

## Q&A VỀ CHƯƠNG TRÌNH ARO PHIÊN BẢN 2020

### **Hỏi: Làm thế nào để đăng ký tham gia chương trình ARO?**

Trả lời: KHTT (Khách Hàng Thân Thiết) có thể đăng ký theo 2 hình thức:

1. Đăng ký trực tuyến (áp dụng từ tháng 8/2020 và không cần nộp bất kỳ hồ sơ bản cứng nào) nhưng chỉ chấp nhận đăng ký thẻ Visa/MasterCard (ATM không đăng ký trực tuyến).
2. Đăng ký tại quầy: điền và nộp “Đơn Đăng Ký Tham Gia Chương Trình ARO” kèm các thông tin:
  - Họ tên/Mã số KHTT
  - Sản phẩm ARO đăng ký
  - Thông tin thẻ Visa/Master/ATM (tự động thanh toán vào ngày 15 hàng tháng chỉ áp dụng đối với thẻ Visa/MasterCard)

### **Hỏi: Tôi có thể đăng ký hoặc đặt hàng ARO khi nào?**

Trả lời: Chương trình giá ưu đãi ARO chỉ áp dụng từ ngày 5 đến 15 hàng tháng.

### **Hỏi: Tôi có thể đăng kí ARO bằng loại thẻ thanh toán gì? Có bị giới hạn bởi ngân hàng nào không?**

Trả lời: Thẻ Visa, MasterCard (trực tuyến / tại quầy) hoặc ATM (tại quầy). Không giới hạn ngân hàng.

### **Hỏi: Tôi có thể đặt hàng ARO ngay tháng đầu tiên đăng ký hay không?**

Trả lời: Công ty yêu cầu KHTT đặt hàng ngay sau khi hoàn tất đăng ký (05 -15 hàng tháng).

Đăng ký trực tuyến cũng yêu cầu đặt hàng ngay vào thời điểm hoàn tất đăng ký tham gia ARO (chỉ áp dụng thanh toán bằng thẻ Visa/MasterCard như đăng ký)

### **Hỏi: Đăng ký ARO của tôi có thể kết hợp giữa sản phẩm ARO và sản phẩm thông thường không?**

Trả lời: Đơn đăng ký và đơn hàng ARO tự động chỉ áp dụng cho sản phẩm ARO theo như danh sách công bố

### **Hỏi: Tôi có thể đăng ký và đặt hàng ARO ngoài thời gian 05 đến 15 hàng tháng không?**

Trả lời: Không, do việc đăng ký giảm giá sản phẩm ARO chỉ áp dụng từ ngày 05 đến ngày 15 hàng tháng

### **Hỏi: Tôi có thể nhờ người khác thay mặt nộp đơn và đặt hàng ARO tại quầy hay không? Nếu được thì tôi có phải nộp thư ủy quyền hay không?**

Trả lời: Có thể nộp thay thế và không cần giấy ủy quyền.

**Hỏi: Tôi có thể mua nhiều đơn hàng ARO trong tháng (từ ngày 05 – 15 hàng tháng) hay không?**

Trả lời: Mỗi KHTT có thể mua nhiều đơn hàng ARO trong tháng nhưng không vượt quá quy định áp dụng chung cho KHTT (tối đa 10 cái/sản phẩm/tháng và không quá 2000PV/tháng).

**Hỏi: Khi tôi chuyển đổi từ KHTT thành Nhà Liên Kết Thương Hiệu thì tôi có thể tiếp tục tham gia chương trình ARO đã đăng ký trước đó hay không?**

Trả lời: Không, bạn sẽ không được tiếp tục tham gia do chương trình ARO chỉ áp dụng cho đối tượng là KHTT.

**Hỏi: Giảm giá 3% (đặt liên tục ARO trong 3 tháng) hoặc 5% (đặt liên tục ARO trong 6 tháng) sẽ được áp dụng như thế nào?**

Trả lời: Giảm giá 3% (đặt liên tục ARO trong 3 tháng) hoặc 5% (đặt liên tục ARO trong 6 tháng) được áp dụng cho đơn hàng thông thường, áp dụng một lần và chỉ có hiệu lực trong tháng thứ 4 hoặc tháng thứ 7 (mã giảm giá sẽ gửi đến KHTT qua tin nhắn)

**Hỏi: Đơn hàng sử dụng mã giảm giá (3% hoặc 5%) của tôi có thể áp dụng cho đơn hàng ARO hay không?**

Trả lời: Không, KHTT chỉ có thể sử dụng mã giảm giá cho đơn đặt hàng thông thường (tại quầy hoặc trực tuyến)

**Hỏi: Đơn hàng sử dụng mã giảm giá (3% hoặc 5%) của tôi có giảm PV/CSV và Hoa Hồng Chia Sẻ hay không?**

Trả lời: Có, sẽ giảm 3% hoặc 5% tương ứng.

**Hỏi: Nếu tôi đặt hàng liên tục trong 9 tháng, và 12 tháng thì tôi có nhận được mã khuyến mãi không? Và trị giá mã khuyến mãi là bao nhiêu?**

Trả lời: Có, mã khuyến mãi sẽ là 5%.

**Hỏi: Tôi có thể chuyển nhượng mã giảm giá 3% hoặc 5% của tôi cho người khác không?**

Trả lời: Không, chỉ có hiệu lực cho chính KHTT đạt chuẩn đó.

## **Các câu hỏi liên quan đăng ký hoặc đặt hàng ARO trực tuyến:**

**Hỏi: Ngày tự động thanh toán và giao hàng mặc định theo Hợp Đồng ARO trực tuyến là ngày nào?**

Trả lời: Ngày tự động thanh toán và giao hàng mặc định theo Hợp Đồng ARO trực tuyến sẽ là ngày *15 hàng tháng*. Tuy nhiên Bạn có thể thay đổi (qua trực tuyến) ngày này sau khi hoàn tất các bước đăng ký.

**Hỏi: Tôi có thể chủ động đặt hàng ARO mà không cần chờ tới ngày tự động thanh toán và giao hàng hay không? Áp dụng hình thức thanh toán nào?**

Trả lời: Bạn có thể chủ động đặt đơn ARO mà không cần chờ tới ngày tự động thanh toán và giao hàng, tuy nhiên giá ưu đãi ARO chỉ áp dụng vào ngày 05 -15 hàng tháng.

Hình thức thanh toán tại quầy và trực tuyến sẽ áp dụng cho: thẻ Visa/ MasterCard/ ATM/ Momo (không áp dụng chuyển khoản).

**Hỏi: Tôi có thể chủ động đặt hàng ARO (không cần chờ đến ngày tự động thanh toán và giao hàng) và thay đổi sản phẩm trong đơn hàng này không?**

Trả lời: Bạn có thể chủ động đặt đơn ARO (không cần chờ tới ngày tự động thanh toán và giao hàng), và có thể thay đổi sản phẩm. Tuy nhiên, vì bạn không thay đổi sản phẩm trên hợp đồng nên đơn tự động giao hàng tháng sau vẫn áp dụng sản phẩm cũ dựa theo đăng ký trên Hợp Đồng ARO.

**Hỏi: Nếu tôi chủ động đặt hàng ARO (không cần chờ đến ngày tự động thanh toán và giao hàng) thì đơn tự động thanh toán trong cùng tháng đó có tạo ra thêm nữa không?**

Trả lời: Không. Ví dụ ngày giao hàng đăng ký của Bạn là ngày 15 hàng tháng thì nếu từ ngày 5 đến ngày 14 bạn có phát sinh **đơn hàng ARO** thì đơn hàng tự động thanh toán sẽ không tạo ra trong ngày 15 tháng đó nữa.

**Hỏi: Đăng ký ARO trực tuyến bắt buộc phải ship về địa chỉ nhà hay có thể chọn nhận hàng tại công ty?**

Trả lời: đăng ký ARO trực tuyến có thể chọn mọi hình thức giao hàng như đơn hàng bình thường

**Hỏi: Đăng ký ARO trực tuyến có thể dùng 1 thẻ đăng ký ARO cho nhiều người được không?**

Trả lời: Có thể, tuy nhiên KHTT khuyến khích nên sử dụng thẻ của cá nhân mình để dễ quản lý.

**Hỏi: Tôi có thể thay đổi sản phẩm ARO qua trực tuyến được không?**

Trả lời: Có thể. Bạn có thể thay đổi bất kỳ thông tin như sản phẩm ARO, địa chỉ giao hàng, thông tin thẻ thanh toán qua trực tuyến.

**Hỏi: Tôi có thể hủy đăng ký ARO qua trực tuyến được không?**

Trả lời: Không, Bạn chỉ có thể gửi yêu cầu bằng văn bản đến công ty để yêu cầu hủy đăng ký tham gia ARO.

**Hỏi: Những ARO đăng ký trước tháng 8/2020 có phải đăng ký lại hay không hay hệ thống tự cập nhật?**

Trả lời: Tất cả các đăng ký ARO trước tháng 8/2020 sẽ được tự cập nhật mà không cần KHTT đăng ký lại.

Lưu ý: Tất cả đăng ký này sẽ được mặc định ngày giao hàng tự động là ngày 15 hàng tháng (kể từ 15/8/2020). KHTT có thể thay đổi ngày giao hàng sau khi nhận tin nhắn từ công ty về vấn đề này.