

CÔNG TY TNHH NU SKIN ENTERPRISES VIỆT NAM
CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ BẢO VỆ KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

(Thời gian áp dụng: kể từ ngày 10 tháng 07 năm 2026)

Chính Sách Chung Về Bảo Vệ Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương này áp dụng cho tất cả các khách hàng của Công Ty TNHH Nu Skin Enterprises Việt Nam (“Nu Skin Việt Nam” hoặc “chúng tôi”). Chính sách này mô tả trình tự, thủ tục, phương thức thực hiện phù hợp để bảo đảm quyền lợi, quyền khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp và các quyền khác của từng đối tượng Khách hàng dễ bị tổn thương của Nu Skin Việt Nam.

1. Định nghĩa về khách hàng dễ bị tổn thương

Khách hàng dễ bị tổn thương là người có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. Tại Nu Skin Việt Nam, theo định hướng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các đối tượng sử dụng sản phẩm đặc thù (như mỹ phẩm, thực phẩm bổ sung, thiết bị làm đẹp), khách hàng dễ bị tổn thương bao gồm các đối tượng sau:

- 1.1. Nhóm 1:** Người cao tuổi là người từ đủ 60 tuổi trở lên.
- 1.2. Nhóm 2:** Trẻ em là người dưới 16 tuổi;
- 1.3. Nhóm 3:** Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật.
- 1.4. Nhóm 4:** Người khuyết tật là người bị khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc bị suy giảm chức năng được biểu hiện dưới dạng tật khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn.
- 1.5. Nhóm 5:** Phụ nữ mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi.
- 1.6. Nhóm 6:** Người mắc bệnh hiểm nghèo là người mà bệnh viện cấp tỉnh, bệnh viện quân đội cấp quân khu trở lên có kết luận là đang bị bệnh nguy hiểm đến tính mạng, khó có phương thức chữa trị.
- 1.7. Nhóm 7:** Thành viên hộ nghèo là thành viên thuộc hộ được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận hộ nghèo.

Điều kiện cụ thể để xác định các Khách hàng dễ bị tổn thương được quy định chi tiết và/hoặc có thể cập nhật theo các văn bản quy định pháp luật liên quan tương ứng.

2. Cách thức Nu Skin Việt Nam thực hiện để đảm bảo quyền lợi và chăm sóc khách hàng dễ bị tổn thương

Trừ khi pháp luật yêu cầu khác đi, trong phạm vi tối đa nguồn lực, quyền hạn và quy định nội bộ (bao gồm cả Quy Tắc Hoạt Động của Nu Skin Việt Nam), chúng tôi thực hiện bảo vệ quyền lợi, chăm sóc đối với Khách hàng dễ bị tổn thương theo các phương thức sau:

- 2.1. Quyền lợi trong quá trình đăng ký trở thành khách hàng, mua hàng, đổi trả và bảo hành:**
 - a. Đối với Nhóm 1 (Người cao tuổi):** Tư vấn chi tiết, hướng dẫn tận tình cách đăng ký trở thành khách hàng, cách mua hàng, thanh toán và các quy trình bảo hành/đổi trả. Tổng đài chăm sóc khách hàng hỗ trợ tạo đơn hàng hoặc yêu cầu bảo hành thay cho khách hàng khi khách hàng cung cấp đủ thông tin. Ưu tiên hỗ trợ tại các trung tâm giao dịch của Nu Skin.
 - b. Đối với Nhóm 3, 7 (Người DTTS, Hộ nghèo):** Sử dụng ngôn ngữ phù hợp, dễ hiểu khi trò chuyện. Tư vấn và hướng dẫn chi tiết, hỗ trợ điền thông tin/biểu mẫu. Tổng đài hỗ trợ tạo yêu cầu mua lại hoặc bảo hành hàng hóa.

- c. **Đối với Nhóm 4, 5, 6 (Người khuyết tật, Phụ nữ mang thai/nuôi con nhỏ, Bệnh hiểm nghèo):** Tùy theo nhu cầu thực tế của khách hàng (đặc biệt đối với các sản phẩm thực phẩm bổ sung), Nu Skin Việt Nam sẽ tư vấn chuyên sâu và đưa ra sự hỗ trợ phù hợp. Hỗ trợ tối đa qua tổng đài điện thoại để hạn chế việc khách hàng phải đi lại.
- d. **Đối với Nhóm 2 (Trẻ em):** Nu Skin Việt Nam không chỉ đạo việc bán các sản phẩm hoặc dịch vụ của mình cho trẻ em, cũng như tất cả các khách hàng của mình phải là người thành niên. Chỉ người thành niên mới có thể mua các sản phẩm dành cho trẻ em của Nu Skin Việt Nam. Nếu bạn là trẻ vị thành niên, bạn chỉ có thể liên hệ với Nu Skin Việt Nam khi có sự tham gia của cha mẹ hoặc người giám hộ.

2.2. Bảo vệ dữ liệu cá nhân:

Dữ liệu cá nhân của các khách hàng dễ tổn thương sẽ được bảo mật theo:

- a. Chính Sách Bảo Mật của Nu Skin Việt Nam tại:

https://www.nuskin.com/content/dam/NuskinVN/DIGITAL/legal/NSV_Privacy%20Notice_VN_20230701.pdf; và

- b. Chính Sách Bảo Mật Toàn Cầu của Tập Đoàn Nu Skin tại:

https://legal.nuskin.com/privacy.html?_gl=1*bkx6lo*_gcl_au*NDE4MDI4Mjc1LjE3ODIxMjg5MjU.*_ga*MTUwNzQwODUzNy4xNzgyMTI4OTI1*_ga_S52KNMW9GF*czE3ODM2ODgyMTQkbzMyJGcxJHQxNzgzNjg5NTIzJGo2MCRsMCRoMA..

Khách hàng cũng có thể đọc các chính sách này tại văn phòng của Nu Skin Việt Nam tại TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội.

2.3. Giải quyết khiếu nại và tranh chấp (Đặc biệt bao gồm Báo cáo biến cố bất lợi/khiếu nại sản phẩm):

- a. **Ưu tiên tiếp nhận và xử lý:** Mọi yêu cầu, khiếu nại hoặc báo cáo biến cố bất lợi về sản phẩm từ khách hàng dễ bị tổn thương sẽ được ưu tiên tiếp nhận, phân loại và giải quyết nhanh chóng.
- b. **Nguyên tắc không chuyển giao:** Không chuyển yêu cầu của khách hàng dễ bị tổn thương cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan trực tiếp.
- c. **Bảo vệ dữ liệu cá nhân:** Dữ liệu cá nhân của khách hàng được thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại, tranh chấp sẽ được bảo mật theo các chính sách như được nêu tại Điều 2.2. trên đây.
- d. **Không từ chối, không kỳ thị:** Không từ chối giải quyết yêu cầu hợp pháp do sự khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục tập quán. Tuyệt đối không kỳ thị, phân biệt đối xử hay lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương của khách hàng.
- e. **Trả lời kết quả:** Kết quả giải quyết sẽ được thông báo theo phương thức thuận tiện nhất mà khách hàng yêu cầu. Nu Skin Việt Nam sẽ chủ động cập nhật tiến độ xử lý thường xuyên qua phương thức thuận tiện đối với khách hàng khi được yêu cầu.
- f. **Nguyên tắc giải quyết:** Trong phạm vi tối đa cho phép của pháp luật và chính sách nội bộ, Nu Skin Việt Nam sẽ ưu tiên phương án giải quyết có lợi hơn cho khách hàng.

3. Việc cập nhật Chính Sách Chung Về Bảo Vệ Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương

- 3.1. Nu Skin Việt Nam có thể cập nhật Chính Sách Chung Về Bảo Vệ Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương này bất kỳ lúc nào. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về mọi nội dung thay đổi quan trọng bằng cách thông báo trên trang web của Nu Skin Việt Nam tại <https://www.nuskin.com/vn>), tại văn phòng của Nu Skin Việt Nam tại TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội, và/hoặc các kênh thông tin liên lạc khác mà Nu Skin Việt Nam cho là phù hợp.

- 3.2.** Toàn bộ nội dung thay đổi sẽ có hiệu lực kể từ ngày công bố, trừ khi có lưu ý khác được cung cấp trong thông báo này. Trong trường hợp khách hàng không đồng ý với các cập nhật, bạn có thể liên hệ với chúng tôi để đóng góp ý kiến hoặc thực hiện các quyền của mình theo quy định pháp luật.

4. Cách liên hệ với Nu Skin Việt Nam

Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào về Chính Sách Chung Về Bảo Vệ Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương này, bạn có thể liên hệ với chúng tôi qua các hình thức sau:

- 4.1.** Tại văn phòng của Nu Skin Việt Nam (trong giờ hành chính)
- a. TP. Hồ Chí Minh:** Tầng 2, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Xuân Hòa, TP.HCM
 - b. TP. Hà Nội:** tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint, 27 Lê Văn Lương, Phường Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội.
- 4.2. Hotline:** (028) 7106 8838 (trong giờ hành chính)
- 4.3. Email:** 48hrs_reply_vietnam@nuskin.com