

PHỤ LỤC D – QUY TRÌNH, THỦ TỤC

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

1.1. Quy trình, thủ tục đăng ký mới bằng phương thức nộp hồ sơ trực tiếp tại quầy tiếp nhận

Bước 1. Chuẩn bị hồ sơ:

- (a) Cá nhân muốn trở thành Nhà Liên Kết Thương Hiệu cần chuẩn bị hồ sơ, bao gồm:
- (i) 02 bản gốc Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu: Cá nhân điền đầy đủ thông tin và ký vào:
 - Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu do Công Ty in sẵn; hoặc
 - Truy cập và in mẫu Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu đã được Công Ty thiết kế, tại địa chỉ website: https://www.nuskin.com/content/nuskin/vi_VN/home.html (chọn mục Hướng Dẫn và Các Mẫu Đơn, chọn mục Mẫu Đơn).
 - (ii) 01 bản sao Thẻ căn cước công dân hoặc Thẻ căn cước còn thời hạn sử dụng;
 - (iii) 01 bản sao Giấy xác nhận tài khoản ngân hàng hoặc tài liệu tương đương.
- (b) Trường hợp có Người Cùng Gia Nhập, cá nhân phải nộp kèm hồ sơ nêu tại Mục a các tài liệu sau:
- (i) 02 bản gốc Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập ghi nhận đầy đủ thông tin của Người Cùng Gia Nhập;
 - (ii) 01 bản sao Thẻ căn cước công dân hoặc Thẻ căn cước còn thời hạn sử dụng của từng Người Cùng Gia Nhập.

Bước 2. Tiếp nhận hồ sơ:

Hồ sơ đăng ký được cá nhân nộp trực tiếp đến Công Ty tại quầy tiếp nhận tại:

- (a) Trụ sở chính tại TP. Hồ Chí Minh: Tầng 2, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Xuân Hòa, TP. Hồ Chí Minh; hoặc
- (b) Chi nhánh tại TP. Hà Nội: Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint – 27 Lê Văn Lương, phường Thanh Xuân, TP. Hà Nội.

Bước 3. Kiểm tra và từ chối/chấp thuận hồ sơ:

Nhân viên Công Ty tại quầy tiếp nhận sẽ tiến hành kiểm tra, đối chiếu thông tin, tài liệu trong hồ sơ và sẽ phản hồi trực tiếp cho cá nhân nộp hồ sơ ngay sau khi tiếp nhận như sau:

- (a) Trường hợp hồ sơ không hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo trực tiếp cho cá nhân nộp hồ sơ về việc hồ sơ không hợp lệ, hướng dẫn cách sửa

đổi và hoàn trả toàn bộ hồ sơ.

(b) Trường hợp hồ sơ hợp lệ:

- (i) Nu Skin Việt Nam sẽ ngay lập tức 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.
- (ii) Cá nhân nộp hồ sơ sẽ được Công Ty thông báo trực tiếp tại quầy tiếp nhận về việc chấp thuận hồ sơ và 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 trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.
- (iii) Công Ty hoàn trả 01 bản gốc Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu và Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập (nếu có) trực tiếp cho cá nhân nộp hồ sơ tại quầy tiếp nhận.
- (iv) Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày chấp thuận hồ sơ, Công Ty sẽ gửi tin nhắn qua số điện thoại và gửi thư điện tử (email) cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu về việc Công Ty đã chấp thuận hồ sơ và yêu cầu tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

1.2. Quy trình, thủ tục đăng ký mới bằng phương thức nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính

Bước 1. Chuẩn bị hồ sơ: Tương tự Bước 1: Chuẩn bị hồ sơ tại Mục 1.1 nêu trên.

Bước 2: Tiếp nhận hồ sơ:

Cá nhân nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính đến Nu Skin Việt Nam theo địa chỉ:

- (a) Trụ sở chính tại TP. Hồ Chí Minh: Tầng 2, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Xuân Hòa, TP. Hồ Chí Minh; hoặc
- (b) Chi nhánh tại TP. Hà Nội: Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint – 27 Lê Văn Lương, phường Thanh Xuân, TP. Hà Nội.

Bước 3: Kiểm tra và từ chối/chấp thuận hồ sơ:

Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ, Công Ty sẽ tiến hành kiểm tra, đối chiếu thông tin, tài liệu trong hồ sơ và sẽ phản hồi qua điện thoại cho cá nhân nộp hồ sơ như sau:

- (a) Trường hợp hồ sơ không hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo qua điện thoại cho cá nhân nộp hồ sơ về việc hồ sơ không hợp lệ, hướng dẫn cách sửa đổi và hủy toàn bộ hồ sơ không hợp lệ.
- (b) Trường hợp hồ sơ hợp lệ,
 - (i) Nu Skin Việt Nam sẽ ngay lập tức 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.

- (ii) Công Ty hoàn trả 01 bản gốc Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu và Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập (nếu có) qua dịch vụ bưu chính đến địa chỉ của cá nhân được ghi nhận trong Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu.
- (iii) Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày chấp thuận hồ sơ, Công Ty sẽ gửi tin nhắn qua số điện thoại và gửi thư điện tử (email) cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu về việc Công Ty đã chấp thuận hồ sơ và yêu cầu tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

1.3. Quy trình, thủ tục đăng ký bổ sung Người Cùng Gia Nhập vào Tài Khoản Nhà Liên Kết Thương Hiệu

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

Bước 1. Chuẩn bị hồ sơ:

Nhà Liên Kết Thương Hiệu và Người Cùng Gia Nhập chuẩn bị hồ sơ như sau:

- (a) 02 bản gốc Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập đã điền đầy đủ thông tin và ký tên;
- (b) 01 bản sao Thẻ căn cước công dân hoặc Thẻ căn cước còn thời hạn sử dụng của Người Cùng Gia Nhập được bổ sung.

Bước 2. Tiếp nhận hồ sơ:

Cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại quầy tiếp nhận hoặc qua dịch vụ bưu chính đến Nu Skin Việt Nam theo địa chỉ:

- (a) Trụ sở chính tại TP. Hồ Chí Minh: Tầng 2, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Xuân Hòa, TP. Hồ Chí Minh; hoặc
- (b) Chi nhánh tại TP. Hà Nội: Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint – 27 Lê Văn Lương, phường Thanh Xuân, TP. Hà Nội.

Bước 3: Kiểm tra và chấp thuận hồ sơ:

- (a) Nếu hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh, Công Ty sẽ ngay lập tức tiến hành kiểm tra, đối chiếu thông tin ngay khi nhận được hồ sơ:
 - (i) Trường hợp hồ sơ không hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo trực tiếp cho cá nhân nộp hồ sơ về việc hồ sơ bị từ chối.
 - (ii) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo trực tiếp cho cá nhân nộp hồ sơ về việc hồ sơ đã được chấp thuận và yêu cầu Người Cùng Gia Nhập phải tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập.

Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày chấp thuận hồ sơ, Công Ty sẽ gửi tin nhắn qua số điện thoại của Người Cùng Gia Nhập về việc Công Ty đã chấp thuận hồ sơ và yêu cầu tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập.

- (b) Nếu hồ sơ được tiếp nhận được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính, trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ, Công Ty sẽ tiến hành kiểm tra, đối chiếu thông tin:
- (i) Trường hợp hồ sơ không hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo qua điện thoại cho Người Cùng Gia Nhập được bổ sung về việc hồ sơ bị từ chối, hướng dẫn sửa đổi và hủy bỏ hồ sơ đã nhận.
 - (ii) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo qua điện thoại cho Người Cùng Gia Nhập về việc hồ sơ đã được chấp thuận và yêu cầu Người Cùng Gia Nhập phải tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập.

Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày chấp thuận hồ sơ, Công Ty sẽ gửi tin nhắn qua số điện thoại của Người Cùng Gia Nhập về việc Công Ty đã chấp thuận hồ sơ và yêu cầu tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập.

1.4. Các lưu ý

- (a) Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu chỉ có duy nhất một ngày ký được ghi nhận tại trang đầu của Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu.
- (b) Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập chỉ có duy nhất một ngày ký được ghi nhận tại trang đầu của Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập và sẽ không làm thay đổi ngày ký của Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu.
- (c) Cá nhân phải tự mình ký vào Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu, Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập (nếu có) và các tài liệu có yêu cầu chữ ký, bao gồm nhưng không giới hạn Bản Cam Kết theo mẫu số 13 tại Nghị Định số 40/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị Định số 18/2023/NĐ-CP. Các trường hợp không có chữ ký hoặc chữ ký không phải của cá nhân nộp hồ sơ để trở thành Nhà Liên Kết Thương Hiệu đều bị coi là vô hiệu.
- (d) Nu Skin Việt Nam, vào bất kỳ thời điểm nào trong quá trình cá nhân thực hiện quy trình thủ tục đăng ký mới để trở thành Nhà Liên Kết Thương Hiệu nhưng trước khi được cấp Thẻ Thành Viên, bằng nhiều các biện pháp bao gồm nhưng không giới hạn liên hệ qua số điện thoại đến cá nhân đó để thực hiện kiểm tra ngẫu nhiên. Trường hợp cá nhân không biết việc đăng ký trở thành Nhà Liên Kết Thương Hiệu với Nu Skin Việt Nam, trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày liên hệ qua điện thoại, Nu Skin Việt Nam sẽ thông báo qua thư điện tử (email) về việc hủy bỏ Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu, các tài liệu đã nhận và đóng mã số Nhà Liên Kết Thương Hiệu nếu đã được khởi tạo.

- (e) Theo quy định pháp luật Việt Nam, Nhà Liên Kết Thương Hiệu/Người Cùng Gia Nhập chỉ được phép thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng đa cấp 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 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, trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký Hợp Đồng Nhà Liên kết Thương Hiệu, theo 1 (một) trong 2 (hai) hình thức sau:

- 2.1. 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.
- 2.2. Đào tạo từ xa (trực tuyến): 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:

Trường hợp vợ (hoặc chồng) hoặc Người Cùng Chung Sống (như vợ/chồng) đăng ký cùng gia nhập vào Tài Khoản Nhà Liên Kết Thương Hiệu tại thời điểm Nhà Liên Kết Thương Hiệu ký Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu, vợ (hoặc chồng) hoặc Người Cùng Chung Sống (như vợ/chồng) cũng được yêu cầu tham gia và hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày cùng ký vào Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu.

Trường hợp Nhà Liên Kết Thương Hiệu đăng ký Người Cùng Gia Nhập trong cùng một Tài Khoản Nhà Liên Kết Thương Hiệu, Người Cùng Gia Nhập cũng được yêu cầu tham gia và hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập.

2.3. ĐÀO TẠO CƠ BẢN TRỰC TIẾP

Bước 1. Nhà Liên Kết Thương Hiệu/Người Cùng Gia Nhập (sau đây gọi chung là "**Học Viên**") đăng ký tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trực tiếp theo lịch tổ chức của Nu Skin Việt Nam.

- (a) Nu Skin Việt Nam sẽ căn cứ vào danh sách những người đã ký Hợp đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu và Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập, lên kế hoạch tổ chức Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản với thời gian, địa điểm cụ thể và thông báo qua trang thông tin điện tử hoặc niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện và địa điểm kinh doanh của Nu Skin Việt Nam.
- (b) Học Viên có thể tự mình hoặc thông qua Người Bảo Trợ cung cấp các thông tin cần thiết (bao gồm: Họ tên, Mã số Nhà Liên Kết Thương Hiệu, Số Căn Cước Công Dân/Thẻ Căn Cước, Số điện thoại và Email) để đăng ký

tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

- (c) Học Viên có thể đăng ký trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh của Nu Skin Việt Nam hoặc gửi thông tin đăng ký về địa chỉ email: dangky@nuskin.com
- (d) Thời hạn đăng ký: trước ít nhất 02 ngày làm việc trước ngày diễn ra chương trình đào tạo.

Mọi thắc mắc về kế hoạch, thời gian và địa điểm tổ chức Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Nhà Liên Kết Thương Hiệu/Người Cùng Gia Nhập có thể liên hệ trực tiếp Nu Skin Việt Nam thông qua hotline: (028) 7106 8838 hoặc email: dangky@nuskin.com để được giải đáp.

Bước 2. Tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản

- (a) Công ty lập danh sách Học Viên tham gia học và tiến hành điểm danh đối với những Học Viên đến lớp học.
- (b) Trước khi vào lớp, Học viên sẽ được yêu cầu xuất trình Căn Cước Công Dân/Thẻ Căn Cước và 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

- (a) 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 tại lớp. Đào tạo viên sẽ trả lời trực tiếp những câu hỏi của Học Viên.
- (b) 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. Trong quá trình học, Nu Skin Việt Nam sẽ tiến hành điểm danh để đảm bảo Học Viên tham gia học đầy đủ thời lượng của chương trình.
- (c) 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 trên giấy tại lớp, gồm 20 câu hỏi trắc nghiệm trong thời gian 30 phút, sự giám sát của Đào tạo viên và/hoặc người hỗ trợ lớp học.

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

- (a) Sau khi kết thúc thời gian làm bài, Học Viên phải nộp lại bài kiểm tra cho Đào tạo viên. Đào tạo viên sẽ chấm điểm và công bố trực tiếp kết quả kiểm tra ngay tại lớp học hoặc sau hai (02) ngày làm việc tùy thuộc vào số lượng Học Viên tham dự. Điểm bài kiểm tra sẽ được Đào tạo viên ghi trên phiếu làm bài kiểm tra của Học viên.
- (b) Học Viên được xếp loại đạt khi trả lời đúng ít nhất 16/20 câu hỏi.
- (c) Trong trường hợp kiểm tra lần thứ nhất không đạt, Học Viên được tham gia làm bài kiểm tra lần thứ hai như sau:
 - (i) Trường hợp công bố kết quả kiểm tra ngay tại lớp học: Học Viên được

tham gia làm bài kiểm tra lần thứ hai ngay tại lớp hoặc theo lịch thông báo sau của Công Ty.

- (ii) Trường hợp công bố kết quả kiểm tra sau hai (02) ngày làm việc kể từ ngày kiểm tra: Học Viên được tham gia làm bài kiểm tra lần thứ hai theo lịch thông báo sau của Công Ty.
- (d) Lịch và địa điểm kiểm tra lần thứ hai sẽ được thông báo qua trang thông tin điện tử hoặc niêm yết công khai tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Nu Skin Việt Nam trong vòng ba (03) ngày làm việc kể từ ngày công bố kết quả kiểm tra.
- (e) Trường hợp không đạt trong cả hai (02) lần kiểm tra, Học Viên phải học lại Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Mọi thắc mắc liên quan đến kết quả kiểm tra hoặc lịch kiểm tra lần thứ hai, Học Viên có thể liên hệ trực tiếp Nu Skin Việt Nam thông qua hotline: (028) 7106 8838 hoặc gửi thông tin về địa chỉ email: dangky@nuskin.com để được giải đáp.

Bước 5. Cấp Chứng Chỉ Đào Tạo Cơ Bản Về Bán Hàng Đa Cấp và Thẻ Thành Viên

- (a) Sau khi hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và đạt kết quả bài kiểm tra, Học Viên sẽ được yêu cầu ký xác nhận, nộp lại bài kiểm tra và bản cam kết theo Mẫu số 13 của Nghị Định số 40/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị Định số 18/2023/NĐ-CP để được cấp Chứng Chỉ Đào Tạo Cơ Bản Về Bán Hàng Đa Cấp và Thẻ Thành Viên. Trong đó:
 - (i) Trường hợp công bố kết quả kiểm tra ngay tại lớp học: Học Viên sẽ được yêu cầu ký xác nhận kết quả vào bài kiểm tra và nộp lại ngay tại lớp cho Đào tạo viên hoặc người hỗ trợ lớp học của Nu Skin Việt Nam để làm căn cứ xác nhận về việc đã hoàn thành và đạt kết quả kiểm tra Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

Đồng thời, Học Viên được cung cấp Bản cam kết theo mẫu số 13 của Nghị Định số 40/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị Định số 18/2023/NĐ-CP để Học Viên có thể điền đầy đủ thông tin, ký ngay tại lớp học và nộp lại cho Đào tạo viên hoặc người hỗ trợ lớp học.

- (ii) Trường hợp công bố kết quả kiểm tra sau hai (02) ngày làm việc kể từ ngày kiểm tra: Công Ty sẽ thông báo kết quả kiểm tra qua email của từng Học Viên kèm theo bài kiểm tra đạt kết quả và Bản cam kết theo mẫu số 13 của Nghị Định số 40/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị Định số 18/2023/NĐ-CP.

Học Viên được yêu cầu in, ký xác nhận vào bài kiểm tra và mẫu số 13 mà Công Ty đã gửi qua email, sau đó nộp lại trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh của Nu Skin Việt Nam hoặc thông qua dịch vụ bưu chính.

- (b) Chứng Chỉ Đào Tạo Cơ Bản Về Bán Hàng Đa Cấp và Thẻ Thành Viên sẽ được cấp và gửi đến Học Viên trong vòng hai (02) ngày làm việc kể từ ngày Công Ty nhận đủ tài liệu gửi lại từ Học Viên.



Bước 6: Ghi nhận và lưu trữ kết quả đào tạo

Nhân viên Nu Skin Việt Nam chuyển tất cả tài liệu của lớp học (bao gồm: phiếu điểm danh và tất cả các bài kiểm tra được xếp loại đạt, mẫu số 13 đã ký) về trụ sở chính, chi nhánh 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 số 40/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị Định số 18/2023/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 theo mẫu số 13, 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.

2.4. ĐÀO TẠO CƠ BẢN TỪ XA (TRỰC TUYẾN)

Bước 1. Đăng nhập tài khoản học trực tuyến

Sau khi ký Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu/Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập, Học Viên được Nu Skin Việt Nam gửi tin nhắn yêu cầu hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản tại website: <http://thuviennuskin.com/> trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký Hợp Đồng Nhà Liên Kết Thương Hiệu/Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập.

(a) Đối với Nhà Liên Kết Thương Hiệu:

Nhà Liên Kết Thương Hiệu đăng nhập tài khoản học trực tuyến tại website <http://thuviennuskin.com/> với tên đăng nhập là mã số Nhà Liên Kết Thương Hiệu, mật khẩu của tài khoản sẽ do Nhà Liên Kết Thương Hiệu tự tạo trong quá trình đăng nhập lần đầu.

(b) Đối với Người Cùng Gia Nhập

Nhà Liên Kết Thương Hiệu phải đăng nhập vào tài khoản đào tạo trực tuyến của mình để đăng ký bổ sung Người Cùng Gia Nhập.

Tên đăng nhập của Người Cùng Gia Nhập là email mà người đó đăng ký tại Đơn Đăng Ký Cùng Gia Nhập, mật khẩu sẽ do Nhà Liên Kết Thương Hiệu tự tạo cho Người Cùng Gia Nhập trong quá trình đăng ký bổ sung tài khoản.

Sau đó, Nhà Liên Kết Thương Hiệu sẽ gửi thông tin đăng nhập cho Người Cùng Gia Nhập để tham gia đào tạo.

Lưu ý:

- Nhà Liên Kết Thương Hiệu và Người Cùng Gia Nhập phải độc lập hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.
- Nhà Liên Kết Thương Hiệu và Người Cùng Gia Nhập phải tự hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mà không có sự hỗ trợ, giúp đỡ hoặc thao tác máy tính từ người khác.

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

- (a) 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 số 40/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị Định số 18/2023/NĐ-CP.

- (b) Trước khi bắt đầu tham gia khóa học, Học Viên sẽ được giới thiệu thông tin về Đào Tạo Viên thực hiện đào tạo cơ bản (là cơ sở để điền thông tin vào bản cam kết theo mẫu trước khi được cấp Thẻ Thành Viên).
- (c) Học Viên sẽ phải tham gia học từ đầu đến cuối mỗi học phần. Hệ thống không cho phép tua nhanh bài để đảm bảo tổng thời lượng đào tạo.
- (d) Học Viên đang học phần này có thể tạm dừng, 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.
- (e) Cuối mỗi học phần, hệ thống sẽ hiển thị một hoặc một số câu hỏi nhằm giúp Học Viên tương tác với nội dung bài học. Chỉ khi Học Viên trả lời xong các câu hỏi thì mới có thể chuyển sang nội dung khác.
- (f) Ngoài ra, để đảm bảo tính tương tác giữa Học Viên và Đào tạo viên trong quá trình đào tạo trực tuyến, hệ thống cho phép Học Viên đặt câu hỏi vào cửa sổ tương tác trực tuyến "**Trao đổi trực tuyến**" được hiển thị trên màn hình học.

Mỗi Đào Tạo Viên của Nu Skin Việt Nam sẽ được cấp một tài khoản riêng biệt để quản lý việc đào tạo, trả lời câu hỏi từ Học Viên. Theo đó, chỉ có Đào Tạo Viên mới nhận được thông báo từ hệ thống và phản hồi Học Viên.

Đào Tạo Viên của Nu Skin Việt Nam sẽ là người trực tiếp trả lời câu hỏi của Học Viên qua cửa sổ Trao đổi trực tuyến hoặc qua hệ thống và cam kết không giao tài khoản cho người khác thực hiện thay. Trong đó:

- (i) Nếu Học Viên đặt câu hỏi trong giờ làm việc (từ 9h00 đến 18h00 từ Thứ 2 đến Thứ 6 hàng tuần, trừ các ngày nghỉ, ngày lễ tết theo quy định), Đào Tạo Viên của Nu Skin sẽ trả lời câu hỏi ngay trong ngày làm việc đó. Thông tin Đào Tạo Viên sẽ được hiển thị trên phần đầu của cửa sổ Trao đổi trực tuyến để Học Viên được biết.
- (ii) Nếu Học Viên đặt câu hỏi ngoài giờ làm việc nêu trên, cửa sổ Trao đổi trực tuyến sẽ hiện thông báo cho Học Viên và lưu lại câu hỏi trên hệ thống tại trang quản lý của Đào tạo viên, đồng thời hệ thống sẽ gửi thông báo có câu hỏi đến Đào tạo viên qua email của chính Đào Tạo Viên đó.

Trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi, Đào tạo viên sẽ đăng nhập vào hệ thống để trả lời câu hỏi của Học Viên và câu trả lời sẽ được gửi đến Học Viên qua email của Học Viên. Câu hỏi và câu trả lời đều được lưu trữ trên hệ thống của Công Ty.

- (g) Sau khi Học viên hoàn thành tất cả các Học phần và Đào Tạo Viên đã phản hồi đầy đủ các câu hỏi của Học Viên trong quá trình tham gia đào tạo, hệ thống sẽ ghi nhận và hiển thị thông báo "**HOÀN THÀNH**" nội dung học và yêu cầu làm bài kiểm tra.
- (h) 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 ít nhất 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).

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

Bước 3. Cấp Chứng Chỉ Đào Tạo Cơ Bản Về Bán Hàng Đa Cấp và Thẻ Thành Viên

- (a) Học Viên hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản và đạt kết quả bài kiểm tra sẽ được yêu cầu ký và nộp Bản cam kết theo mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 40/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị Định số 18/2023/NĐ-CP, đến Công ty để được cấp Chứng Chỉ Đào Tạo Cơ Bản Về Bán Hàng Đa Cấp và Thẻ Thành Viên.
- (b) Mẫu số 13 sẽ được gửi đến email của Học Viên hoặc có thể được cung cấp trực tiếp tại trụ sở chính, chi nhánh của Nu Skin Việt Nam hoặc Học Viên có thể tự tải mẫu này trên các website, in ký và nộp trực tiếp đến Công Ty hoặc gửi thông qua dịch vụ bưu chính.
- (c) Sau khi nhận được mẫu số 13 đã ký, Công Ty sẽ gửi thông báo đến Học Viên và cấp Chứng Chỉ Đào Tạo Cơ Bản Về Bán Hàng Đa Cấp và Thẻ Thành Viên.

Bước 4. Ghi nhận và lưu trữ kết quả đào tạo cơ bản

- (a) 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, Thẻ Thành Viên sẽ được lưu trữ tại tài khoản đào tạo trực tuyến của từng Học Viên.
- (b) 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, Thẻ Thành Viên, Bài kiểm tra và kết quả kiểm tra được lưu trữ, có thể trích xuất danh sách và cho phép in ra.

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

3.1. Đặt hàng trực tiếp

- (a) **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.

- (b) **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.

(c) **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.

- (i) Thanh toán bằng tiền mặt: Nhà Liên Kết Thương Hiệu ký tên trên biên lai thu tiền
- (ii) Thanh toán bằng thẻ ATM/thẻ tín dụng: Nhà Liên Kết Thương Hiệu ký tên trên phiếu cả 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.

(d) **Bước 4:** Giao hàng:

- (i) 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.
- (ii) 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.
- (iii) 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.
- (iv) 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.
- (v) 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).

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

(a) Bước 1: Đặt hàng tại địa chỉ website:

https://www.nuskin.com/content/nuskin/vi_VN/home.html.

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.

(b) 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.

- (i) Trong trường hợp Nhà Liên Kết Thương Hiệu không thanh toán đúng thời hạn quy định, Đơn hàng sẽ bị hủy.
- (ii) 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.
- (iii) 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.

(c) 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.

(d) Bước 4: Giao hàng

- (i) 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.
- (ii) 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.
- (iii) 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.
- (iv) 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.
- (v) 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.

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

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

- (a) 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.
- (b) 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.
- (c) 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.
- (d) Ngoài chế độ bảo hành, Nu Skin Việt Nam không tiếp nhận bảo trì, sửa chữa thiết bị.
- (e) 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).

- (i) TP. Hồ Chí Minh: Tầng 2, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Xuân Hòa, TP.HCM
- (ii) TP. Hà Nội: Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint, 27 Lê Văn Lương, Phường Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội.
- (iii) Số điện thoại: (028) 7106 8838
- (iv) Email: tuvansanpham@nuskin.com

4.2. Quy trình, thủ tục

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

- (i) 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 https://www.nuskin.com/content/nuskin/vi_VN/home.html)
- (ii) Địa điểm tiếp nhận yêu cầu bảo hành/đổi sản phẩm:
 - Tại TP.Hồ Chí Minh: Nhận sản phẩm bảo hành/đổi hàng tại văn phòng Hồ Chí Minh
 - Tại Hà Nội: Nhận sản phẩm bảo hành/đổi hàng tại văn phòng Hà Nội
- (iii) Nhà Liên Kết Thương Hiệu có thể trực tiếp mang tờ khai cùng sản phẩm hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính 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)”

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

- (i) Bộ phận tiếp nhận sẽ nhận hàng bảo hành/đổi sản phẩm, chuyển cho Bộ phận kiểm tra lỗi.
- (ii) 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.

2

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.

5. 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 của Quy Tắc Hoạt Động này. Việc mua lại Sản Phẩm và trả lại tiền cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu được thực hiện như sau:

Bước 1. Nhà Liên Kết Thương Hiệu yêu cầu Công Ty mua lại Sản Phẩm

Nhà Liên Kết Thương Hiệu chuyển toàn bộ Sản Phẩm yêu cầu trả lại kèm theo kèm theo hồ sơ hoàn trả đến Công Ty. Hồ sơ hoàn trả bao gồm:

- (i) Hóa đơn mua số Sản Phẩm được yêu cầu trả lại; và
- (ii) Bản sao Thẻ Căn cước công dân hoặc Thẻ Căn cước của Nhà Liên Kết Thương Hiệu.

Lưu ý:

Trường hợp thất lạc Hóa đơn mua hàng, Nhà Liên Kết Thương Hiệu có thể gửi kèm Phiếu xuất kho. Công Ty sẽ hỗ trợ truy xuất lại Hóa đơn mua hàng hợp lệ cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu.

*Trường hợp người trả hàng **KHÔNG PHẢI** là Nhà Liên Kết Thương Hiệu đứng tên trên Hóa đơn mua hàng, hồ sơ hoàn trả phải bổ sung thêm văn bản ủy quyền giữa Nhà Liên Kết Thương Hiệu và người trả hàng thay kèm bản sao Thẻ Căn cước công dân hoặc Thẻ Căn cước của cả hai bên.*

Việc trả lại Sản Phẩm có thể được thực hiện thông qua (02) hai phương thức:

- **Trả hàng trực tiếp:** Nhà Liên Kết Thương Hiệu trực tiếp mang Sản Phẩm và hồ sơ đến trụ sở chính/chi nhánh của Công Ty; hoặc
- **Trả hàng từ xa:** Nhà Liên Kết Thương Hiệu gửi Sản Phẩm và hồ sơ đến trụ sở chính/chi nhánh của Công Ty thông qua dịch vụ bưu chính.

Bước 2. Công Ty kiểm tra và xác nhận Sản Phẩm đủ điều kiện mua lại

Sau khi nhận được Sản Phẩm và hồ sơ hoàn trả, Công Ty sẽ tiến hành kiểm tra và xác nhận với Nhà Liên Kết Thương Hiệu về tính hợp lệ của hồ sơ và số lượng Sản Phẩm đủ điều kiện mua lại, hoặc thông báo cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu về việc bổ sung hồ sơ, Sản Phẩm còn thiếu hoặc Sản Phẩm không đủ điều kiện mua lại.

Tùy thuộc vào phương thức trả hàng, việc xác nhận được thực hiện như sau:

- i. **Trường hợp trả hàng trực tiếp:** Công Ty tiến hành kiểm tra trực tiếp. Nhà Liên Kết Thương Hiệu ký xác nhận vào Đơn hoàn trả Sản Phẩm sau khi hai bên thống nhất về hồ sơ và số lượng Sản Phẩm đủ điều kiện hoàn trả.

- ii. **Trường hợp trả hàng từ xa:** Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Sản Phẩm và hồ sơ hoàn trả, Công Ty tiến hành kiểm tra và liên hệ với Nhà Liên Kết Thương Hiệu để xác nhận về hồ sơ và số lượng Sản Phẩm đủ điều kiện hoàn trả. Dựa trên xác nhận của Nhà Liên Kết Thương Hiệu, Công Ty sẽ lập Đơn hoàn trả Sản Phẩm.

Bước 3. Trả lại tiền cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu

Công Ty sẽ tiến hành thanh toán tiền cho Nhà Liên Kết Thương Hiệu trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày nhận đủ Sản Phẩm và hồ sơ hợp lệ. Việc thanh toán có thể được thực hiện bằng hình thức chuyển khoản hoặc ghi nợ, theo quy định tại mục 3.5 Chương 2 tại Quy Tắc Hoạt Động, để sử dụng cho các đơn hàng kế tiếp.

Lưu ý: Trường hợp Nhà Liên Kết Thương Hiệu yêu cầu Công Ty chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng **KHÔNG PHẢI** của Nhà Liên Kết Thương Hiệu, Nhà Liên Kết Thương Hiệu cần cung cấp cho Công Ty văn bản ủy quyền có công chứng/chứng thực phù hợp theo quy định pháp luật.

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

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

(a) Tại văn phòng của Nu Skin Việt Nam (trong giờ hành chính)

(i) TP. Hồ Chí Minh: Tầng 2, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Xuân Hòa, TP.HCM

(ii) TP. Hà Nội: tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint, 27 Lê Văn Lương, Phường Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội.

(b) Hotline: (028) 7106 8838 (trong giờ hành chính)

(c) Email: 48hrs_reply_vietnam@nuskin.com

(d) 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.

6.2. Quy trình thực hiện

(a) 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)

(b) 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.

7. 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.

7.1. 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 dịch vụ bưu chính 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.

7.2. Yêu cầu chấm dứt từ Công Ty

- Bước 1. Công Ty sẽ gửi thông báo bằng văn bản trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính 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:

- (i) Trong trường hợp Nhà Liên Kết Thương Hiệu yêu cầu Công Ty mua lại các Sản Phẩm còn nguyên bao bì, tem, nhãn và còn thời hạn sử dụng vào thời điểm hoàn trả và được Nhà Liên Kết Thương Hiệu trả lại tối đa trong vòng 12 tháng kể từ ngày đặt 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.
 - (ii) 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.
 - (iii) 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.
- (c) Bước 3. 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.



2