm việc, nếu có yêu cầu hợp lệ từ một Bên, các Bên sẽ cùng nhau thực hiện các công việc sau:

- Trong trường hợp Nhà Liên Kết Thương Hiệu yêu cầu Công Ty mua lại các Sản Phẩm còn nguyên bao bì, tem, nhãn đến thời điểm hoàn trả và được Nhà Liên Kết Thương Hiệu trả lại trong vòng 12 tháng kể từ ngày mua hàng, thỏa thuận về việc liệu Công Ty sẽ mua lại Sản Phẩm và hoàn lại tiền cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu và nếu Công Ty đồng ý, thỏa thuận về số tiền Công ty sẽ hoàn lại cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu khi Sản Phẩm được hoàn trả.
- Thông báo bằng văn bản hoặc gửi thư điện tử (email) về các khoản hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Nhà Liên Kết Thương Hiệu được hưởng trong quá trình tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp của Công Ty và các nghĩa vụ tài chính của Nhà Liên Kết Thương Hiệu với Công Ty.
- Thanh toán các khoản tiền hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu và khấu trừ các nghĩa vụ tài chính của Nhà Liên Kết Thương Hiệu với Công Ty.

Bước 4. Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu sẽ tự động được thanh lý sau khi hết thời hạn 30 ngày làm việc nêu trên và các bên đã thực hiện các quyền và nghĩa vụ nêu trên khi Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu chấm dứt.