

**CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN HERBALIFE VIỆT NAM**

**QUY TẮC HOẠT ĐỘNG**

## Mục lục

Định Nghĩa.....	6
Chương 1 Bắt đầu.....	7
1.1 ĐĂNG KÝ TRỞ THÀNH THÀNH VIÊN.....	7
1.1.1 Hạn Chế về Yêu Cầu Mua Sản Phẩm.....	8
1.1.2 Không Khuyến Khích Vay Nợ.....	8
1.1.3 Mỗi Người Chỉ Được Chấp Nhận Một Mã Số Thành Viên .....	8
1.1.4 Duy Trì Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp .....	8
1.1.5 Trao Đổi Liên Lạc Với Herbalife .....	8
1.1.6 Mua Hàng Đúng Quy Cách .....	8
1.1.7 Thanh Toán .....	9
Chương 2 Quy Định Cụ Thể về Tư Cách Thành Viên.....	9
2.1 TƯ CÁCH THÀNH VIÊN HỢP LỆ .....	9
2.1.1 Thành Viên Phải Là Các Cá Nhân.....	9
2.1.2 Cấm Thành Viên có nhiều hơn một Mã Số Thành Viên.....	9
2.1.3 Độ Tuổi Tối Thiểu của Thành Viên .....	9
2.1.4 Các Cặp Vợ Chồng và các Thành Viên Kết Hôn.....	9
2.1.5 Vợ/chồng của Thành Viên với tư cách là Thành Viên Cùng Tham Gia .....	10
2.1.6 Hoạt Động của Vợ/Chồng của Thành Viên.....	10
2.1.7 Mã Số Thành Viên chung.....	10
2.1.8 Người Tham Gia Mã Số Thành Viên Trước Đây .....	10
2.1.9 Cung Cấp Thông Tin về Tư Cách Thành Viên Trước Đây .....	10
2.1.10 Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động.....	10
2.2 CHUYỂN GIAO MÃ SỐ THÀNH VIÊN.....	11
2.2.1 Chuyển Giao Mã Số Thành Viên .....	11
2.2.2 Chỉ Được Chuyển Giao Cho Người Không Phải Là Thành Viên Herbalife.....	11
2.2.3 Cấp Bậc và Lợi Ích .....	11
2.2.4 Trách Nhiệm Sau Chuyển Giao.....	11
2.3 THỪA KẾ.....	11
2.4 TỪ BỎ MÃ SỐ THÀNH VIÊN (TỰ NGUYỆN CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG) .....	12
2.4.1 Từ Bỏ Mã Số Thành Viên .....	12
2.4.2 Đổi Hàng, Trả Hàng, Mua Lại Hàng Tồn .....	12
Chương 3 Hoạt Động Kinh Doanh.....	13
3.1 ĐIỀU HÀNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH.....	13
3.1.1 Tuân Thủ Quy Định Chung.....	13
3.1.2 Các Thành Viên Kinh Doanh Độc Lập.....	13
3.1.3 Duy Trì Danh Tiếng và Hình Ảnh của Herbalife .....	13
3.1.4 Vi Phạm Quy Tắc Hoạt Động.....	13
3.1.5 Không Liên Kết Các Tổ Chức Khác với Herbalife .....	13
3.1.6 Không Thuyết Phục để Bán Các Sản Phẩm hoặc Dịch Vụ Khác.....	14

3.1.7 Các hạn chế đối với Nhóm Thành Tích Cao Nhất (“Nhóm TAB”) .....	14
3.1.8 Thao Túng Kế Hoạch Trả Thưởng .....	14
3.1.9 Các Khoản Nợ Đối Với Herbalife.....	14
3.1.10 Phong Vấn hoặc Phát Ngôn trước Truyền Thông .....	14
3.1.11 Hành Vi Quấy Rối/Phân Biệt Đối Xử .....	15
3.1.12 Trách Nhiệm đối với Nhà Cung Cấp .....	15
3.2 HOẠT ĐỘNG KINH DOANH QUỐC TẾ.....	15
3.2.1 Hoạt Động tại Các Quốc Gia hoặc Vùng Lãnh Thổ Mà Herbalife Chưa Công Bố Hoạt Động Kinh Doanh Chính Thức.....	15
3.2.2 Hoạt Động tại Các Quốc Gia hoặc Vùng Lãnh Thổ Mà Herbalife Công Bố Hoạt Động Kinh Doanh Chính Thức .....	15
3.2.3 Hoạt Động Liên Quan đến Herbalife tại Việt Nam .....	15
3.2.4 Các Hoạt Động tại Trung Quốc.....	16
3.2.5 Sử Dụng Cá Nhân .....	16
3.2.6 Các Quốc Gia Bị Cấm .....	16
3.2.7 Danh Sách của Văn Phòng Kiểm Soát Tài Sản Nước Ngoài (“OFAC”) .....	16
3.3 CÔNG CỤ KINH DOANH.....	17
3.3.1. Phát hành và phân phối Công Cụ Kinh Doanh .....	17
3.3.2 Thông Tin Khách Hàng Tiềm Năng.....	17
3.3.3 Chấp Thuận Bằng Văn Bản về việc Phân Phối Công Cụ Kinh Doanh .....	17
3.3.4 Thông Báo về việc Ngừng Sử Dụng hoặc Bán Công Cụ Kinh Doanh .....	17
Chương 4 Bán Hàng .....	18
4.1 BÁN HÀNG CHO KHÁCH HÀNG.....	18
4.1.1 Việc Làm Không Được Phép tại Các Cơ Sở Bán Lẻ .....	18
4.1.2 Văn Phòng của Thành Viên .....	19
4.1.3 Cung Cấp và Duy Trì Hóa Đơn/Sổ Sách Bán Lẻ.....	19
4.1.4 Chính Sách Hoàn Tiền cho Khách Hàng.....	19
4.2 THANH TOÁN VÀ ĐIỀU CHỈNH.....	19
4.2.1 Phân Phối Sản Phẩm .....	19
4.3 CÁC CÁCH THỨC BÁN HÀNG.....	19
4.3.1 Thành Viên với tư cách là Đại Sứ Thương Hiệu .....	19
4.3.2 Bán Sản Phẩm cho Người Không Phải Thành Viên cho mục đích Bán Lại .....	19
4.3.3 Chỉnh Sửa Nhãn Sản Phẩm và Tài Liệu.....	20
4.3.4 Không Bán Lại Mẫu Sản Phẩm hoặc Phần Sản Phẩm Sử Dụng Hàng Ngày .....	20
4.3.5 Giới Thiệu và Hướng Dẫn Sử Dụng.....	20
4.3.6 Bảo Quản Sản Phẩm.....	20
4.3.7 Dịch Vụ Khách Hàng.....	20
Chương 5 Bảo Trợ và Lãnh Đạo .....	20
5.1 TRÁCH NHIỆM BẢO TRỢ.....	20
5.1.1 Đào Tạo.....	20

5.1.2	Mối Quan Hệ Độc Lập .....	20
5.1.3	Chuẩn Bị Tài Liệu Cho Thành Viên.....	21
5.2	DUY TRÌ NHÁNH BẢO TRỢ .....	21
5.2.1	Gây Tác Động Để Thay Đổi Người Bảo Trợ .....	21
5.2.2	Sửa Đổi Thông Tin Người Bảo Trợ.....	21
5.2.3	Thay Đổi Quan Hệ Bảo Trợ.....	21
Chương 6	Tiếp Thị Hoạt Động Kinh Doanh .....	22
6.1	TUYÊN BỐ VÀ GIỚI THIỆU.....	22
6.1.1	Hợp Pháp, Trung Thực và Không Gây Nhảm Lẫn.....	22
6.1.2	Tuyên Bố Về Việc Kiểm soát cân nặng.....	22
6.1.3	Tuyên Bố Về Sản Phẩm.....	22
6.1.4	Tuyên Bố Về Thu Nhập.....	23
6.1.5	Cỡ Chữ và Vị Trí Đặt Khuyến Cáo .....	23
6.1.6	Tuyên Bố Về Kinh Doanh Tại Nhà .....	24
6.1.7	Tuyên Bố Về Mối Quan Hệ Giữa Herbalife Và Thành Viên Herbalife .....	24
6.1.8	Tuyên Bố Về Cơ Hội Kinh Doanh.....	24
6.2	SỬ DỤNG TÀI SẢN TRÍ TUỆ CỦA HERBALIFE .....	24
6.2.1	Định Nghĩa.....	25
6.2.2	Tài Liệu Có Bản Quyền.....	25
6.2.3	Nhãn Hiệu, Hình Ảnh Thương Mại Tổng Thể và Tên Thương Mại .....	25
6.2.4	Bí Mật Thương Mại.....	26
6.2.5	Giới Hạn Việc Sử Dụng Tài Sản Trí Tuệ trong Hoạt Động Kinh Doanh Cùng Herbalife .....	26
6.2.6	Các Địa Chỉ của Herbalife .....	26
6.2.7	Nghiêm Cấm Sử Dụng Tài Sản Trí Tuệ của Bên Thứ Ba.....	26
6.2.8	Chấm Dứt Mã Số Thành Viên (Chấm Dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp).....	26
6.3	QUẢNG CÁO VÀ QUẢNG BÁ .....	26
6.3.1	Hạn Chế Quảng Cáo.....	26
Chương 7	Sử Dụng Internet và Tiếp Thị Điện Tử.....	27
7.1	ĐẠO ĐỨC THÀNH VIÊN.....	27
7.1.1	Chuẩn Mục Ứng Xử Cá Nhân.....	27
7.1.2	Không Được Phép Truy Cập Hệ Thống Máy Tính.....	27
7.1.3	Dữ Liệu Của Người Tiêu Dùng .....	27
7.2	TRANG WEB CỦA THÀNH VIÊN .....	27
7.2.1	Địa Chỉ Email.....	27
7.3	CẤM BÁN ĐẤU GIÁ VÀ BÁN QUA CÁC WEBSITE BÁN LẺ TRỰC TUYẾN .....	27
7.4	THƯ ĐIỆN TỬ (EMAIL) .....	27
7.4.1	Các Yêu Cầu và Hạn Chế .....	28
7.4.2	Thông Báo của Cơ Quan Nhà Nước về việc Ngừng Hoạt Động Email.....	28
7.5	TRUYỀN THÔNG XÃ HỘI.....	28
7.6	TIẾP THỊ QUA ĐIỆN THOẠI .....	28

<b>Chương 8 Thủ Tục Thực Thi .....</b>	<b>28</b>
<b>8.1 XỬ LÝ KHIẾU NẠI.....</b>	<b>28</b>
<b>8.1.1 Điều Tra.....</b>	<b>28</b>
<b>8.1.2 Hình Thức Xử Lý Vi Phạm.....</b>	<b>29</b>
<b>8.1.3 Biện Pháp Khắc Phục.....</b>	<b>29</b>
<b>8.1.4 Đề Nghị Xem Xét Lại (không liên quan đến việc Chấm Dứt Mã Số Thành Viên).....</b>	<b>29</b>
<b>8.1.5 Chấm Dứt Mã Số Thành Viên (Chấm Dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp).....</b>	<b>29</b>
<b>8.1.6 Phản Đối Quyết Định Chấm Dứt Mã Số Thành Viên .....</b>	<b>30</b>
<b>Chương 9 Các Điều Khoản Pháp Lý Bổ Sung .....</b>	<b>30</b>
<b>9.1 Thiệt Hại.....</b>	<b>30</b>
<b>9.2 Từ Bỏ Quyền và Chậm Trễ Thực Thi .....</b>	<b>30</b>
<b>9.3 Vô Hiệu Từng Phần.....</b>	<b>30</b>
<b>9.4 Luật Điều Chỉnh và Cơ Quan Xét Xử .....</b>	<b>30</b>
<b>9.5 Miễn trừ trách nhiệm .....</b>	<b>31</b>
<b>9.6 Yêu cầu bồi thường thiệt hại Giữa Các Thành Viên.....</b>	<b>31</b>
<b>Chương 10 Quyền Riêng Tư và Bảo Mật Dữ Liệu .....</b>	<b>31</b>
<b>Phụ lục A Các Quy Trình, Thủ Tục.....</b>	<b>32</b>
<b>1. Quy trình, thủ tục ký kết Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp .....</b>	<b>32</b>
<b>2. Quy trình, thủ tục đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp và cấp Thẻ Thành Viên</b>	<b>32</b>
<b>3. Quy trình, thủ tục đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng hóa .....</b>	<b>35</b>
<b>4. Quy trình, thủ tục đổi, trả, mua lại hàng hóa và trả lại tiền cho người tham gia bán hàng đa cấp .....</b>	<b>37</b>
<b>5. Quy trình, thủ tục giải quyết khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp .....</b>	<b>39</b>
<b>6. Quy trình, thủ tục chấm dứt và thanh lý Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp .....</b>	<b>40</b>
<b>Phụ lục B Biểu Mẫu Liên Quan.....</b>	<b>42</b>
<b>1. Đơn Đề Nghị Bổ Sung Vợ/Chồng Của Thành Viên.....</b>	<b>42</b>
<b>2. Đơn Đăng Ký Hoa Hồng Doanh Số Nhóm TAB .....</b>	<b>42</b>

## **Định Nghĩa**

**Người Đăng Ký:** Một cá nhân nộp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp để đăng ký trở thành Thành Viên Herbalife.

**Thành Viên:** Một cá nhân có Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp đang có hiệu lực với Herbalife.

**Mã Số Thành Viên:** Mã số được cấp cho mỗi cá nhân khi nộp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp để đăng ký trở thành Thành Viên Herbalife. Mã Số Thành Viên cũng là Mã Số Hợp Đồng. Mã Số Thành Viên sẽ được sử dụng để nhận dạng Thành Viên trong mọi giao dịch với Herbalife.

**Công Cụ Kinh Doanh:** Công cụ hỗ trợ kinh doanh không phải do Herbalife cung cấp.

**Tuyên Bố Về Thu Nhập:** Bất kỳ tuyên bố nào liên quan đến thu nhập thực tế hoặc tiềm năng của một Thành Viên.

**Tuyên bố về Phong Cách Sống:** là một dạng Tuyên bố về Thu Nhập với Herbalife, thể hiện dưới dạng lời nói, văn bản hoặc hình ảnh, có thể bao gồm nhà cửa, xe cộ hay các chuyến du lịch.

**Người Tham Gia Mã Số Thành Viên Trước Đây:** Người trước đây đã từng là Thành Viên Herbalife hoặc vợ/chồng của Thành Viên hay bất kỳ người nào khác đã từng tham gia một Mã Số Thành Viên.

**Tài Sản Trí Tuệ của Herbalife:** Bao gồm các tài liệu, nhãn hiệu, tên thương mại, hình ảnh thương mại tổng thể và bí mật thương mại thuộc bản quyền của Herbalife.

**Thông Tin Khách Hàng Tiềm Năng:** Bao gồm thông tin về các đối tượng tiềm năng sử dụng sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® hoặc tham gia cơ hội kinh doanh cùng Herbalife.

**Tài Liệu:** bao gồm Quy Tắc Hoạt Động, Kế Hoạch Trả Thưởng và Danh Mục Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp do Herbalife Việt Nam ban hành phù hợp với pháp luật.

**Phòng Dịch Vụ Thành Viên:** là đơn vị cung cấp các dịch vụ hỗ trợ Thành Viên của Herbalife, có thể liên lạc qua số điện thoại (028) 3827 9191.

**Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động:** Thời gian chờ kéo dài một năm. mà theo đó Người Tham Gia Mã Số Thành Viên Trước Đây không được phép tham gia hoạt động bán đa cấp với Herbalife (Xem Quy Tắc 2.1.10)

**Hội Đồng Đánh Giá Vi Phạm:** Hội đồng xem xét ý kiến phản đối quyết định chấm dứt Mã Số Thành Viên, bao gồm đại diện được chỉ định từ mỗi Phòng Kinh Doanh, Phòng Dịch Vụ Thành Viên và Phòng Pháp Lý.

**Kế Hoạch Trả Thưởng:** là Kế Hoạch Trả Thưởng của Herbalife, được sử dụng để xác định hoa hồng, tiền thưởng và các lợi ích kinh tế khác mà Thành Viên được hưởng từ kết quả của hoạt động bán hàng của mình và của các Thành Viên khác trong mạng lưới.

**Người Bảo Trợ:** Thành Viên đưa một cá nhân khác gia nhập Herbalife với tư cách Thành Viên.

**Tiếp Thị Qua Điện Thoại:** Hoạt động bán hàng, thuyết phục, tiếp thị, quảng bá hoặc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ thông qua điện thoại cố định, điện thoại di động, tin nhắn văn bản, máy fax, thiết bị quay số tự động, hộp thư thoại nhân tạo hoặc thu tiếng trước, hoặc thiết bị tương tự.

**Người Nhận Chuyển Giao:** Cá nhân nhận chuyển giao một Mã Số Thành Viên từ một Thành Viên Herbalife.

**Người Chuyển Giao:** Thành Viên Herbalife chuyển giao Mã Số Thành Viên của mình cho một cá nhân khác.

## Chương 1 Bắt đầu

### 1.1 ĐĂNG KÝ TRỞ THÀNH THÀNH VIÊN

Một cá nhân đăng ký trở thành Thành Viên Herbalife (“Người Đăng Ký”) cần đáp ứng đầy đủ các điều kiện dưới đây:

1. Là cá nhân, đủ 18 tuổi và có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật;
2. Được bảo trợ bởi một Thành Viên Herbalife (“Người Bảo Trợ”);
3. Đáp ứng mọi điều kiện áp dụng đối với người tham gia bán hàng đa cấp theo quy định của pháp luật hiện hành của nước sở tại;
4. Điền đầy đủ thông tin và nộp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp (“Hợp Đồng”); và
5. Là cá nhân không thuộc các trường hợp sau đây:
  - a. Người đang chấp hành hình phạt tù hoặc có tiền án về các tội sản xuất, buôn bán hàng giả, sản xuất, buôn bán hàng cấm, quảng cáo gian dối, lừa dối khách hàng, lừa đảo chiếm đoạt tài sản, lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản, chiếm giữ trái phép tài sản, tội vi phạm quy định về kinh doanh theo phương thức đa cấp;
  - b. Người nước ngoài và người Việt Nam sống tại nước ngoài và những người không mang quốc tịch Việt Nam không được kinh doanh tại Việt Nam không được phép trở thành Thành Viên của Herbalife và tham gia Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp của Herbalife tại Việt Nam;
  - c. Người tham gia bán hàng đa cấp đã từng bị xử phạt do vi phạm các quy định sau đây mà chưa hết thời hạn được coi là chưa bị xử lý vi phạm hành chính:
    - i. Yêu cầu người khác phải đặt cọc hoặc nộp một khoản tiền nhất định để được ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp;
    - ii. Cung cấp thông tin gian dối hoặc gây nhầm lẫn về lợi ích của việc tham gia bán hàng đa cấp, tính năng, công dụng của hàng hóa, hoạt động của doanh nghiệp bán hàng đa cấp;
    - iii. Tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp khi chưa được doanh nghiệp bán hàng đa cấp ủy quyền bằng văn bản;
    - iv. Lôi kéo, dụ dỗ, mua chuộc người tham gia bán hàng đa cấp của doanh nghiệp khác tham gia vào mạng lưới của doanh nghiệp mà mình đang tham gia;
    - v. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, địa vị xã hội, nghề nghiệp để khuyến khích, yêu cầu, lôi kéo, dụ dỗ người khác tham gia vào mạng lưới bán hàng đa cấp hoặc mua hàng hóa kinh doanh theo phương thức đa cấp;
    - vi. Thực hiện hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương nơi doanh nghiệp chưa được cấp xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương;
    - vii. Tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo, giới thiệu về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp của mình hoặc của tổ chức, cá nhân khác khi chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp;
    - viii. Tham gia vào hoạt động của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo phương thức đa cấp chưa được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp.
  - d. Cá nhân từng là thành viên hợp danh đối với công ty hợp danh, chủ sở hữu đối với doanh nghiệp tư nhân hoặc công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên, thành viên đối với công ty trách nhiệm hữu hạn có từ hai thành viên trở lên, cổ đông sáng lập đối với công ty cổ phần, hoặc người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp bán hàng đa cấp đã bị thu hồi giấy chứng nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp theo quy định của Nghị định 42/2014/NĐ-CP ngày 14/5/2014 của Chính phủ về quản lý hoạt động bán hàng đa cấp và Nghị định 40/2018/NĐ-CP ngày 12/3/2018 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp;
  - e. Cán bộ, công chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức;
  - f. Đối tượng trong giai đoạn ngừng hoạt động theo quy định tại Chương 2, Mục 2.1.10 – Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động của Quy Tắc Hoạt Động.

Herbalife có quyền quyết định chấp nhận hoặc từ chối ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp với bất kỳ Người Đăng Ký nào.

### 1.1.1 Hạn Chế về Yêu Cầu Mua Sản Phẩm

Không có yêu cầu nào được áp dụng đối với các Thành Viên hiện tại hoặc tiềm năng.

Ví dụ, Người Bảo Trợ không được yêu cầu Thành Viên mua:

- Các sản phẩm.
- Tài Liệu, sản phẩm hoặc dịch vụ, dù là được sản xuất hoặc cung cấp bởi Herbalife hay không.
- Vé vào cửa tham dự hội thảo, các buổi họp mặt hoặc các sự kiện khác.

### 1.1.2 Không Khuyến Khích Vay Nợ

Thành Viên được khuyến khích xây dựng hoạt động kinh doanh mà không cần phải vay nợ. Các Thành Viên lựa chọn bán lẻ sản phẩm và/hoặc xây dựng mạng lưới Thành Viên không cần phải đầu tư vào lượng hàng tồn quá nhiều hoặc phát sinh các khoản nợ lớn.

Herbalife hoàn toàn không khuyến khích việc phát sinh các khoản nợ hoặc vay vốn để theo đuổi cơ hội kinh doanh cùng Herbalife. Số tiền được cho vay hoặc được cấp cho bất kỳ mục đích nào không liên quan cụ thể đến Herbalife (bao gồm cả các khoản vay hoặc trợ cấp liên quan đến giáo dục) không nên được sử dụng trong quá trình hoạt động kinh doanh cùng Herbalife.

### 1.1.3 Mỗi Người Chỉ Được Chấp Nhận Một Mã Số Thành Viên

Một cá nhân chỉ có thể sở hữu và vận hành một Mã Số Thành Viên. Nếu một cá nhân nộp nhiều hơn một Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, thì chỉ có Mã Số Thành Viên ghi trong Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp đầu tiên là Mã Số Thành Viên hợp lệ.

### 1.1.4 Duy Trì Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp

Thời hạn của Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp là một năm kể từ Ngày Hiệu Lực và có thể được gia hạn hàng năm. Để gia hạn Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, Thành Viên chỉ cần mua bất kỳ sản phẩm nào có điểm doanh số trong Danh Mục Hàng Hóa Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp trực tiếp từ Herbalife trong khoảng thời gian hiệu lực của Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp hoặc nộp Đơn Yêu Cầu Gia Hạn Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp đã được điền đầy đủ thông tin tới Herbalife trong vòng 02 tháng trước ngày Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp hết hiệu lực. Thành Viên phải có trách nhiệm kịp thời gia hạn Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

### 1.1.5 Trao Đổi Liên Lạc Với Herbalife

Thành Viên có trách nhiệm cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác các thông tin cá nhân và các tài liệu khác theo yêu cầu của Herbalife để cung cấp cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Thành Viên phải cung cấp địa chỉ thường trú như ghi trong Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân, và địa chỉ tạm trú trong trường hợp không trùng với địa chỉ thường trú, tại tỉnh hoặc thành phố nơi Herbalife đã đăng ký hoạt động Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp và bảo đảm mọi thông tin liên lạc cập nhật trong hồ sơ dữ liệu của Herbalife. Mọi tài liệu và báo cáo gửi cho Herbalife phải đầy đủ thông tin, trung thực, chính xác và được nộp đúng thời hạn hoặc được cập nhật kịp thời trong trường hợp Thành Viên có bất kỳ sự thay đổi nào. Việc không cung cấp địa chỉ chính xác và liên hệ được sẽ dẫn đến việc không thể thực hiện trao đổi liên lạc và trong trường hợp giải quyết tranh chấp, có thể dẫn đến việc chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp với Herbalife.

### 1.1.6 Mua Hàng Đúng Quy Cách

Thành Viên không phải là Giám Sát Viên có thể mua các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® trực tiếp từ Herbalife, từ Người Bảo Trợ, hoặc Giám Sát Viên tuyến trên cấp 1 của Thành Viên đó. Lưu ý: chỉ có các đơn đặt hàng với Herbalife được sử dụng để đánh giá đạt chuẩn trở thành Người Bán Hàng Đạt Chuẩn hoặc Giám Sát Viên.

Các Giám Sát Viên chỉ có thể mua sản phẩm từ Herbalife.

Thành Viên không được đặt hàng hoặc thanh toán các đơn hàng thay cho các Thành Viên khác.



### 1.1.7 Thanh Toán

Thành Viên phải bảo đảm rằng mọi khoản thanh toán cho Herbalife phải hợp lệ và đầy đủ.

Thành Viên tự chịu trách nhiệm về mặt tài chính đối với các khoản thanh toán bị từ chối vì bất kỳ lý do nào.

Herbalife có thể hạn chế các đặc quyền mua hàng của Thành Viên nếu vi phạm điều khoản này và thực hiện các điều chỉnh về doanh số và thu nhập để thanh toán các khoản phí tranh chấp.

## Chương 2 Quy Định Cụ Thể về Tư Cách Thành Viên

### 2.1 TƯ CÁCH THÀNH VIÊN HỢP LỆ

#### 2.1.1 Thành Viên Phải Là Các Cá Nhân

Herbalife chỉ chấp nhận Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp với tư cách cá nhân (Xem Quy Tắc 1.1). Thu nhập phát sinh từ Mã Số Thành Viên sẽ được báo cáo theo tên và mã số thuế của cá nhân Thành Viên ký Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

Thành Viên phải cung cấp cho Herbalife tài khoản ngân hàng hợp lệ đứng tên Thành Viên để nhận các khoản thu nhập.

#### 2.1.2 Cấm Thành Viên có nhiều hơn một Mã Số Thành Viên

Công ty không cho phép một Thành Viên có nhiều hơn một Mã Số Thành Viên. Nếu Herbalife xác định rằng một Thành Viên, vợ/chồng của Thành Viên hoặc cá nhân khác tham gia một Mã Số Thành Viên đã ký nhiều hơn một Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, Herbalife có quyền:

- Chấm dứt một hoặc tất cả các Mã Số Thành Viên.
- Áp dụng các hình thức phạt hoặc chế tài đối với Thành Viên và/hoặc Người Bảo Trợ theo quy định tại Chương 8.
- Điều chỉnh doanh số và thu nhập của một hoặc nhiều nhánh bảo trợ liên quan trong bất kỳ thời hạn nào trước khi chuyển giao hoặc chấm dứt Mã Số Thành Viên.

Trong trường hợp vi phạm quy tắc này, Thành Viên có thể được phép tiếp tục hoạt động với tư cách là Thành Viên Herbalife, nhưng phải hoạt động theo nhánh bảo trợ phù hợp do Herbalife quyết định. Herbalife sẽ quyết định việc sắp xếp mạng lưới tuyển dưới của Mã Số Thành Viên bị chấm dứt.

#### 2.1.3 Độ Tuổi Tối Thiểu của Thành Viên

Một người ít nhất phải đủ 18 tuổi mới đủ tư cách nộp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp hoặc tham gia vào hoạt động kinh doanh cùng Herbalife của một Thành Viên khác.

#### 2.1.4 Các Cặp Vợ Chồng và các Thành Viên Kết Hôn

Một cặp vợ chồng chỉ có thể tham gia một Mã Số Thành Viên chung duy nhất. Nếu hai Thành Viên kết hôn với nhau, thì trong vòng một tháng kể từ ngày được ghi nhận trong Giấy Chứng nhận đăng ký kết hôn, cặp vợ chồng này phải từ bỏ một trong hai Mã Số Thành Viên và cùng trở thành Thành Viên trong Mã Số Thành Viên còn lại bằng cách điền đầy đủ thông tin và nộp Đơn Đề Nghị Bổ Sung Vợ/Chồng của Thành Viên cùng với bản gốc của Hồ sơ Thành Viên và Thẻ Thành Viên của Thành Viên có Mã Số Thành Viên bị từ bỏ. Kể từ ngày nộp đơn, Mã Số Thành Viên còn lại của cặp vợ chồng sẽ trở thành Mã Số Thành Viên chung của cả Thành Viên và vợ/chồng của Thành Viên, và Herbalife sẽ cấp thêm Thẻ Thành Viên cho vợ/chồng của Thành Viên dưới Mã Số Thành Viên chung với tên và thông tin cá nhân của Vợ/Chồng Thành Viên. Trường hợp ngoại lệ duy nhất của Quy Tắc này là khi từng Thành Viên đạt chuẩn Giám Sát Viên hoặc cao hơn tại thời điểm kết hôn. Trong trường hợp này, vợ/chồng của Thành Viên có thể tiếp tục hoạt động Mã Số Thành Viên cá nhân của mình, giữ nguyên nhánh bảo trợ gốc.

### **2.1.5 Vợ/chồng của Thành Viên với tư cách là Thành Viên Cùng Tham Gia**

Thành Viên có thể đề nghị Herbalife bổ sung họ tên của vợ/chồng vào Hồ sơ Thành Viên của mình với tư cách là Thành Viên cùng tham gia, theo đó hai vợ chồng chỉ có duy nhất một Người Bảo Trợ. Đơn Đề Nghị Bổ Sung Vợ/Chồng của Thành Viên chỉ có hiệu lực sau khi được Herbalife tiếp nhận và chấp nhận. Sau khi vợ/chồng của Thành Viên đã hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Herbalife sẽ cấp Thẻ Thành Viên cho vợ/chồng của Thành Viên dưới Mã Số Thành Viên chung, với tên và thông tin cá nhân của vợ/chồng Thành Viên. Kể từ thời điểm vợ/chồng của Thành Viên được cấp Thẻ Thành Viên, Mã Số Thành Viên của Thành Viên sẽ tự động trở thành Mã Số Thành Viên chung của Thành Viên và vợ/chồng của Thành Viên.

### **2.1.6 Hoạt Động của Vợ/Chồng của Thành Viên**

Thành Viên không được phép hỗ trợ Vợ/Chồng của Thành Viên thực hiện các hành vi vi phạm Quy Tắc Hoạt Động và quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh của Herbalife. Ví dụ, Thành Viên không được phép hỗ trợ vợ/chồng của mình mời chào hoặc quảng bá một hoạt động Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp hoặc cơ hội bán hàng trực tiếp khác đến bất kỳ Thành Viên hoặc khách hàng của Herbalife.

Herbalife có quyền chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp nếu Thành Viên vi phạm Quy Tắc này.

### **2.1.7 Mã Số Thành Viên chung**

Trách nhiệm của hai Thành Viên kết hôn cùng tham gia một Mã Số Thành Viên sẽ mang tính chất liên đới, theo đó cả hai Thành Viên đều phải chịu trách nhiệm, và phải chấp nhận trách nhiệm đối với, và chịu ràng buộc bởi bất kỳ hành động hoặc sự thiếu sót nào của một trong hai Thành Viên và bất kỳ khoản thanh toán nào của Herbalife cho một Thành Viên như vậy sẽ được xem là thanh toán cho cả hai Thành Viên. Họ sẽ có một Mã Số Thành Viên duy nhất được gọi là Mã Số Thành Viên chung và một tài khoản ngân hàng đăng ký với Herbalife dưới tên của Thành Viên ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

### **2.1.8 Người Tham Gia Mã Số Thành Viên Trước Đây**

Một Người Tham Gia Mã Số Thành Viên Trước Đây (nghĩa là một Thành Viên trước đây, vợ/chồng của Thành Viên, hoặc một cá nhân đã từng tham gia một Mã Số Thành Viên) phải chờ tối thiểu là một năm và đáp ứng các yêu cầu về Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động trước khi nộp lại Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp hoặc tham gia vào một Mã Số Thành Viên để hoạt động dưới một Người Bảo Trợ khác. (Xem Quy Tắc 2.1.10)

### **2.1.9 Cung Cấp Thông Tin về Tư Cách Thành Viên Trước Đây**

Nếu một Người Tham Gia Mã Số Thành Viên Trước Đây nộp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp mới, thì người đó phải thông báo cho Herbalife tại thời điểm nộp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp và cung cấp Mã Số Thành Viên trước đây cũng như thông tin về hoạt động theo một Mã Số Thành Viên khác (nếu có). Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp có thể bị chấm dứt nếu Thành Viên không thực hiện như vậy hoặc cung cấp thông tin sai.

### **2.1.10 Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động**

Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động có nghĩa là trong suốt thời gian chờ kéo dài một năm, Người Tham Gia Mã Số Thành Viên Trước Đây không được:

- Tham gia vào hoạt động kinh doanh cùng Herbalife dưới bất kỳ hình thức nào.
- Mua sản phẩm mà không phải để phục vụ nhu cầu sử dụng cá nhân.
- Bán bất kỳ sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® hoặc Tài Liệu nào.
- Bảo trợ hoặc trao cơ hội kinh doanh cùng Herbalife.
- Xúc tiến, trợ giúp hoặc hỗ trợ bất kỳ Mã Số Thành Viên nào.
- Tham dự bất kỳ hoạt động đào tạo hoặc họp mặt nào của Herbalife hoặc Thành Viên

Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động kéo dài một năm được tính như sau:

### **Ví dụ 1: Thành Viên chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp**

- Ngày Hiệu Lực của Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp là ngày 5 tháng 12 năm 2015.
- Thành Viên chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp vào ngày 28 tháng 08 năm 2016.
- Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động sẽ được tính từ ngày 28 tháng 08 năm 2016 đến ngày 27 tháng 08 năm 2017.
- Thành Viên này sẽ đủ tư cách ký Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp mới để hoạt động dưới một Người Bảo Trợ khác kể từ ngày 28 tháng 08 năm 2017.

### **Ví dụ 2: Không gia hạn Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp**

- Ngày Hiệu Lực của Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp là ngày 5 tháng 12 năm 2015.
- Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp không được gia hạn theo quy định tại Quy tắc 1.1.4 Duy Trì Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.
- Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động sẽ được tính từ ngày 5 tháng 12 năm 2016 đến ngày 4 tháng 12 năm 2017.
- Thành Viên này sẽ đủ tư cách nộp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp mới dưới một Người Bảo Trợ khác kể từ ngày 5 tháng 12 năm 2017.

Sau Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động, Người Tham Gia Mã Số Thành Viên Trước Đây có thể nộp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp mới để hoạt động dưới một Người Bảo Trợ khác.

### **Trường hợp ngoại lệ đối với Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động**

Nếu Người Tham Gia Mã Số Thành Viên Trước Đây có nhu cầu nộp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp mới để hoạt động dưới Người Bảo Trợ ban đầu và Người Bảo Trợ đó vẫn nằm trong mạng lưới ban đầu, thì Herbalife có thể miễn trừ thời gian chờ này.

## **2.2 CHUYỂN GIAO MÃ SỐ THÀNH VIÊN**

### **2.2.1 Chuyển Giao Mã Số Thành Viên**

Thành Viên không được chuyển giao Mã Số Thành Viên mà không có chấp thuận trước bằng văn bản của Herbalife. Việc chuyển giao sẽ có hiệu lực vào ngày Herbalife thông báo chính thức về việc chấp thuận chuyển giao này. Herbalife không thu phí chuyển giao Mã Số Thành Viên.

Thành Viên không được chuyển giao Mã Số Thành Viên nhằm né tránh Quy Tắc Hoạt Động hoặc quy định của pháp luật. Nếu Herbalife biết được rằng Thành Viên trước đây (Người Chuyển giao) và/hoặc vợ/chồng của Thành Viên đó đã tham gia vào việc thực hiện hoặc tiến hành hoạt động vi phạm Quy Tắc Hoạt Động sau khi đưa ra yêu cầu chuyển giao, Herbalife có thể áp dụng chế tài đối với Mã Số Thành Viên được chuyển giao đó.

### **2.2.2 Chỉ Được Chuyển Giao Cho Người Không Phải Là Thành Viên Herbalife**

Mã Số Thành Viên chỉ có thể được chuyển giao cho một cá nhân không phải là Thành Viên, trừ trường hợp được phép theo Quy Tắc 2.3. Herbalife sẽ không xem xét yêu cầu chuyển giao nếu Thành Viên được đề xuất (Người Nhận Chuyển Giao) đã tham vào hoạt động kinh doanh cùng Herbalife dưới bất kỳ hình thức nào trong vòng 12 tháng trước đây. Người Nhận Chuyển Giao cũng phải đáp ứng đầy đủ mọi yêu cầu nêu tại Quy Tắc 1.1.

### **2.2.3 Cấp Bậc và Lợi Ích**

(Không áp dụng tại Việt Nam)

### **2.2.4 Trách Nhiệm Sau Chuyển Giao**

(Không áp dụng tại Việt Nam)

## **2.3 THỪA KẾ**

Khi một Thành Viên qua đời, Mã Số Thành Viên của Thành Viên đó sẽ được chuyển giao cho người thừa kế, theo quy định của pháp luật hiện hành, Quy Tắc Hoạt Động, và chấp thuận của Herbalife.

1. Nếu người thừa kế là một Thành Viên và lựa chọn sở hữu và sử dụng Mã Số Thành Viên được thừa kế, thì người thừa kế phải từ bỏ Mã Số Thành Viên của mình, sau đó, thực hiện thủ tục tiếp quản Mã Số Thành Viên của Thành Viên đã qua đời trong vòng 60 ngày kể từ ngày người thừa kế đề nghị thừa kế Mã Số Thành Viên của Thành Viên đã qua đời. Trong trường hợp này, Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động (như được quy định tại Quy Tắc 2.1.10) sẽ được miễn trừ.
2. Nếu người thừa kế không phải là một Thành Viên, thì người đó phải thực hiện các thủ tục để trở thành Thành Viên và thỏa mãn các điều khoản và điều kiện quy định tại Chương 1 của Quy Tắc Hoạt Động.

Thành Viên phải liên hệ trực tiếp với Phòng Dịch Vụ Thành Viên để biết thông tin về các vấn đề liên quan đến thừa kế. Các vấn đề khác không được quy định trong Quy Tắc Hoạt Động này sẽ được giải quyết theo pháp luật hiện hành của Việt Nam.

## 2.4 TỪ BỎ MÃ SỐ THÀNH VIÊN (TỰ NGUYỆN CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG)

### 2.4.1 Từ Bỏ Mã Số Thành Viên

Thành Viên có quyền từ bỏ Mã Số Thành Viên (hay còn gọi là tự nguyện chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp) bằng cách gửi văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp đến Phòng Dịch Vụ Thành Viên.

Việc chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp được thực hiện theo Quy trình, thủ tục chấm dứt và thanh lý Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp của Quy Tắc Hoạt Động.

### 2.4.2 Đổi Hàng, Trả Hàng, Mua Lại Hàng Tồn

**a. Đổi hàng:** Trong vòng 30 (ba mươi) ngày tính từ ngày Thành Viên nhận được sản phẩm mua từ Công ty, Thành Viên có thể trả lại sản phẩm đó cho Herbalife để được đổi các sản phẩm khác nếu sản phẩm yêu cầu đổi đáp ứng các điều kiện sau:

- Còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- Kèm theo hóa đơn mua hàng tương ứng .
- Sản phẩm được đổi phải có giá không cao hơn giá của sản phẩm yêu cầu đổi.

Herbalife sẽ không hoàn lại bất cứ khoản tiền nào trong trường hợp đổi hàng.

**b. Trả hàng theo yêu cầu của Thành Viên:** Trong vòng 30 (ba mươi) ngày tính từ ngày Thành Viên nhận được sản phẩm mua từ Công ty, Thành Viên có thể trả lại sản phẩm đó cho Herbalife để được hoàn lại tiền đã mua sản phẩm. Sản phẩm được yêu cầu trả lại phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- Kèm theo hóa đơn mua hàng tương ứng .

**c. Mua lại hàng tồn trong trường hợp Hợp Đồng chấm dứt:** Trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp chấm dứt, Thành Viên có thể yêu cầu Herbalife mua lại sản phẩm với điều kiện sản phẩm được yêu cầu mua lại phải:

- Còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- Kèm theo hóa đơn mua hàng tương ứng ; và
- Được Thành Viên nhận trong vòng 12 tháng trước ngày nộp bộ hồ sơ yêu cầu mua lại hàng tồn cho Herbalife.

Khi xảy ra trường hợp (b) hoặc (c), phí vận chuyển và phí xử lý đã trả cho đơn hàng gốc sẽ không được thanh toán. Herbalife sẽ thu xếp việc nhận hàng và sẽ trả phí vận chuyển cho những sản phẩm được Thành Viên hoàn trả cho Herbalife.

Herbalife sẽ hoàn trả toàn bộ số tiền mà Thành Viên đã thanh toán cho sản phẩm. Herbalife sẽ khấu trừ khoản tiền Hoa Hồng Thành Tích Lãnh Đạo, Hoa Hồng, Hoa Hồng Doanh Số và bất kỳ thu nhập hoặc lợi

ích nào khác đã được thanh toán trên các sản phẩm trả lại từ Thành Viên, và điều chỉnh đánh giá đạt chuẩn nếu cần thiết.

Herbalife cũng có thể yêu cầu các Thành Viên tuyến trên hoàn lại các khoản Hoa Hồng Thành Tích Lãnh Đạo, Hoa Hồng, Hoa Hồng Doanh Số và bất kỳ thu nhập hoặc lợi ích nào khác mà họ đã nhận từ các sản phẩm do Thành Viên tuyến dưới trả lại.

## **Chương 3 Hoạt Động Kinh Doanh**

### **3.1 ĐIỀU HÀNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH**

#### **3.1.1 Tuân Thủ Quy Định Chung**

Tại mỗi quốc gia nơi Thành Viên thực hiện hoạt động kinh doanh cùng Herbalife, Thành Viên phải tuân thủ tất cả các quy định của pháp luật và Quy Tắc Hoạt Động có liên quan đến việc thực hiện hoạt động kinh doanh cùng Herbalife. Thành Viên phải nghiên cứu kỹ Quy Tắc Hoạt Động này và giải thích cho các Thành Viên tuyến dưới.

Ngoài ra, Thành Viên không được khuyến khích các Thành Viên khác vi phạm các điều khoản quy định trong Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, Quy Tắc Hoạt Động, hoặc quy định của pháp luật.

#### **3.1.2 Các Thành Viên Kinh Doanh Độc Lập**

Thành Viên, là một người kinh doanh độc lập, tự quyết định, bên cạnh các vấn đề khác, kế hoạch, thời gian mà Thành Viên mong muốn dành cho hoạt động kinh doanh của mình, các chi phí và phương thức điều hành. Với tư cách là một người kinh doanh độc lập, Thành Viên không phải là nhân viên, đại lý, người được nhượng quyền thương mại, người được ủy thác hoặc người thụ hưởng của Herbalife hoặc bất kỳ Thành Viên nào khác. Thành Viên cũng sẽ không có bất kỳ quyền hoặc lợi ích nào mà một nhân viên của Herbalife được hưởng, cũng như không được quyền đưa ra yêu cầu nào khác.

#### **3.1.3 Duy Trì Danh Tiếng và Hình Ảnh của Herbalife**

Không Thành Viên nào được có bất kỳ hành xử (dù là có liên quan đến hoạt động kinh doanh cùng Herbalife hay không) không trung thực, phạm tội, hoặc suy đồi đạo đức, hoặc Herbalife xác định, bằng quyền quyết định của mình, có thể tác động, làm ảnh hưởng, hoặc làm tổn hại đến danh tiếng, hình ảnh, sản phẩm, Tài Sản Trí Tuệ hoặc lợi thế thương mại của Herbalife, Tư Cách Thành Viên nói chung hoặc bản thân Thành Viên.

#### **3.1.4 Vi Phạm Quy Tắc Hoạt Động**

Khi có bất kỳ hành vi vi phạm nào đối với Quy Tắc Hoạt Động hoặc các quy tắc và quy định khác của Herbalife, và/hoặc các quy trình hoặc chỉ đạo của Herbalife, Herbalife có quyền quyết định thực hiện các hành động hoặc biện pháp được cho là cần thiết, hợp lý và phù hợp quy định tại Chương 8 “Thủ tục Thực thi” của Quy Tắc Hoạt Động này, có thể bao gồm, việc đình chỉ đặc quyền mua hàng, đình chỉ thu nhập, phạt tiền hoặc chấm dứt Mã Số Thành Viên, trừ khi Pháp luật Việt Nam có quy định khác. Các quy trình hoặc chỉ thị do Herbalife ban hành có thể bao gồm các khuyến cáo và/hoặc thông báo mà Herbalife đưa ra cho Thành Viên vào từng thời điểm nhằm mục đích thông báo cho họ về các quy tắc hoặc chính sách mới điều chỉnh/tác động đến Thành Viên. Các khuyến cáo và thông báo này thường chỉ được áp dụng sau một thời hạn thông báo hợp lý.

#### **3.1.5 Không Liên Kết Các Tổ Chức Khác với Herbalife**

Không được sử dụng các cuộc họp của Herbalife như diễn đàn bày tỏ tín ngưỡng cá nhân không liên quan đến Herbalife hoặc tiếp thị cho bất kỳ tổ chức, công ty, sự kiện thương mại hoặc phi thương mại hoặc cá nhân nào khác. Hoạt động kinh doanh của Herbalife mang đến cơ hội công bằng và không phân biệt giới tính, chủng tộc, tôn giáo, quốc tịch, nguồn gốc, màu da, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, tình trạng sức khỏe/khuyết tật, xu hướng tình dục, đặc tính giới, sự thể hiện đặc tính giới, tình trạng đã từng phục vụ trong quân ngũ hoặc tổ chức chính trị.

### 3.1.6 Không Thuyết Phục để Bán Các Sản Phẩm hoặc Dịch Vụ Khác

Trong suốt quá trình hoạt động với Tư Cách Thành Viên, Thành Viên hoặc vợ/chồng của Thành Viên không được mời chào hoặc quảng bá các sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh của một công ty hoạt động Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp hoặc bán hàng trực tiếp khác đối với bất kỳ Thành Viên hoặc khách hàng nào.

### 3.1.7 Các hạn chế đối với Nhóm Thành Tích Cao Nhất (“Nhóm TAB”)

Các Thành Viên Nhóm TAB của Herbalife không được là nhà phân phối hoặc đại diện của bất kỳ công ty hoạt động Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp hoặc bán hàng trực tiếp nào khác hoặc tham gia, quảng bá các sản phẩm, dịch vụ hoặc cơ hội thu nhập liên quan đến bất kỳ công ty nào như vậy.

Các Thành Viên Nhóm TAB của Herbalife không được sở hữu trên 5% vốn góp của bất kỳ công ty tham gia hoạt động bán hàng trực tiếp hoặc Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp<sup>1</sup>.

### 3.1.8 Thao Túng Kế Hoạch Trả Thưởng

Việc thực hiện đăng ký không hợp lệ và các hành vi cố tình vi phạm khác để thao túng Kế Hoạch Trả Thưởng là các vi phạm nghiêm trọng. Vi phạm này bao gồm cả việc hướng dẫn hoặc khuyến khích những người khác tham gia vào các hoạt động như vậy. Chế tài xử lý có thể bao gồm việc chấm dứt và mất đi thu nhập và xác định đạt chuẩn của Mã Số Thành Viên của bất kỳ người nào tham gia (dù là trực tiếp hoặc gián tiếp).

#### Các ví dụ về việc thao túng Kế Hoạch Trả Thưởng

- Mua sản phẩm bằng tên của Thành Viên khác (trừ trường hợp được phép một cách rõ ràng trong Quy Tắc Hoạt Động).
- Mua sản phẩm chủ yếu là để đạt được lợi ích theo Kế Hoạch Trả Thưởng (trái với mục đích mua sản phẩm với số lượng hợp lý để bán cho khách hàng hoặc phục vụ nhu cầu sử dụng cá nhân).
- Ngăn cản Thành Viên tuyển dưới đặt hàng để tuyển trên đạt được lợi ích theo Kế Hoạch Trả Thưởng.
- Hướng dẫn hoặc khuyến khích việc vi phạm Quy Tắc Hoạt Động hoặc vi phạm quy định của Kế Hoạch Trả Thưởng.

#### Các ví dụ về việc đăng ký không hợp lệ

- Điền thông tin sai hoặc gây hiểu nhầm vào Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.
- Giả mạo chữ ký hoặc ký tên vào Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp thay mặt cho Thành Viên tiềm năng.
- Hứa hẹn với Thành Viên tiềm năng về việc Người Bảo Trợ hoặc tuyển trên sẽ bố trí các Thành Viên tuyển dưới cho Thành Viên tiềm năng khi họ trở thành Thành Viên.

### 3.1.9 Các Khoản Nợ Đối Với Herbalife

Nếu một Thành Viên vẫn còn vướng mắc với Herbalife một khoản nợ<sup>2</sup> và cho đến khi khoản nợ đó được hoàn trả đầy đủ, Herbalife có quyền (i) khấu trừ số tiền còn nợ vào bất kỳ khoản tiền nào phải trả cho Thành Viên, (ii) giữ lại phần thanh toán khoản tiền còn nợ, và (iii) từ chối công nhận bất kỳ xác định đạt chuẩn nào.

### 3.1.10 Phỏng Vấn hoặc Phát Ngôn trước Truyền Thông

Tùy từng thời điểm, phóng viên có thể phỏng vấn các Thành Viên về các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® hoặc hoạt động kinh doanh có liên quan. Mặc dù việc quan tâm đến các sản phẩm và hoạt động kinh doanh rất đáng được ghi nhận, chỉ Herbalife hoặc người được Herbalife chỉ định mới được phép trả lời phỏng vấn hoặc gửi thông cáo cho báo chí hoặc bất kỳ phương tiện truyền thông nào khác thay mặt cho hoặc nhân danh Herbalife hoặc bất kỳ công ty con nào của Herbalife.

<sup>1</sup> Quy định này bao gồm cả việc Thành Viên trực tiếp hoặc gián tiếp, thông qua bất kỳ cá nhân, tổ chức hoặc phương thức nào, góp vốn vào một công ty hoạt động bán hàng trực tiếp hoặc Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp.

<sup>2</sup> Các khoản nợ nói trên có thể bao gồm bất kỳ khoản tiền nào còn nợ đối với Herbalife liên quan đến việc mua sản phẩm, điều chỉnh thu nhập để mua lại hàng tồn từ các Thành Viên tuyển dưới, các khoản phạt do vi phạm Quy Tắc Hoạt Động, các khoản thanh toán bị trả lại do không chuẩn bị đầy đủ, và các loại Phí quá hạn.

Nếu một Thành Viên được đề nghị trả lời phỏng vấn trên phương tiện truyền thông hoặc đưa ra phát ngôn về Herbalife thì Thành Viên đó phải chuyển tiếp đề nghị của truyền thông đến Bộ Phận Truyền Thông của Herbalife (“Bộ Phận Truyền Thông”).<sup>3</sup>

Tương tự, các Thành Viên không được phép liên hệ trả lời phỏng vấn hoặc chủ ý mời báo chí hoặc truyền thông đến một buổi họp mặt hoặc sự kiện của Herbalife mà không có chấp thuận trước của Bộ Phận Truyền Thông.

### **3.1.11 Hành Vi Quấy Rối/Phân Biệt Đối Xử**

Bất kỳ hành vi quấy rối và phân biệt đối xử trái pháp luật nào tại nơi làm việc của Herbalife đều bị nghiêm cấm.

### **3.1.12 Trách Nhiệm đối với Nhà Cung Cấp**

Khi sử dụng dịch vụ của một nhà cung cấp không phải Herbalife, các hành động hoặc thiếu sót của nhà cung cấp sẽ được xem là các hành động hoặc thiếu sót của Thành Viên cho mục đích tuân thủ Quy Tắc Hoạt Động và quy định của pháp luật hiện hành. Thành Viên phải đảm bảo rằng các dịch vụ của nhà cung cấp tuân thủ Quy Tắc Hoạt Động và tất cả các quy định của pháp luật hiện hành.

## **3.2 HOẠT ĐỘNG KINH DOANH QUỐC TẾ**

### **3.2.1 Hoạt Động tại Các Quốc Gia hoặc Vùng Lãnh Thổ Mà Herbalife Chưa Công Bố Hoạt Động Kinh Doanh Chính Thức**

Thành Viên không được tham gia vào bất kỳ hoạt động kinh doanh nào liên quan đến Herbalife tại bất kỳ quốc gia nào mà Herbalife chưa công bố hoạt động kinh doanh chính thức.<sup>4</sup>

### **3.2.2 Hoạt Động tại Các Quốc Gia hoặc Vùng Lãnh Thổ Mà Herbalife Công Bố Hoạt Động Kinh Doanh Chính Thức**

Các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® được sản xuất theo công thức và được dán nhãn tuân thủ các yêu cầu về sản phẩm và nhãn mác áp dụng tại mỗi quốc gia. Vì lý do đó, các sản phẩm được sản xuất và dán nhãn tại một quốc gia không được vận chuyển, bán hoặc phân phối tại một quốc gia khác.

### **3.2.3 Hoạt Động Liên Quan đến Herbalife tại Việt Nam**

Chỉ có công dân Việt Nam mới có quyền đăng ký trở thành Thành Viên Herbalife và theo đó hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp<sup>5</sup> tại Việt Nam. Người nước ngoài và Việt Kiều định cư ở nước ngoài và không phải là công dân Việt Nam sẽ không được kinh doanh tại Việt Nam.

---

<sup>3</sup>Liên hệ Bộ Phận Truyền Thông bằng cách gửi email đến địa chỉ [dichvuthanhvien@herbalife.com](mailto:dichvuthanhvien@herbalife.com) hoặc gọi điện đến số máy +84 28 3827 9191.

<sup>4</sup> Các hành vi, chủ đích hoặc cố ý bị nghiêm cấm bao gồm:

- Tiếp cận các cơ quan nhà nước liên quan đến việc xuất nhập khẩu hoặc phân phối các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife®.
- Đăng ký hoặc cấp quyền sử dụng Tài Sản Trí Tuệ, sản phẩm hoặc Kế Hoạch Trả Thưởng của Herbalife.
- Tặng, bán hoặc phân phối các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife®.
- Quảng bá các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® hoặc cơ hội kinh doanh cùng Herbalife.
- Tổ chức các buổi gặp gỡ liên quan đến Herbalife, các sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh cùng Herbalife.
- Bảo trợ hoặc tuyển dụng người cư trú tại hoặc khách thăm từ một quốc gia mà Herbalife chưa công bố hoạt động kinh doanh chính thức.
- Công bố rộng rãi rằng Herbalife sẽ sớm mở cửa hoặc các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® sẽ sớm có mặt trên thị trường. Hành vi này bao gồm việc thăm dò ý kiến khách hàng hoặc các Thành Viên mới thông qua trao đổi liên lạc điện tử, phân phát tài liệu hoặc thăm dò trực tiếp.

<sup>5</sup> Hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp tại Việt Nam:

- Có nghĩa là hoạt động kinh doanh sử dụng mạng lưới người tham gia gồm nhiều cấp, nhiều nhánh, trong đó, người tham gia được hưởng hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác từ kết quả kinh doanh của mình và của những người khác trong mạng lưới;
- Bao gồm việc tổ chức hội thảo, hội nghị, đào tạo về kinh doanh theo phương thức đa cấp tại các tỉnh/thành phố; và
- Thực hiện hoạt động tiếp thị, bán hàng theo phương thức đa cấp tại các tỉnh/thành phố.

### 3.2.4 Các Hoạt Động tại Trung Quốc

Những người không mang quốc tịch Trung Quốc không được hoạt động kinh doanh tại Trung Quốc. Không Thành Viên nào được vận chuyển (hoặc thu xếp việc vận chuyển) hoặc mang bất kỳ sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® nào vào Trung Quốc ngay cả để phục vụ nhu cầu sử dụng cá nhân, tiêu thụ hoặc để làm quà.

Các Thành Viên đã đăng ký tại Trung Quốc không được mua, bán hoặc phân phối các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® bên ngoài lãnh thổ Trung Quốc.

### 3.2.5 Sử Dụng Cá Nhân

Thành Viên có thể mua các loại sản phẩm khác nhau có tổng giá trị đến 1.000 Điểm Doanh Số mỗi Tháng Doanh Số để mang theo khi đi du lịch. Các sản phẩm được mua với mục đích tiêu dùng cá nhân chỉ được phép sử dụng để phục vụ nhu cầu của bản thân Thành Viên hoặc chia sẻ với các thành viên khác trong gia đình.

Thành Viên không được (dù là trực tiếp hoặc gián tiếp) sử dụng bên thứ ba để vận chuyển hàng từ quốc gia này đến quốc gia khác, kể cả để phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân.

### 3.2.6 Các Quốc Gia Bị Cấm

Người cư trú tại một “Quốc Gia Bị Cấm” không được phép trở thành Thành Viên Herbalife<sup>6</sup>.

Ngoài ra, Thành Viên không được trực tiếp hoặc gián tiếp thực hiện bất kỳ hoạt động kinh doanh Herbalife nào với một cá nhân hoặc tổ chức mà Thành Viên đó có lý do để tin rằng:

- (i) là người cư trú tại, hoặc hoạt động kinh doanh tại, một Quốc Gia Bị Cấm;
- (ii) tham gia vào việc bán hàng cho các cá nhân cư trú tại một Quốc Gia Bị Cấm; hoặc
- (iii) thuộc sở hữu hoặc kiểm soát của một tổ chức đặt tại, hoặc một cá nhân thường trú tại, một Quốc Gia Bị Cấm.

Các hoạt động kinh doanh có thể bao gồm:

- xúc tiến cơ hội kinh doanh cùng Herbalife;
- bảo trợ các Thành Viên hoặc khách hàng; hoặc
- quảng bá hoặc bán các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife®.

Vi phạm Quy Tắc này sẽ dẫn đến việc chấm dứt Mã Số Thành Viên.

### 3.2.7 Danh Sách của Văn Phòng Kiểm Soát Tài Sản Nước Ngoài (“OFAC”)

Thành Viên không được thực hiện bất kỳ hoạt động kinh doanh nào (Xem Quy Tắc 3.2.6) với bất kỳ cá nhân, thực thể hoặc tổ chức nào có tên trong danh sách Các Công Dân Bị Chỉ Định Đặc Biệt của Văn Phòng Kiểm Soát Tài Sản Nước Ngoài thuộc Bộ Tài Chính Hoa Kỳ (“Danh Sách của OFAC”) hoặc bất kỳ cá nhân, thực thể hoặc tổ chức nào thuộc sở hữu hoặc kiểm soát của một chủ thể trong danh sách đó. Danh Sách của OFAC được đăng tải tại địa chỉ <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/SDN-List>.

---

<sup>6</sup> Danh sách Các Quốc Gia Bị Cấm được cập nhật vào từng thời điểm, và được đăng tải tại địa chỉ [vn.MyHerbalife.com](http://vn.MyHerbalife.com). Điều kiện bổ sung có thể được áp dụng đối với công dân của Các Quốc Gia Bị Cấm cư trú bên ngoài lãnh thổ của Quốc Gia Bị Cấm. Vui lòng liên hệ Phòng Dịch Vụ Thành Viên qua số điện thoại (08) 3827 9191 để biết thêm thông tin.



### 3.3 CÔNG CỤ KINH DOANH

Herbalife cung cấp các tài liệu quảng cáo và công cụ hỗ trợ kinh doanh khác hoàn toàn miễn phí để các Thành Viên sử dụng. Vì vậy, Herbalife không khuyến khích việc sử dụng các công cụ hỗ trợ kinh doanh từ các bên thứ ba. Cụm từ “Công Cụ Kinh Doanh” sử dụng trong Mục này, được hiểu là các công cụ hỗ trợ cho việc bán lẻ và/hoặc phát triển hoạt động kinh doanh Herbalife của Thành Viên mà không do Herbalife phát hành và cung cấp.

#### 3.3.1. Phát hành và phân phối Công Cụ Kinh Doanh

Chỉ Thành Viên đạt danh hiệu Chủ tịch trở lên mới được phép phát hành, phân phối các “Công Cụ Kinh Doanh” trong hệ thống tuyến dưới của họ và chỉ nhằm mục đích:

- Bán các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife®.
- Gây dựng hoạt động kinh doanh cùng Herbalife.
- Đào tạo và thúc đẩy việc mua hàng của tuyến dưới của Thành Viên.

Để đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật về bán hàng đa cấp, mọi “Công Cụ Kinh Doanh” phải được chuyển tới Herbalife xem xét và phê duyệt trước khi được sử dụng và phân phối trong hệ thống. Herbalife sẽ không chịu trách nhiệm về mọi Công Cụ Kinh Doanh không được Herbalife phê duyệt. Hành vi phát hành, phân phối, sử dụng những Công Cụ Kinh Doanh không được phê duyệt sẽ bị coi là hành vi vi phạm Quy Tắc Hoạt Động.

Thành Viên được phép phát hành, phân phối Công Cụ Kinh Doanh có trách nhiệm đảm bảo việc tuân thủ quy tắc này trong toàn hệ thống của mình.

#### 3.3.2 Thông Tin Khách Hàng Tiềm Năng

Thuật ngữ “Thông Tin Khách Hàng Tiềm Năng” được hiểu là thông tin về các đối tượng tiềm năng sử dụng sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® hoặc tham gia cơ hội kinh doanh cùng Herbalife.

Thành Viên có thể tạo ra các Thông Tin Khách Hàng Tiềm Năng cho chính mình và có thể chia sẻ miễn phí các Thông Tin Khách Hàng Tiềm Năng này cho các Thành Viên tuyến dưới của mình, với điều kiện là các Thành Viên đó phải tuân thủ Quy Tắc Hoạt Động của Herbalife và bất kỳ quy định nào về quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu của Việt Nam. Tuy nhiên, Thành Viên không được bán các Thông Tin Khách Hàng Tiềm Năng cho các Thành Viên khác và Thành Viên không được mua Thông Tin Khách Hàng Tiềm Năng từ bất kỳ nguồn nào.

#### 3.3.3 Chấp Thuận Bằng Văn Bản về việc Phân Phối Công Cụ Kinh Doanh

Thành Viên không được bán Công Cụ Kinh Doanh cho một người không phải là Thành Viên tuyến dưới của mình hoặc cho một Thành Viên tuyến dưới bên dưới một Thành Viên Nhóm Chủ Tịch mà chưa nhận được chấp thuận bằng văn bản từ Thành Viên Nhóm Chủ Tịch tuyến trên trực tiếp của Thành Viên mua.

Nếu chấp thuận đó bị hủy bỏ, các giao dịch bán phải ngừng lại ngay lập tức trừ khi Herbalife, bằng toàn quyền quyết định của mình, xác định rằng điều này làm tổn hại quá mức đến bên mua.

#### 3.3.4 Thông Báo về việc Ngừng Sử Dụng hoặc Bán Công Cụ Kinh Doanh

Nếu Herbalife xác định rằng một Công Cụ Kinh Doanh vi phạm Quy Tắc Hoạt Động của mình, quy định của pháp luật, hoặc quyền hợp pháp của những người khác, hoặc rằng Công Cụ Kinh Doanh đó có nguy cơ làm tổn hại đến uy tín, thương hiệu hoặc hình ảnh của Herbalife, Herbalife có quyền (mà không phải là trách nhiệm) yêu cầu Thành Viên ngừng việc bán hoặc sử dụng Công Cụ Kinh Doanh đó và bồi thường thỏa đáng cho Herbalife liên quan đến bất kỳ thiệt hại hoặc tổn thất nào (nếu có).

## Chương 4 Bán Hàng

### 4.1 BÁN HÀNG CHO KHÁCH HÀNG

Herbalife là một công ty bán hàng trực tiếp, trong đó những người kinh doanh độc lập (các Thành Viên) bán các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® trực tiếp cho khách hàng và cung cấp cho họ các hướng dẫn về sản phẩm và các hỗ trợ khác.

#### 4.1.1 Việc Làm Không Được Phép tại Các Cơ Sở Bán Lẻ

Thành Viên không được trưng bày hoặc bán các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife®, tài liệu, hoặc các mặt hàng quảng cáo tại một cơ sở bán lẻ. Cơ sở bán lẻ là một cửa hàng hoặc bất kỳ địa điểm cố định nào khác thu hút sự chú ý của người qua đường hoặc những người đến mua sản phẩm vì các lý do quảng cáo, địa điểm thuận tiện, biển hiệu, dễ nhận ra hoặc lý do khác. Ví dụ, cơ sở bán lẻ bao gồm cả tại các khu chợ (ngoài trời hoặc trong nhà), các hiệu thuốc, ki-ốt hoặc các gian hàng (tạm thời hoặc cố định), chợ trời hoặc chợ bán đồ cũ cũng như bất kỳ địa điểm nào khác mà Herbalife xác định, bằng toàn quyền quyết định duy nhất của mình, là không phù hợp với việc bán hàng trực tiếp. Vui lòng tham khảo bảng “*Bán Hàng Trực Tiếp – Những Điều Nên & Không Nên*” sau đây.

#### Bán Hàng Trực Tiếp – Những Điều Nên & Không Nên

Địa điểm	Trung bày	Bán hàng	Quảng bá hoặc Quảng cáo Bán Sản phẩm	Dấu hiệu Bên ngoài	Cung cấp mẫu sản phẩm	Tài Liệu có in Nhãn hiệu
Địa điểm bán lẻ	Không nên	Không nên	Không nên	Không nên	Nên	Nên
Ki-ốt, gian hàng tạm thời tại các TTTM và Cửa hàng*	Không nên	Không nên	Không nên	Không nên	Nên	Nên
Chợ trời, chợ bán đồ cũ, các khu chợ ngoài trời, xe đẩy hàng rong	Không nên	Không nên	Không nên	Không nên	Không nên	Không nên
Văn phòng của Thành Viên	Nên <sup>1</sup>	Nên	Không nên	Nên <sup>2</sup>	Nên	Nên
Văn phòng của Bác sỹ hoặc Văn phòng Chuyên môn khác	Không nên	Nên	Không nên	Không nên	Nên	Nên
Các cơ sở dịch vụ	Không nên	Nên	Không nên	Không nên	Nên	Nên
Hội chợ thương mại, các sự kiện TDTT và cộng đồng	Nên	Không nên	Không nên	Nên <sup>3</sup>	Nên	Nên

### **Chú thích:**

\* Tạm thời được hiểu là tùy từng thời điểm, không cố định. Các địa điểm cố định không được cho phép.

1 Không nhìn rõ từ bên ngoài.

2 Phụ thuộc vào các giới hạn về nội dung.

3 Cho phép nhận diện gian hàng. Phụ thuộc vào các giới hạn về nội dung.

#### **4.1.2 Văn Phòng của Thành Viên**

Thành Viên có thể bán Sản phẩm Herbalife® tại văn phòng của mình với điều kiện các sản phẩm này không được quảng cáo để bán và bố trí bên ngoài, biển hiệu hoặc định vị của văn phòng không mời chào người qua đường mua sản phẩm Herbalife®. Các Thành Viên là bác sỹ hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe có thể bán nhưng không được phép trưng bày sản phẩm Herbalife® trong phòng khám của mình.

#### **4.1.3 Cung Cấp và Duy Trì Hóa Đơn/Sổ Sách Bán Lẻ**

Thành Viên phải cung cấp Đơn Đặt Hàng Bán Lẻ của Herbalife đã điền đầy đủ thông tin cho tất cả các khách hàng bán lẻ khi hoàn thành việc bán hàng; trong đó phải liệt kê các sản phẩm đã bán, giá bán và họ tên, địa chỉ và số điện thoại của Thành Viên và khách hàng. Thành Viên phải giữ lại bản sao của toàn bộ Đơn Đặt Hàng Bán Lẻ và các ghi chép khác về phân phối sản phẩm trong thời hạn hai (2) năm kể từ ngày bán. Trong trường hợp cần thiết, Herbalife có quyền yêu cầu cung cấp bản sao và xác minh các giao dịch cũng như các điều khoản và điều kiện của việc bán hàng hoặc cung cấp dịch vụ của Thành Viên.

#### **4.1.4 Chính Sách Hoàn Tiền cho Khách Hàng**

Các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® được áp dụng chính sách bảo đảm hoàn tiền trong vòng 30 ngày cho khách hàng bán lẻ. Thời hạn 30 ngày bắt đầu từ ngày khách hàng nhận được sản phẩm. Khi nhận được yêu cầu của khách hàng về việc bảo đảm đó, Thành Viên phải phản hồi một cách nhanh chóng và lịch sự. Thành Viên phải đưa ra cho khách hàng sự lựa chọn giữa việc hoàn trả toàn bộ tiền theo giá mua hoặc đổi lấy các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® khác phù hợp với thủ tục đổi trả hàng. Thành Viên phải tôn trọng lựa chọn của khách hàng.

### **4.2 THANH TOÁN VÀ ĐIỀU CHỈNH**

Để đạt chuẩn nhận Hoa Hồng Thành Tích Lãnh Đạo, Hoa Hồng Doanh Số hoặc các khoản hoa hồng hàng tháng khác từ Herbalife, Thành Viên phải đáp ứng các yêu cầu về doanh số và Điểm Thành Tích Lãnh Đạo được quy định cụ thể trong Kế Hoạch Trả Thưởng.

#### **4.2.1 Phân Phối Sản Phẩm**

Herbalife là một công ty phân phối sản phẩm. Các sản phẩm được mua từ Herbalife nhằm mục đích bán và phân phối cho khách hàng và các Thành Viên tuyến dưới, hoặc phục vụ nhu cầu sử dụng cá nhân của Thành Viên và các thành viên trong gia đình của họ.

Thành Viên không được phép mua sản phẩm nhằm mục đích chính là đạt chuẩn để thăng cấp trong Kế Hoạch Trả Thưởng. Việc mua hàng như vậy có thể dẫn đến hậu quả phải chịu các hình thức phạt nghiêm trọng, bao gồm hạ cấp bậc nhóm, giám sát đặc biệt, đình chỉ đặc quyền mua hàng, đình chỉ thu nhập, không đạt chuẩn hưởng hoa hồng, và chấm dứt Mã Số Thành Viên.

### **4.3 CÁC CÁCH THỨC BÁN HÀNG**

#### **4.3.1 Thành Viên với tư cách là Đại Sứ Thương Hiệu**

Thành Viên phải luôn luôn có thái độ ân cần và cư xử nhã nhặn cũng như không được gây áp lực đối với khách hàng.

#### **4.3.2 Bán Sản Phẩm cho Người Không Phải Thành Viên cho mục đích Bán Lại**

Thành Viên không được bán hoặc cung cấp các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® cho những người không phải là Thành Viên có ý định bán lại các sản phẩm đó.

### 4.3.3 Chỉnh Sửa Nhãn Sản Phẩm và Tài Liệu

Thành Viên không được xóa, bổ sung, chỉnh sửa hay thay đổi bất kỳ nhãn mác, tài liệu quảng cáo, tài liệu hay bao bì đóng gói nào của các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® hoặc ấn phẩm nào của Herbalife.

### 4.3.4 Không Bán Lại Mẫu Sản Phẩm hoặc Phần Sản Phẩm Sử Dụng Hàng Ngày

Thành Viên không được phép bán lại các sản phẩm chưa được đóng gói và dán nhãn như các sản phẩm riêng lẻ để bán riêng lẻ hoặc các gói nhỏ phục vụ cho từng lần uống.

### 4.3.5 Giới Thiệu và Hướng Dẫn Sử Dụng

Nội dung giới thiệu về các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® phải đầy đủ thông tin, trung thực và khớp với những thông tin in trên nhãn sản phẩm và tài liệu quảng cáo kèm theo.

Khi bán hoặc cung cấp các mẫu sản phẩm, Thành Viên phải giải thích về hướng dẫn sử dụng và các khuyến cáo (nếu có) được ghi rõ trên nhãn sản phẩm. Thành Viên phải đưa ra khuyến cáo đối với các khách hàng có vấn đề về sức khỏe hoặc đang điều trị y tế rằng họ nên tham khảo ý kiến bác sĩ trước khi thay đổi chế độ ăn uống của mình.

### 4.3.6 Bảo Quản Sản Phẩm

Thành Viên phải chịu trách nhiệm bảo quản đúng cách và thực hiện theo các chỉ dẫn về bảo quản in trên nhãn của các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife®.

Việc bảo quản sản phẩm đúng cách bao gồm:

- Bảo đảm sản phẩm được đóng kín; và
- Bảo quản sản phẩm ở nơi khô ráo, thoáng mát và tránh ánh nắng trực tiếp.

### 4.3.7 Dịch Vụ Khách Hàng

Thành Viên phải cung cấp thông tin liên lạc hiện tại của mình cho Khách Hàng và để Khách Hàng biết rằng Thành Viên luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi, đưa ra lời khuyên và phản hồi các ý kiến thắc mắc của Khách Hàng. Thành Viên phải phản hồi bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào như vậy. Thành Viên phải đọc các tài liệu, tham khảo và sử dụng các công cụ đào tạo hiện có, hoặc liên hệ trực tiếp với Phòng Dịch Vụ Thành Viên để trả lời các câu hỏi hoặc thắc mắc đó. Ngoài ra, Thành Viên phải bảo đảm giao sản phẩm đến Khách Hàng trong một khoảng thời gian hợp lý sau khi bán hàng.

## Chương 5 Bảo Trợ và Lãnh Đạo

### 5.1 TRÁCH NHIỆM BẢO TRỢ

#### 5.1.1 Đào Tạo

Một trong những vai trò chính của Người Bảo Trợ là phải cập nhật và nắm chắc Quy Tắc Hoạt Động đồng thời tư vấn, huấn luyện và đào tạo các Thành Viên tuyển dưới. Mặc dù, tất cả các Thành Viên đều được cung cấp đầy đủ kiến thức thông qua Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Người Bảo Trợ vẫn phải có trách nhiệm cung cấp miễn phí cho các Thành Viên tuyển dưới, khi được yêu cầu, các nguyên tắc đúng đắn về:

- Các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® và cách sử dụng.
- Quy Tắc Hoạt Động của Herbalife.
- Kế Hoạch Trả Thưởng của Herbalife.
- Các chính sách liên quan đến sản phẩm.

Người Bảo Trợ có thể đề nghị các Giám Sát Viên hoặc các Thành Viên Nhóm TAB tuyển trên hỗ trợ trong quá trình đào tạo các Thành Viên tuyển dưới. Trường hợp các Thành Viên tuyển trên không thể hỗ trợ Người Bảo Trợ giải đáp thắc mắc của Thành Viên tuyển dưới, Người bảo trợ có thể chuyển thắc mắc về Công ty để được giải đáp.

#### 5.1.2 Môi Quan Hệ Độc Lập

Người Bảo Trợ phải duy trì và giữ gìn mối quan hệ độc lập với Thành Viên tuyển dưới. Người Bảo Trợ

không được tham gia hoặc can thiệp vào hoạt động kinh doanh của các Thành Viên tuyển dưới và không được gợi ý hoặc phát triển mối quan hệ giữa người lao động và người sử dụng lao động với các Thành Viên tuyển dưới.

### 5.1.3 Chuẩn Bị Tài Liệu Cho Thành Viên

Người Bảo Trợ phải bảo đảm Đơn Đặt Chuẩn Giám Sát Viên được điền đầy đủ thông tin, và gửi chúng đến Herbalife một cách kịp thời.

## 5.2 DUY TRÌ NHÁNH BẢO TRỢ

Mối quan hệ giữa Người Bảo Trợ và Thành Viên là nền tảng của Kế Hoạch Trả Thưởng. Quy Tắc Hoạt Động này bảo vệ cả hai bên, bao gồm cả việc bảo đảm các quyền bảo trợ. Việc bảo trợ Thành Viên đòi hỏi đầu tư đáng kể về thời gian, công sức, khả năng lãnh đạo và đào tạo để hỗ trợ tuyển dưới. Những thay đổi về Quan Hệ Bảo Trợ sẽ gây tổn hại cho tính toàn vẹn của hoạt động kinh doanh cùng Herbalife và không được khuyến khích. Những thay đổi về Quan Hệ Bảo Trợ chỉ được cho phép trong những trường hợp hạn chế, và luôn luôn tùy thuộc vào quyền quyết định của Herbalife.

### 5.2.1 Gây Tác Động Để Thay Đổi Người Bảo Trợ

Thành Viên không được can thiệp vào mối quan hệ giữa một Thành Viên khác và Người Bảo Trợ của họ. Ví dụ, Thành Viên không được cố ý xúi giục một Thành Viên khác thay đổi Người Bảo Trợ của họ.

### 5.2.2 Sửa Đổi Thông Tin Người Bảo Trợ

Thành Viên có nhu cầu sửa đổi thông tin Người Bảo Trợ phải điền đầy đủ thông tin và nộp Đơn Yêu Cầu Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ và Đơn Đồng Ý Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ Của Người Bảo Trợ Mong Muốn. Đơn Yêu Cầu Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ sẽ chỉ được xem xét nếu thỏa mãn tất cả các điều kiện sau đây:

- Thông tin chi tiết về Quan Hệ Bảo Trợ ghi trong Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp có sai sót;
- Yêu cầu được đưa ra trong vòng 90 ngày kể từ ngày Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp có hiệu lực;
- Người Bảo Trợ hiện tại và Người Bảo Trợ Mong Muốn cùng thuộc một Nhánh;
- Thành Viên chưa đạt chuẩn Giám Sát Viên;
- Thành Viên đưa ra yêu cầu chưa bảo trợ bất kỳ Thành Viên nào khác.

### 5.2.3 Thay Đổi Quan Hệ Bảo Trợ

**Để bảo vệ tính toàn vẹn của mối quan hệ theo tuyển, vốn là nguyên tắc cơ bản của hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, việc thay đổi quan hệ bảo trợ không được khuyến khích và sẽ chỉ được Herbalife chấp thuận trong những trường hợp ngoại lệ nhất định.**

Thành Viên có nhu cầu thay đổi Quan Hệ Bảo Trợ hoàn thành và nộp tới Phòng Dịch Vụ Thành Viên của Herbalife các tài liệu sau<sup>7</sup>:

- Đơn Yêu Cầu Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ;
- Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ - Văn Bản Phản Hồi Từ Tuyển Trên được ký bởi Người Bảo Trợ hiện tại, tất cả các Thành Viên nhận được Hoa Hồng Thành Tích Lãnh Đạo và Hoa Hồng Doanh Số ở tuyển trên, lên đến và bao gồm cả Thành Viên Nhóm Chủ Tịch đang hoạt động nhận được 7% Hoa Hồng Doanh Số, được công chứng hợp lệ.  
Trong trường hợp Người Bảo Trợ hiện tại và Người bảo trợ mong muốn có cùng Người Bảo Trợ

<sup>7</sup> Đơn Yêu Cầu Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ, Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ - Văn Bản Phản Hồi Từ Tuyển Trên và Đơn Đồng Ý Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ Của Người Bảo Trợ Mong Muốn có thể được cung cấp bởi Phòng Dịch Vụ Thành Viên. Các mẫu đơn này và mọi tài liệu được quy định cụ thể khác phải được nộp cho Phòng Dịch Vụ Thành Viên của Herbalife để Herbalife xem xét đề nghị này.

tuyên trên và từng người có cấp bậc tương đương nhau theo Kế Hoạch Trả Thưởng, thì Thành Viên đề nghị thay đổi chỉ cần có được Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ - Văn Bản Phản Hồi Từ Tuyên Trên được ký bởi Người Bảo Trợ hiện tại, được công chứng hợp lệ.

- Đơn Đồng Ý Thay Đổi Thông Tin Bảo Trợ Của Người Bảo Trợ Mong Muốn được ký bởi Người Bảo Trợ mong muốn, được công chứng hợp lệ.

Nếu Herbalife chấp thuận thay đổi đó, thì Thành Viên đưa ra đề nghị sẽ được phép giữ lại các Thành Viên tuyên dưới với điều kiện là tuyên dưới đồng ý.

Nếu đề nghị thay đổi quan hệ bảo trợ bị từ chối, thì Thành Viên có thể ngừng tham gia Mã Số Thành Viên và chấp hành Giai Đoạn Ngừng Hoạt Động trước khi nộp lại Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp để hoạt động dưới một Người Bảo Trợ khác.

## **Chương 6 Tiếp Thị Hoạt Động Kinh Doanh**

### **6.1 TUYÊN BỐ VÀ GIỚI THIỆU**

Quy Tắc Hoạt Động này sẽ được áp dụng cho các tuyên bố và giới thiệu mà Thành Viên có thể đưa ra khi giới thiệu sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh cùng Herbalife, hoặc khi đào tạo hoặc chia sẻ thông tin với những người khác.

Khi chia sẻ câu chuyện cá nhân với những người khác có nghĩa là Thành Viên đang đưa ra tuyên bố, bao gồm cả những tuyên bố đơn giản về các lợi ích từ việc trải nghiệm một sản phẩm hoặc chương trình của Herbalife hoặc khi thảo luận về thu nhập từ việc bán sản phẩm, giới thiệu với những người khác về công dụng của sản phẩm, tác dụng của sản phẩm, hoặc những điều mọi người có thể có được thông qua Kế Hoạch Trả Thưởng. Khách Hàng tiếp nhận các điểm đặc trưng và chức năng của sản phẩm cũng như Kế Hoạch Trả Thưởng từ các tuyên bố đó. Thành Viên có thể đưa ra tuyên bố với điều kiện là họ tuân thủ các quy định cụ thể của pháp luật và Quy Tắc Hoạt Động. Vì quy định của pháp luật trong lĩnh vực này có thể thay đổi, nên để thuận tiện cho Thành Viên, Herbalife sẽ thông báo cho Thành Viên về những thay đổi như vậy và đăng tải thông tin cập nhật về Quy Tắc Hoạt Động tại địa chỉ [vn.MyHerbalife.com](http://vn.MyHerbalife.com). Đề nghị các Thành Viên xem xét kỹ lưỡng các khuyến cáo hoặc thay đổi của Quy Tắc Hoạt Động.

#### **6.1.1 Hợp Pháp, Trung Thực và Không Gây Nhầm Lẫn**

Mọi tuyên bố và giới thiệu phải hợp pháp, trung thực và không gây nhầm lẫn. Các tuyên bố phải:

- Được chứng minh bằng văn bản trước khi đưa ra trên thực tế.
- Phù hợp với các tuyên bố đưa ra trong Tài Liệu của Herbalife hoặc nhãn sản phẩm.

#### **6.1.2 Tuyên Bố Về Việc Kiểm soát cân nặng**

Khi giới thiệu sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh, hoặc chia sẻ thông tin với những người khác, mọi tuyên bố và cam đoan về việc kiểm soát cân nặng, bao gồm cả lời giới thiệu, phải:

- Đề cập đến việc giảm lượng calo hấp thụ, duy trì chế độ ăn uống cân bằng với các loại thực phẩm lành mạnh và thường xuyên tham gia hoạt động thể chất.
- Kèm theo khuyến cáo sau đây:  
*Những kết quả này không phải là điển hình, từng cá nhân khác nhau có thể có kết quả khác nhau.*

#### **6.1.3 Tuyên Bố Về Sản Phẩm**

Khi giới thiệu sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh, hoặc chia sẻ thông tin với những người khác, Thành Viên PHẢI:

- Chỉ đưa ra các tuyên bố được cho phép trên nhãn sản phẩm hoặc trong Tài Liệu của Herbalife.
- Tuyên bố kèm theo các khuyến cáo được chấp thuận.

Thành Viên KHÔNG ĐƯỢC:

- Tuyên bố rằng các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® có tác dụng phòng bệnh, điều trị hoặc chữa bệnh/các vấn đề về sức khỏe, hoặc trao đổi bất kỳ trải nghiệm nào về khả năng chữa bệnh.
- Sử dụng tên của Bộ Y tế Việt Nam hoặc cơ quan quản lý khác khi giới thiệu về các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife®.

#### 6.1.4 Tuyên Bố Về Thu Nhập

Khi giới thiệu sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh, hoặc chia sẻ thông tin với những người khác, Thành Viên phải có trách nhiệm hiểu biết và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến các tuyên bố và chia sẻ về thu nhập tại mỗi vùng lãnh thổ mà họ thực hiện hoạt động kinh doanh.

Bất kỳ tuyên bố nào liên quan đến thu nhập thực tế hoặc tiềm năng của Thành Viên đều được coi là “Tuyên Bố Về Thu Nhập”. Tuyên Bố Về Phong Cách Sống (ví dụ những tuyên bố liên quan đến xe hơi, bể bơi, các chuyến du lịch, v.v...) cũng là Tuyên Bố Về Thu Nhập.

- Trong các tài liệu có thể hiện thương hiệu Herbalife,
  - Tuyên Bố Về Thu Nhập cần phải kèm theo khuyến cáo sau:  
*Mức thu nhập áp dụng đối với các cá nhân (hoặc các ví dụ) chỉ mang tính chất minh họa và không phải là mức thu nhập bình quân. Để biết thông tin về thu nhập tài chính bình quân, vui lòng xem Tuyên Bố về Tổng Thu Nhập Bình Quân Chi Trả bởi Herbalife tại địa chỉ [vn.MyHerbalife.com](http://vn.MyHerbalife.com).*
  - Tuyên Bố Về Thu Nhập của 1% Thành Viên có thu nhập cao nhất của Herbalife cần phải kèm theo khuyến cáo sau:  
*Mức thu nhập giới thiệu tại đây là mức thu nhập của những người thuộc топ 1% Thành Viên Herbalife có thu nhập cao nhất, được công bố tại Tuyên Bố về Tổng Thu Nhập Bình Quân Chi Trả bởi Herbalife tại địa chỉ [vn.MyHerbalife.com](http://vn.MyHerbalife.com).*
- Trong các tài liệu không thể hiện thương hiệu Herbalife,
  - Tuyên Bố Về Thu Nhập cần phải kèm theo khuyến cáo sau:  
*Mức thu nhập áp dụng đối với các cá nhân (hoặc các ví dụ) chỉ mang tính chất minh họa và không phải là mức thu nhập bình quân.*
  - Mô tả kết quả đạt được bởi топ 1% Thành Viên Herbalife cần phải kèm theo khuyến cáo sau:  
*Mức thu nhập giới thiệu tại đây là mức thu nhập của những người thuộc топ 1% những người tham gia có thu nhập cao nhất, và không phải là mức thu nhập bình quân.*

Các Thành Viên sử dụng ví dụ liên quan đến một Thành Viên cụ thể để giới thiệu về các hoạt động phân phối sản phẩm phải cung cấp chấp thuận bằng văn bản cho phép tiết lộ thông tin cá nhân của Thành Viên đó và phải nêu rõ họ tên, tuổi, địa chỉ, thời gian tham gia và mức thu nhập đạt được của Thành Viên cụ thể đó, các thông tin này cần phải có tài liệu chứng minh kèm theo.

#### 6.1.5 Cơ Chữ và Vị Trí Đặt Khuyến Cáo

Khi giới thiệu sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh, hoặc chia sẻ thông tin với những người khác thông qua hình thức giới thiệu, các quy định sau sẽ được áp dụng:

##### **Giới Thiệu Bằng Âm Thanh (dù là trực tiếp hoặc đã được ghi lại trước đó)**

Khuyến cáo phải được đưa ra bằng lời nói cùng với tuyên bố.

##### **Giới Thiệu Bằng Hình Ảnh (dù là trực tiếp hoặc đã được ghi lại trước đó)**

Trong trường hợp giới thiệu trên sân khấu hoặc trong một đoạn video, khuyến cáo phải được trình bày rõ ràng, dễ đọc và được đặt gần sát với tuyên bố. Nếu được thể hiện trên màn hình, khuyến cáo phải xuất hiện trong thời gian đủ lâu và với phông chữ đủ lớn để người đọc ở mức độ trung bình có thể đọc được toàn bộ nội dung khuyến cáo.

##### **Giới Thiệu Bằng Văn Bản**

Khuyến cáo phải được hiển thị:

- Bằng màu sắc tương phản với màu nền (ví dụ: chữ màu đen trên nền trắng);
- Gần sát với tuyên bố (khuyến cáo phải xuất hiện trên cùng trang giấy hoặc màn hình với tuyên bố); và
- Với phông chữ tối thiểu bằng 75% kích cỡ phông chữ được sử dụng cho tuyên bố nhưng không nhỏ hơn cỡ chữ 10 và với phông chữ đủ lớn để người đọc ở mức độ trung bình có thể đọc được toàn bộ nội dung khuyến cáo.

### 6.1.6 Tuyên Bố Về Kinh Doanh Tại Nhà

Khi quảng bá cơ hội kinh doanh cùng Herbalife, Thành Viên không được thể hiện sai lệch rằng Thành Viên chỉ có thể tiến hành hoạt động duy nhất tại nhà. Thành Viên cần phải nhấn mạnh rằng kỹ năng giao tiếp là yếu tố cơ bản của bán hàng trực tiếp.

### 6.1.7 Tuyên Bố Về Mối Quan Hệ Giữa Herbalife Và Thành Viên Herbalife

Cơ hội kinh doanh cùng Herbalife mang đến cho các Thành Viên khả năng có được thu nhập, nhưng trong mọi trường hợp đây không phải là một “công việc”. Thành Viên Herbalife là những người kinh doanh độc lập. Như vậy, các Thành Viên không được tuyên bố, thể hiện hoặc ngụ ý rằng họ được thuê bởi, phát ngôn cho, hoặc cung cấp bất kỳ loại hình dịch vụ tư vấn nào cho Herbalife. Họ cũng không được gợi ý rằng hoạt động kinh doanh độc lập cùng Herbalife là một công việc.

Ví dụ, Thành Viên không được sử dụng các thuật ngữ “công việc”; “lương”; “việc làm” (hoặc bất kỳ thuật ngữ nào tương tự) khi quảng bá cơ hội thu nhập.

Thành Viên cũng không được tiếp thị cơ hội kinh doanh cùng Herbalife thông qua bất kỳ hình thức quảng cáo nào bao gồm cả các mẫu quảng cáo “Tuyển dụng/cơ hội việc làm”, các bản tin việc làm và các công cụ tìm kiếm việc làm trên Internet.

### 6.1.8 Tuyên Bố Về Cơ Hội Kinh Doanh

Khi đưa ra đề nghị, quảng bá hoặc thuyết trình về cơ hội kinh doanh cùng Herbalife, Thành Viên không được:

- Thể hiện sai rằng cơ hội kinh doanh cùng Herbalife là một sự nhượng quyền<sup>8</sup> hoặc đề nghị nhượng quyền liên quan đến Tư Cách Thành Viên Herbalife; hoặc
- Tuyên bố hoặc ngụ ý rằng:
  - Việc bảo trợ Thành Viên có tầm quan trọng tương đương với việc bán hàng cho Khách Hàng;
  - Thành Viên có thể thu lợi nhuận chủ yếu bằng cách bảo trợ các Thành Viên khác;
  - Thành Viên phải bảo trợ các Thành Viên khác;
  - Thành Viên có thể thành công mà không cần cố gắng hoặc chỉ cần nỗ lực rất nhỏ;
  - Thành Viên phải mua các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife®, tài liệu hoặc Công Cụ Kinh Doanh; hoặc
  - Hoa Hồng Thành Tích Lãnh Đạo, Hoa Hồng Doanh Số hoặc các lợi ích khác có thể thu được chủ yếu từ việc mua sản phẩm hơn là bán sản phẩm.

## 6.2 SỬ DỤNG TÀI SẢN TRÍ TUỆ CỦA HERBALIFE

Duy trì tính toàn vẹn của thương hiệu Herbalife là một trong những trách nhiệm hàng đầu của Herbalife. Mục này nhằm giúp các Thành Viên hiểu rõ về tầm quan trọng của tài sản trí tuệ của Herbalife. Herbalife liên tục kiểm soát thị trường đối với việc sử dụng không chính đáng, không thống nhất và không phù hợp tài sản trí tuệ của mình, bao gồm nhãn hiệu, lôgô, câu khẩu hiệu và bản quyền, bên cạnh các nội dung khác. Hoạt động kiểm soát chặt chẽ đó bảo đảm duy trì danh tiếng mà Herbalife đã dày công có được với tư cách là nhà sản xuất sản phẩm dinh dưỡng toàn cầu chất lượng cao.

<sup>8</sup> Herbalife không có phạm vi lãnh thổ hoạt động hoặc hoạt động nhượng quyền, và Tư Cách Thành Viên Herbalife không phải là một sản phẩm nhượng quyền.



### 6.2.1 Định Nghĩa

**Tài liệu có bản quyền:** Herbalife sở hữu bản quyền của tất cả các tài liệu in ấn, các nội dung đăng tải trên internet, và các đoạn ghi âm và ghi hình sản xuất bởi hoặc phục vụ cho Herbalife.

**Nhãn hiệu** là tên hoặc ký hiệu riêng xác định Herbalife là nguồn gốc của các sản phẩm và dịch vụ đang được các Thành Viên bán và cung cấp. Ví dụ, Herbalife® và lôgô Ba Lá (Tri-Leaf) là các nhãn hiệu của Herbalife, tương tự như nhiều nhãn hiệu sản phẩm khác, chẳng hạn như Cell-U-Loss® hoặc Herbalifeline®.

**Tên thương mại** là tên giao dịch mà chỉ Herbalife được độc quyền quyền sử dụng. Ví dụ, Herbalife International of America, Inc., và Công Ty TNHH Một Thành Viên Herbalife Việt Nam là các tên thương mại. Thành Viên không được đăng ký tên thương mại có từ HERBALIFE hoặc các tên thương mại khác của Herbalife.

**Hình ảnh thương mại tổng thể** bao gồm các đặc điểm về hình thức bên ngoài hoặc bao bì đóng gói của sản phẩm thể hiện nguồn gốc sản phẩm đối với khách hàng. Ví dụ, hình ảnh thương mại tổng thể bao gồm mẫu thiết kế một số sản phẩm và bao bì đóng gói của Herbalife®.

**Bí mật thương mại** là các thông tin mật không được tiết lộ ra bên ngoài của Herbalife và có giá trị về mặt thương mại. Bí mật thương mại của Herbalife bao gồm các công thức, mối quan hệ với nhà cung cấp, các dự án phát triển sản phẩm và thương hiệu chưa công bố trên thị trường, kế hoạch kinh doanh, quy trình xử lý và biên soạn dữ liệu xác định danh tính hoặc liên quan đến các Thành Viên khác, bao gồm cả các dữ liệu phá hệ.

**Tài Sản Trí Tuệ của Herbalife** bao gồm các tài liệu, nhãn hiệu, tên thương mại và bí mật thương mại do Herbalife giữ bản quyền.

### 6.2.2 Tài Liệu Có Bản Quyền

Herbalife sở hữu bản quyền của tất cả các tài liệu in ấn, các nội dung đăng tải trên internet, và các đoạn ghi âm và ghi hình sản xuất bởi hoặc phục vụ cho Herbalife. Thành Viên phải tuân thủ bất kỳ điều kiện nào được liệt kê trong hướng dẫn tải về hoặc chấp thuận bằng văn bản khác.

Tất cả các tài liệu thuộc bản quyền của Herbalife phải kèm theo dòng chữ sau đây: *“Được sao chép dưới sự cho phép của Herbalife. Mọi quyền được bảo lưu.”*

Herbalife có quyền từ chối đưa ra chấp thuận về việc sử dụng các tài liệu thuộc bản quyền của Herbalife tại bất kỳ thời điểm nào bằng toàn quyền quyết định duy nhất của mình.

### 6.2.3 Nhãn Hiệu, Hình Ảnh Thương Mại Tổng Thể và Tên Thương Mại

Cho mục đích sử dụng trong các bản giới thiệu hoặc các tài liệu liên quan đến kinh doanh khác (trừ hoạt động quảng cáo bị hạn chế - Xem Quy Tắc 6.3.1).

Thành Viên có thể sử dụng các nhãn hiệu, tên thương mại và hình ảnh thương mại tổng thể mà Herbalife cung cấp cho việc tải về.

- Các nhãn hiệu và tên thương mại của Herbalife chỉ có thể được cung cấp bởi Herbalife.
- Thành Viên phải luôn luôn xác định rõ bản thân mình là Thành Viên Độc Lập Herbalife.
- Thành Viên không được thay đổi nhãn hiệu và hình ảnh thương mại tổng thể theo bất kỳ cách thức nào, ngoại trừ việc điều chỉnh lại kích cỡ của chúng. Việc điều chỉnh lại kích cỡ chỉ được cho phép nếu hình ảnh vẫn thể hiện rõ mọi chi tiết và không làm giảm bớt cảm nhận hoặc chất lượng của các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® và dịch vụ của Herbalife.
- Thành Viên phải bổ sung dòng chữ sau: *“Nhãn hiệu và thiết kế là tài sản của Herbalife International, Inc., hoặc bên cấp quyền sử dụng của Herbalife International, Inc. Được sử dụng dưới sự cho phép của Herbalife.”*

Herbalife có quyền từ chối đưa ra chấp thuận cho Thành Viên sử dụng các yếu tố này tại bất kỳ thời điểm nào bằng toàn quyền quyết định duy nhất của mình.

#### **6.2.4 Bí Mật Thương Mại**

Thành Viên phải giữ kín các bí mật thương mại và không được tiết lộ chúng tại bất kỳ thời điểm nào, ngay cả sau khi chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

#### **6.2.5 Giới Hạn Việc Sử Dụng Tài Sản Trí Tuệ trong Hoạt Động Kinh Doanh Cùng Herbalife**

Thành Viên chỉ có thể sử dụng Tài Sản Trí Tuệ của Herbalife duy nhất cho mục đích thực hiện hoạt động kinh doanh cùng Herbalife của mình, với điều kiện là việc sử dụng đó không trái với Quy Tắc 6.3.1 về quảng cáo hoặc bất kỳ quy tắc nào khác hoặc quy định của pháp luật.

#### **6.2.6 Các Địa Chỉ của Herbalife**

Thành Viên không được sử dụng, công bố công khai hoặc quảng bá bất kỳ địa chỉ văn phòng nào của Herbalife như là địa chỉ của chính mình.

#### **6.2.7 Nghiêm Cấm Sử Dụng Tài Sản Trí Tuệ của Bên Thứ Ba**

Thành Viên không được sử dụng các tài liệu thuộc bản quyền của bên thứ ba, nhãn hiệu, tên thương mại, tên sản phẩm (hoặc bất kỳ biến thể nào của chúng), nội dung văn bản, hình ảnh, video hoặc hình ảnh đồ họa thuộc sở hữu của hoặc được tạo ra bởi các bên thứ ba trong các bản giới thiệu hoặc tài liệu liên quan đến kinh doanh khác, trừ khi Thành Viên có được chấp thuận trước bằng văn bản của chủ sở hữu. Mọi tài sản trí tuệ của bên thứ ba phải được nêu rõ là tài sản của bên thứ ba, và Thành Viên phải tuân theo bất kỳ hạn chế và điều kiện nào mà chủ sở hữu của tài sản trí tuệ đó đưa ra đối với việc sử dụng tài sản của họ.

#### **6.2.8 Chấm Dứt Mã Số Thành Viên (Chấm Dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp)**

Nếu một Mã Số Thành Viên Herbalife bị chấm dứt (Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp bị chấm dứt) vì bất kỳ lý do nào, thì Thành Viên phải ngay lập tức ngừng việc sử dụng Tài Sản Trí Tuệ của Herbalife.

### **6.3 QUẢNG CÁO VÀ QUẢNG BÁ**

#### **6.3.1 Hạn Chế Quảng Cáo**

Tất cả các hình thức quảng cáo được nêu dưới đây về cơ hội kinh doanh cùng Herbalife hoặc sản phẩm của Herbalife đều đi ngược lại Quy Tắc Hoạt Động của Herbalife và bị cấm thực hiện.

Điều này bao gồm cả hoạt động quảng cáo được thực hiện tại Việt Nam hoặc bên ngoài lãnh thổ Việt Nam cho mục đích sử dụng hoặc quảng bá tại Việt Nam. Hạn chế này bao gồm cả quảng cáo thể hiện thương hiệu lẫn quảng cáo không thể hiện thương hiệu. Quy định này được áp dụng đối với mọi phương tiện quảng cáo, ví dụ truyền hình, phát thanh, báo chí, tạp chí, danh thiếp, tờ bướm quảng cáo, băng hiệu, tờ rơi, danh bạ điện thoại, trang web của cá nhân hoặc tổ chức, các trang web truyền thông xã hội như YouTube và Facebook, băng rôn hoặc bất kỳ quảng cáo nào khác trên internet, các trang web bán lẻ trực tuyến như Yahoo, Amazon và eBay, và tiếp xúc qua điện thoại hoặc thư điện tử khi chưa có sự chấp thuận của người nhận.

Hạn chế trên cũng áp dụng đối với việc quảng cáo gián tiếp. Nhìn chung, điều đó có nghĩa là các Thành Viên không được sử dụng những người không phải là Thành Viên (hoặc những người khác) để quảng cáo. Và Thành Viên cũng không được quảng cáo các sự kiện, sản phẩm hoặc dịch vụ có vẻ như, hoặc thực tế là không liên quan đến Herbalife nếu ý định hoặc kết quả là sử dụng việc quảng cáo này làm phương tiện nhằm mời chào và thiết lập các mối quan hệ cho mục đích quảng bá sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh cùng Herbalife.

Việc Thành Viên vi phạm quy tắc này có thể gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến giấy phép hoạt động chính thức cũng như khả năng kinh doanh của Herbalife tại Việt Nam và, kết quả là, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và sinh kế của các Thành Viên Herbalife trừ khi pháp luật Việt Nam có quy định khác. Chính vì điều đó, mức phạt cho các vi phạm này sẽ rất nghiêm khắc, ngay cả với vi phạm lần đầu. Các mức phạt sẽ do Herbalife quyết định, bằng toàn quyền quyết định duy nhất của mình, dựa trên việc xác định mức độ nghiêm trọng của vi phạm. Các mức phạt sẽ bao gồm hình thức phạt tiền, đình chỉ đặc quyền mua hàng và nhận hoa hồng, tiền thưởng, lợi ích kinh tế..., thậm chí chấm dứt Mã Số Thành Viên.

## **Chương 7 Sử Dụng Internet và Tiếp Thị Điện Tử**

### **7.1 ĐẠO ĐỨC THÀNH VIÊN**

#### **7.1.1 Chuẩn Mục Ứng Xử Cá Nhân**

Thành Viên không được công bố, đăng tải hoặc phát tán bất kỳ tài liệu nào trên hoặc thông qua mạng Internet, dù là có liên quan đến Herbalife hay không mà các tài liệu đó, theo đánh giá của Herbalife, mang tính chất bôi nhọ, phỉ báng, miệt thị, đe dọa, xúc phạm, quấy rối, lăng mạ, tục tĩu, hoặc khiêu dâm, bên cạnh các quy định cấm của pháp luật.

#### **7.1.2 Không Được Phép Truy Cập Hệ Thống Máy Tính**

Thành Viên không được:

- Can thiệp hoặc thực hiện bất kỳ hành động nào gây ảnh hưởng hoặc ngắt kết nối các trang web:
  - vn.MyHerbalife.com
  - các trang web khác của Herbalife.
- Thâm nhập hoặc cố ý thâm nhập vào hệ thống hoặc mạng máy tính kết nối với những trang web đó mà không được sự cho phép trước bằng văn bản của Herbalife.

#### **7.1.3 Dữ Liệu Của Người Tiêu Dùng**

Thành Viên không được bán, giao dịch hoặc sử dụng các thông tin của người tiêu dùng hoặc người sử dụng trang web, bao gồm cả địa chỉ email, trừ khi liên quan đến các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® hoặc cơ hội kinh doanh cùng Herbalife. Nếu bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào đề nghị không sử dụng thông tin của họ, thì Thành Viên phải ngay lập tức thực hiện theo đề nghị đó.

### **7.2 TRANG WEB CỦA THÀNH VIÊN**

Như đã quy định tại Quy Tắc 6.3.1 Hạn Chế Quảng Cáo – việc sử dụng các trang web cá nhân đều bị cấm.

#### **7.2.1 Địa Chỉ Email**

Thành Viên không được sử dụng Tài Sản Trí Tuệ của Herbalife trong địa chỉ email của mình.

Các ví dụ về Tài Sản Trí Tuệ của Herbalife không được sử dụng:

- Herbalife
- Tên sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife®

Thành Viên vi phạm Quy Tắc này phải chuyển giao miễn phí tài khoản email cho Herbalife theo yêu cầu của Herbalife. Herbalife bảo lưu các quyền và quyền yêu cầu khắc phục khác của mình.

#### **7.3 CẤM BÁN ĐẤU GIÁ VÀ BÁN QUA CÁC WEBSITE BÁN LẺ TRỰC TUYẾN**

Việc bán đấu giá và bán hàng trên các trang web đấu giá và các website bán lẻ trực tuyến không do Herbalife vận hành có thể gây tổn hại đến mối quan hệ cá nhân mà Thành Viên phải xây dựng với khách hàng của mình, cũng như thương hiệu Herbalife và hình ảnh mà Herbalife phát triển cho các sản phẩm của mình. Theo đó, Thành Viên không được (trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua bất kỳ trung gian hoặc phương tiện nào) chào bán hoặc tạo điều kiện chào bán các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® bằng cách lôi kéo hoặc nhận các gói thầu công khai hoặc bằng cách đăng tải thông tin bán hàng với mức giá cố định trên một trang web chuyên về đấu giá và các website bán lẻ trực tuyến không do Herbalife vận hành. Quy định cấm này có thể bao gồm việc lôi kéo hoặc nhận các gói thầu liên quan đến sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® trên mạng Internet thông qua một trang web đấu giá thương mại, quảng bá và bán sản phẩm của Herbalife trên các website bán lẻ trực tuyến không do Herbalife vận hành.

#### **7.4 THU ĐIỆN TỬ (EMAIL)**

Như đã quy định tại Quy Tắc 6.3.1 Hạn Chế Quảng Cáo – việc sử dụng email cho mục đích quảng cáo các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® hoặc cơ hội kinh doanh cùng Herbalife đều bị cấm.

### 7.4.1 Các Yêu Cầu và Hạn Chế

Vì hoạt động quảng cáo bị hạn chế theo Quy Tắc 6.3.1, Thành Viên không được gửi đi các email thương mại. Bất kỳ loại email nào khác được Thành Viên gửi đi liên quan đến Herbalife phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- a. Thành Viên phải công bố nguồn gốc của bất kỳ email nào:
  - i. Nguồn thông tin, nơi nhận thông tin và thông tin đính kèm theo email (bao gồm cả tên miền khởi phát và địa chỉ email khởi phát) phải chính xác.
  - ii. Dòng “Người gửi” của mỗi email phải ghi chính xác Thành Viên viết email đó.
- b. Dòng “Tiêu đề” của mỗi email không được gây hiểu nhầm.

### 7.4.2 Thông Báo của Cơ Quan Nhà Nước về việc Ngừng Hoạt Động Email

Thành Viên phải ngay lập tức ngừng việc sử dụng email nếu nhận được thông báo từ một cơ quan nhà nước liên quan đến hoạt động email của mình. Thành Viên phải nhanh chóng báo cáo tất cả các thông báo như vậy cho Herbalife bằng cách gọi điện đến Phòng Dịch Vụ Thành Viên theo số điện thoại (08) 3827 9191 trong vòng 24 giờ sau khi nhận được thông báo đó.

## 7.5 TRUYỀN THÔNG XÃ HỘI

Như đã quy định tại Quy Tắc 6.3.1 Hạn Chế Quảng Cáo, việc sử dụng các trang mạng xã hội chẳng hạn như Twitter, YouTube, MySpace và Facebook, và các cộng đồng trực tuyến (như các trang blog) v.v... để quảng bá cơ hội kinh doanh cùng Herbalife, các sản phẩm mang nhãn hiệu Herbalife® và sử dụng chúng như một nền tảng cho các hoạt động bán hàng của Herbalife đều bị nghiêm cấm.

## 7.6 TIẾP THỊ QUA ĐIỆN THOẠI

Thành Viên không được phép sử dụng hình thức tiếp thị qua điện thoại để giới thiệu, quảng cáo sản phẩm hoặc cơ hội kinh doanh cùng Herbalife.

## Chương 8 Thủ Tục Thực Thi

Các quy tắc trong Quy Tắc Hoạt Động bảo vệ thương hiệu và cơ hội kinh doanh cùng Herbalife. Các vi phạm có thể gây ảnh hưởng bất lợi đến quan điểm của các cơ quan quản lý, truyền thông và công chúng về Herbalife, các sản phẩm và Thành Viên của Herbalife. Trong khi nhiều trường hợp vi phạm Quy Tắc Hoạt Động có thể được giải quyết thông qua đào tạo Thành Viên về Quy Tắc Hoạt Động và hoạt động kinh doanh, có những trường hợp vi phạm Quy Tắc Hoạt Động phải áp dụng các hình thức phạt nghiêm khắc hơn.

Thành Viên được đặc biệt khuyến khích báo cáo ngay cho Herbalife các hành vi được cho là vi phạm Quy Tắc Hoạt Động nhằm bảo vệ lợi thế thương mại và uy tín của Herbalife và các Thành Viên Herbalife. Thông thường, Herbalife sẽ chỉ xử lý các khiếu nại được đưa ra trong vòng một năm kể từ khi Thành Viên biết được hoặc đáng lẽ ra đã biết về vi phạm. Tuy nhiên, Herbalife có quyền tiến hành điều tra tại bất kỳ thời điểm nào. Herbalife không có trách nhiệm bồi thường đối với những tổn thất về lợi ích của Thành Viên do bị gián đoạn hoạt động kinh doanh trong quá trình điều tra và xử lý khiếu nại.

## 8.1 XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Thành Viên phải báo cáo các trường hợp tình nghi vi phạm thông qua Đơn Khiếu Nại Chính Thức<sup>9</sup>. Các thông tin cần thiết bao gồm tính chất của khiếu nại và các chi tiết thực tế chứng minh cho các cáo buộc đó<sup>10</sup>. Đơn Khiếu Nại Chính Thức phải được ký tên và bao gồm Mã Số Thành Viên của Thành Viên báo cáo.

### 8.1.1 Điều Tra

Nếu Herbalife xác định, bằng quyền quyết định của mình, rằng có đủ thông tin để chứng minh cho cáo buộc, một đại diện của Herbalife sẽ liên hệ với Thành Viên là đối tượng của khiếu nại để cho phép Thành Viên đưa ra ý kiến phản hồi.

<sup>9</sup> Đơn Khiếu Nại Chính Thức có thể được cung cấp thông qua Phòng Dịch Vụ Thành Viên hoặc bằng cách truy cập vào địa chỉ [vn.MyHerbalife.com](http://vn.MyHerbalife.com).

<sup>10</sup> Các thông tin thực tế bao gồm họ tên, địa chỉ và số điện thoại của những người có liên quan cũng như ngày tháng, thời gian, địa điểm, v.v...

Trong một số trường hợp nhất định, có thể phải đặt ra các hạn chế đối với Mã Số Thành Viên trong quá trình tiến hành điều tra. Các hạn chế này có thể bao gồm việc cấm tham dự các sự kiện của Herbalife và đình chỉ hoặc không được:

- Hưởng các đặc quyền mua hàng.
- Nhận Hoa Hồng Thành Tích Lãnh Đạo.
- Nhận Hoa Hồng Doanh Số Nhóm TAB.
- Nhận các quà tặng hoặc lợi ích khác (tức là các kỳ nghỉ, huy hiệu, v.v.).
- Phát biểu tại các Hội Thảo Đào Tạo hoặc các cuộc họp mặt khác do Herbalife bảo trợ.
- Hưởng các tiêu chuẩn đang trong quá trình xét duyệt.
- Quyền tự giới thiệu là một Thành Viên Herbalife.

Herbalife có quyền công khai họ tên, lỗi vi phạm và hình thức phạt đối với Thành Viên vi phạm theo quy định pháp luật của nước sở tại.

### **8.1.2 Hình Thức Xử Lý Vi Phạm**

Các hành vi vi phạm Quy Tắc Hoạt Động có thể dẫn đến những rắc rối về mặt pháp lý hoặc quy định đối với Herbalife và gây phương hại đến hoạt động kinh doanh của tất cả các Thành Viên. Vì lý do đó, cần phải áp dụng các hình thức phạt thích đáng. Herbalife có toàn quyền quyết định hình thức phạt phù hợp dựa trên tính chất của vi phạm và hậu quả gây ra hoặc có thể gây ra, bao gồm:

- Đình chỉ tất cả các quyền và đặc quyền của Thành Viên.
- Phạt tiền.
- Nghĩa vụ hoàn trả các khoản phí pháp lý của Herbalife.
- Không được làm diễn giả tại các sự kiện của Herbalife.
- Không đủ tư cách tham gia chương trình Hoa Hồng Doanh Số.
- Mất vĩnh viễn nhánh bảo trợ.
- Chấm dứt Mã Số Thành Viên (xem phần “Chấm Dứt Mã Số Thành Viên” dưới đây).

Nếu Herbalife kết luận rằng các Thành Viên khác khuyến khích, hỗ trợ hoặc cùng tham gia vào việc vi phạm, Herbalife cũng có thể yêu cầu các Thành Viên đó chịu trách nhiệm về các vi phạm.

### **8.1.3 Biện Pháp Khắc Phục**

Việc điều chỉnh doanh số và thu nhập phát sinh từ các biện pháp khắc phục vi phạm của Thành Viên có nhiều hơn một Mã Số Thành Viên sẽ không bao gồm hoạt động đã diễn ra hơn hai năm trước ngày Herbalife nhận được khiếu nại.

### **8.1.4 Đề Nghị Xem Xét Lại (không liên quan đến việc Chấm Dứt Mã Số Thành Viên)**

Thành Viên có thể gửi đơn đề nghị Herbalife xem xét lại một quyết định trong vòng 15 ngày kể từ ngày ban hành quyết định. Khi gửi đơn đề nghị xem xét lại, Thành Viên có thể cung cấp thêm các thông tin mà Thành Viên cho rằng cần xem xét, và phải nêu rõ lý do thông tin đó không được cung cấp trong quá trình điều tra. Nếu đơn đề nghị xem xét lại không được nộp trong thời hạn 15 ngày thì đề nghị đó sẽ không được xử lý, mặc dù Herbalife có quyền xem xét chứng cứ được cung cấp sau thời hạn 15 ngày bằng quyền quyết định của mình.

### **8.1.5 Chấm Dứt Mã Số Thành Viên (Chấm Dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp)**

Herbalife có thể, bằng quyền quyết định của mình, chấm dứt một Mã Số Thành Viên (chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp) nếu Thành Viên vi phạm Quy Tắc Hoạt Động và/hoặc Thành Viên đã bị cơ quan có thẩm quyền xử phạt hành chính do vi phạm các quy định hiện hành về Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Chấm Dứt Mã Số Thành Viên có nghĩa là chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, xóa bỏ hoàn toàn một Mã Số Thành Viên và hủy bỏ thẻ Thành Viên cũng như quyền hoạt động kinh doanh cùng Herbalife của Thành Viên đó.

Quyết định chấm dứt Mã Số Thành Viên có hiệu lực kể từ ngày nêu trong thông báo bằng văn bản được Herbalife gửi cho Thành Viên, phù hợp với quy định của pháp luật.

Một Thành Viên bị chấm dứt Mã Số Thành Viên<sup>12</sup> sẽ không còn được:

- thực hiện hoạt động kinh doanh với tư cách là một Thành Viên;
- tự giới thiệu bản thân là một Thành Viên Độc Lập Herbalife;
- sử dụng tên thương mại, lôgô, nhãn hiệu và tài sản trí tuệ khác của Herbalife; và
- tham dự các hoạt động đào tạo, các buổi họp mặt, các sự kiện xã hội hoặc quảng bá của Herbalife, thậm chí với tư cách là vợ/chồng hoặc khách của Thành Viên.

### **8.1.6 Phản Đối Quyết Định Chấm Dứt Mã Số Thành Viên**

Thành Viên có thể gửi đơn đề nghị Herbalife xem xét lại một quyết định chấm dứt Mã Số Thành Viên trong vòng 15 ngày kể từ ngày ban hành quyết định. Khi gửi đơn đề nghị xem xét lại, Thành Viên có thể cung cấp thêm các thông tin mà Thành Viên cho rằng cần xem xét, và phải nêu rõ lý do thông tin đó không được cung cấp trong quá trình điều tra. Nếu đơn đề nghị xem xét lại không được nộp trong thời hạn 15 ngày thì đề nghị đó sẽ không được xử lý mặc dù Herbalife, bằng toàn quyền định đoạt duy nhất của mình, có quyền xem xét chứng cứ được cung cấp sau thời hạn 15 ngày nói trên.

Mỗi Phòng Kinh Doanh, Phòng Dịch Vụ Thành Viên và Phòng Pháp Lý sẽ cử một đại diện tham gia hội đồng (“Hội Đồng Đánh Giá Vi Phạm”) để xem xét ý kiến phản đối quyết định chấm dứt Mã Số Thành Viên. Ý kiến đa số của Hội Đồng Đánh Giá Vi Phạm có thể tán thành việc chấm dứt, khôi phục lại Mã Số Thành Viên hoặc khuyến nghị một hình thức phạt thay thế đối với các vi phạm bị cáo buộc. Trong quá trình xem xét quyết định chấm dứt Mã Số Thành Viên, Hội Đồng Đánh Giá Vi Phạm sẽ cân nhắc xem vi phạm bị cáo buộc có nghiêm trọng hay không. Quyết định này không tạo lập trách nhiệm thanh toán tiền bồi thường cho tổn thất về lợi nhuận hoặc lợi thế thương mại.

## **Chương 9 Các Điều Khoản Pháp Lý Bổ Sung**

Các dẫn chiếu dưới đây đến thuật ngữ “Hợp Đồng” có nghĩa là Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp cùng toàn bộ quan hệ Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp giữa Thành Viên và Herbalife.

### **9.1 Thiệt Hại**

Herbalife hoặc Thành Viên sẽ chỉ phải chịu trách nhiệm cho những thiệt hại gây ra cho bên còn lại theo quy định của pháp luật Việt Nam.

### **9.2 Từ Bỏ Quyền và Chậm Trễ Thực Thi**

Herbalife có quyền xử lý các hành vi vi phạm Quy Tắc Hoạt Động hoặc các vi phạm Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp khác đối với bất kỳ Thành Viên nào. Việc Herbalife không thực thi, từ chối thực thi hoặc bỏ qua việc thực thi bất kỳ quyền, quyền hạn hoặc quyền lựa chọn nào theo Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp sẽ không cấu thành một sự từ bỏ các điều khoản hoặc việc Herbalife từ bỏ các quyền của mình tại bất kỳ thời điểm nào theo Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

### **9.3 Vô Hiệu Từng Phần**

Nếu bất kỳ điều khoản nào trong Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp được cho là không có hiệu lực, không đúng pháp luật hoặc không có khả năng thực thi theo bất kỳ khía cạnh nào, thì điều khoản đó sẽ tách rời khỏi Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp và không ảnh hưởng đến các điều khoản còn lại của Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, các điều khoản còn lại vẫn duy trì đầy đủ hiệu lực thi hành. Điều khoản vô hiệu này sẽ được thay thế bởi quy định phù hợp nhất của pháp luật có liên quan.

### **9.4 Luật Điều Chỉnh và Cơ Quan Xét Xử**

Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp và bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ mối quan hệ giữa Herbalife và Thành Viên, sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật hiện hành của Việt Nam mà không áp dụng các nguyên tắc xung đột pháp luật. Bất kỳ tranh chấp nào sẽ được giải quyết thông qua thương lượng và trong trường

---

<sup>12</sup> Các quy định cấm này cũng được áp dụng đối với các Thành Viên ngừng hoạt động hoặc chấm dứt hoạt động kinh doanh cùng Herbalife trong quá trình điều tra các hành vi vi phạm Quy Tắc Hoạt Động.

hợp không thương lượng được thì sẽ giải quyết thông qua thủ tục tố tụng tại tòa án có thẩm quyền xét xử tại Việt Nam.

### 9.5 Miễn trừ trách nhiệm

Thành Viên sẽ bồi hoàn cho Herbalife tại mọi thời điểm đối với mọi khiếu kiện, khiếu nại, mất mát, tổn thất, chi phí và phí tổn (bao gồm cả chi phí và phí tổn pháp lý) mà Herbalife phải gánh chịu phát sinh từ hành vi vi phạm quy định pháp luật do Thành Viên thực hiện trong quá trình hoạt động của mình.

### 9.6 Yêu cầu bồi thường thiệt hại Giữa Các Thành Viên

Herbalife không chịu trách nhiệm đối với mọi tranh chấp, tổn thất hoặc thiệt hại mà một Thành Viên gây ra cho một Thành Viên khác không liên quan đến Herbalife.

## Chương 10 Quyền Riêng Tư và Bảo Mật Dữ Liệu

Trừ khi được quy định khác đi, Herbalife được thu thập, sử dụng, và chia sẻ “Thông Tin Cá Nhân” (ví dụ: họ tên, địa chỉ nhận thư, tỉnh/thành phố, mã bưu điện, số điện thoại, địa chỉ email, thông tin thẻ tín dụng và thông tin ngân hàng của anh/chị) phù hợp với Chính Sách Bảo mật của Herbalife được đăng tải tại trang [vn.MyHerbalife.com](http://vn.MyHerbalife.com).

Do tính chất đặc thù của hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, Thành Viên có thể nhận được Thông Tin Cá Nhân về những người khác một cách trực tiếp từ Herbalife, chẳng hạn thông tin về các Thành Viên tuyển dưới của một Thành Viên, Khách Hàng hoặc những người được giới thiệu thể hiện sự quan tâm đối với các sản phẩm hoặc dịch vụ của Herbalife, hoặc các cá nhân sử dụng công cụ trực tuyến và ứng dụng di động (“Trang Web”). (Mạng lưới tuyển dưới bao gồm tất cả các Thành Viên được bảo trợ trực tiếp bởi một Thành Viên cụ thể, và lần lượt, tất cả những người khác được bảo trợ bởi các Thành Viên sau đó). Khi Herbalife cung cấp Thông Tin Cá Nhân cho một Thành Viên, thì Thành Viên đó phải chịu trách nhiệm về thông tin được cung cấp và phải tuyệt đối giữ bí mật các thông tin đó. Thành Viên chỉ có thể sử dụng Thông Tin Cá Nhân này để phát triển mối quan hệ kinh doanh Herbalife với tuyển dưới của mình, khách hàng hoặc những người được giới thiệu, trừ khi Thành Viên nhận được sự đồng ý từ cá nhân cho phép sử dụng Thông Tin Cá Nhân của họ cho các mục đích khác.

Một phương thức mà Herbalife chia sẻ thông tin với Thành Viên là thông qua Báo Cáo Theo Tuyển. Báo cáo này bao gồm thông tin liên quan đến các Thành Viên khác thuộc tuyển dưới của một Thành Viên, chẳng hạn như họ tên và thông tin liên lạc, Mã Số Thành Viên Herbalife, và các số liệu liên quan đến kinh doanh chẳng hạn như vị trí hoặc cấp bậc, số liệu thống kê doanh số và bán hàng. Báo Cáo Theo Tuyển được cung cấp đến các Thành Viên với sự bảo mật nghiêm ngặt nhất và chỉ nhằm mục đích hỗ trợ Thành Viên phát triển hơn nữa hoạt động kinh doanh cùng Herbalife. Báo Cáo Theo Tuyển, bao gồm mọi Thông Tin Cá Nhân và dữ liệu khác thể hiện trong đó, cấu thành các bí mật thương mại bảo mật và thuộc quyền sở hữu riêng của Herbalife. Thành Viên không được thu thập, phổ biến hoặc tập hợp các thông tin mật hoặc mang tính cá nhân hoặc thông tin nói chung về các Thành Viên Herbalife khác hoặc khách hàng của họ, trừ trường hợp liên quan đến tuyển dưới và chỉ cho mục đích quảng bá hoạt động kinh doanh cùng Herbalife, cũng như quản lý, kích lệ và đào tạo tuyển dưới của mình.

Thành Viên cũng có thể thu thập Thông Tin Cá Nhân từ các cá nhân một cách trực tiếp hoặc thông qua các phương tiện khác, chẳng hạn như thu thập thông tin liên lạc và thanh toán từ Khách Hàng để xử lý đơn hàng. Thành Viên phải tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành về quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu, bao gồm cả các hạn chế về chuyển dữ liệu quốc tế, đối với mọi Thông Tin Cá Nhân mà Thành Viên có được (từ Herbalife hoặc theo cách khác) liên quan đến hoạt động kinh doanh cùng Herbalife của Thành Viên. Ngoài ra, Thành Viên có trách nhiệm duy trì tính bảo mật của mọi Thông Tin Cá Nhân mà Thành Viên đó nhận được.

## Phụ lục A Các Quy Trình, Thủ Tục

### 1. Quy trình, thủ tục ký kết Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp

#### 1.1. Chính Sách

Để trở thành Thành Viên của Herbalife Việt Nam, Người Đăng Ký phải đáp ứng các điều kiện quy định tại Mục 1.1 Đăng ký trở thành Thành Viên của Quy Tắc Hoạt Động.

#### 1.2. Quy Trình

##### Bước 1: Nhận Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp (“Hợp Đồng”)

Người Đăng Ký nhận bản in Hợp Đồng từ người Bảo trợ hoặc tại các văn phòng của Herbalife hoặc tải bản điện tử của Hợp Đồng từ trang [vn.myHerbalife.com](http://vn.myHerbalife.com) để in ra. Người Đăng Ký cần đọc kỹ và hiểu rõ tất cả các quy định, điều khoản, quyền lợi và trách nhiệm của mình trong Hợp Đồng.

##### Bước 2: Nộp hồ sơ

Sau khi tham khảo Hợp Đồng của Herbalife, Người Đăng Ký muốn trở thành Thành Viên sẽ nộp bộ hồ sơ đăng ký tham gia bán hàng đa cấp cho Herbalife qua đường bưu điện hoặc nộp trực tiếp tại văn phòng của Herbalife. Hồ sơ bao gồm:

- 01 Bản sao chứng thực Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân còn giá trị (trong trường hợp thông tin trên các giấy tờ này bị mờ thì chuẩn bị thêm giấy tờ liên quan chứng minh được các thông tin trên chứng minh nhân dân);
- Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp có đầy đủ thông tin và chữ ký của Người Đăng Ký;

Người Đăng Ký có trách nhiệm điền đầy đủ và đảm bảo tính xác thực những thông tin cá nhân và của mình trên Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

##### Bước 3: Xem xét, phê duyệt Hợp Đồng và khởi tạo thông tin Thành Viên

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được bộ hồ sơ đăng ký tham gia bán hàng đa cấp, Herbalife sẽ kiểm tra việc trùng mã số Thành Viên, tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ không hợp lệ hoặc thông tin trên Hợp Đồng không phù hợp với kết quả xác minh Người Đăng Ký, Herbalife sẽ thông báo về việc từ chối ký kết Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp cho người nộp hồ sơ;
- Trường hợp hồ sơ đăng ký đã cung cấp đầy đủ thông tin, hợp lệ và kết quả xác minh phù hợp, Herbalife sẽ ký đóng dấu Hợp Đồng, khởi tạo thông tin Thành Viên trên hệ thống và lưu trữ hồ sơ của Thành Viên;
- Một bản Hợp Đồng sẽ được giao cho Thành Viên trực tiếp tại văn phòng của Herbalife hoặc gửi qua đường bưu điện.

Trường hợp đăng ký bổ sung Vợ/Chồng, Người Đăng Ký/Thành Viên cần bổ sung Đơn Đề Nghị Bổ Sung Vợ/Chồng của Thành Viên (*theo mẫu quy định tại Phụ Lục B Biểu Mẫu Liên Quan của Quy Tắc Hoạt Động*) có chữ ký của mình và vợ/chồng, kèm theo Bản sao chứng thực Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân còn giá trị của vợ/chồng và Bản sao chứng thực Giấy Chứng nhận đăng ký kết hôn.

Quy trình đăng ký bổ sung Vợ/Chồng Thành Viên được thực hiện theo các Bước nêu trên. Sau khi kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ và xác nhận thông tin của người vợ/chồng, Herbalife cập nhật thông tin Vợ/Chồng của Thành Viên vào tài khoản của Thành Viên trên hệ thống quản lý Thành Viên và lưu trữ hồ sơ.

### 2. Quy trình, thủ tục đào tạo cơ bản cho người tham gia bán hàng đa cấp và cấp Thẻ Thành Viên

#### 2.1. Chính Sách

Sau khi Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp giữa Công ty TNHH MTV Herbalife Việt Nam (“Herbalife”) và Thành Viên có hiệu lực, Thành Viên phải tham dự Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản được Herbalife tổ chức miễn phí theo quy định của Nghị định 40/2018/NĐ-CP.

Thành Viên mới của Herbalife (“Học viên”) có thể lựa chọn một trong hai hình thức đào tạo đã được Herbalife đăng ký với cơ quan có thẩm quyền: Đào tạo từ xa và Đào tạo trực tiếp như dưới đây.



## 2.2. Quy Trình Đào Tạo Cơ Bản

### 2.2.1. Đào Tạo Từ Xa (Đào Tạo Trực Tuyến)

#### 2.2.1.1. Trình Tự, Thủ Tục Đào Tạo

##### Bước 1. Cấp tài khoản học Trực tuyến

Sau khi thông tin Thành Viên được khởi tạo trên hệ thống của Herbalife, hệ thống sẽ gửi Mã Số Cá Nhân (mã PIN) của Thành Viên vào email mà Thành Viên đã đăng ký trên Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

Thành Viên sẽ sử dụng mã PIN này để khởi tạo một tài khoản Thành Viên tại website: <https://vn.myherbalife.com/>, bao gồm Tên đăng nhập và Mật khẩu.

Thành Viên cần đăng nhập vào tài khoản Thành Viên của mình để hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản. Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản được bố trí tại mục Trung Tâm Đào Tạo trong tài khoản Thành Viên.

**Lưu ý:** Thành Viên chỉ có thể đặt hàng sau khi hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

##### Bước 2. Lựa chọn Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản

Tại Trung Tâm Đào Tạo, Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản dành cho Thành viên và dành cho Thành Viên là Vợ/Chồng có cùng nội dung và quy trình thực hiện, nhưng được bố trí thành 02 chương trình tách biệt để theo dõi độc lập quá trình Đào Tạo Cơ Bản của Thành viên và Thành viên là Vợ/Chồng, bao gồm:

- Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản dành cho Thành viên, và
- Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản dành cho Thành viên là Vợ/Chồng.


Trường hợp chỉ có một Thành Viên tham gia Mã Số Thành Viên, Thành Viên chỉ cần hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản dành cho Thành viên.

Trường hợp Thành Viên đăng ký cho vợ/chồng của mình tham gia cùng Mã Số Thành Viên, vợ/chồng của Thành Viên sẽ phải hoàn thành nội dung Đào Tạo Cơ Bản dành cho Thành Viên là Vợ/Chồng. Thành viên là Vợ/Chồng cùng đăng nhập vào Mã Số Thành Viên chung và có trách nhiệm hoàn thành nội dung Đào Tạo Cơ Bản cho Thành viên là Vợ/Chồng. Quá trình tham gia và kết quả Đào Tạo Cơ Bản của Thành Viên là Vợ/Chồng sẽ được hệ thống ghi nhận độc lập với quá trình tham gia và kết quả Đào Tạo Cơ Bản của Thành Viên đứng chính Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp. Trong trường hợp này, Thành Viên chỉ có thể đặt hàng sau khi cả Thành Viên và Thành Viên là Vợ/Chồng đều hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

**Lưu ý:** Học viên phải tự hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản mà không có sự giúp đỡ từ người khác. Học viên vi phạm quy định này sẽ bị coi là vi phạm Quy Tắc Hoạt Động và bị xử lý theo quy định.

##### Bước 3. Học và kiểm tra cuối học phần

**a.** Sau khi lựa chọn Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Học viên có thể lần lượt lựa chọn từng học phần để học. Mỗi học phần sẽ được trình bày dưới dạng slide kèm theo lời giảng của Đào tạo viên.

- Để đảm bảo thời lượng đào tạo và sự tham gia đầy đủ của Học viên, hệ thống sẽ không cho phép chuyển slide khi nội dung đang được giới thiệu. Chỉ sau nội dung giới thiệu trong một slide kết thúc, Học viên mới có thể ấn nút  để chuyển sang trang tiếp theo.
- Trong quá trình đào tạo, Học viên có thể tạm dừng quá trình học để thoát khỏi chương trình. Hệ thống sẽ tự động ghi nhận tiến trình đào tạo của Học viên. Khi Học viên mở lại nội dung đào tạo, Hệ thống sẽ cho phép Học viên lựa chọn tiếp tục tiến trình đào tạo hay bắt đầu lại từ đầu học phần.

**b.** Cuối mỗi học phần, hệ thống sẽ hiển thị màn hình thông báo hoàn thành nội dung lý thuyết và yêu cầu Học viên thực hiện một trong hai thao tác:

- Đặt câu hỏi tới Đào tạo viên thông qua tính năng Trao đổi – Hỏi đáp. Sau khi Học viên hoàn tất việc nhập các câu hỏi, thắc mắc, Hệ thống sẽ chuyển tới trang làm Bài Kiểm Tra Cuối Học Phần. (Các câu hỏi, thắc mắc của Học viên sẽ được Đào tạo viên giải đáp theo trình tự tại Mục IV. Đảm bảo tính tương tác của Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản), hoặc
- Chuyển tới trang làm Bài Kiểm Tra Cuối Học Phần.

c. Bài Kiểm Tra Cuối Học Phần được thể hiện dưới dạng các câu hỏi trắc nghiệm. Học viên phải trả lời đúng 70% câu hỏi trở lên để được coi là hoàn thành học phần. Trường hợp không đạt, Học viên sẽ phải làm lại bài kiểm tra cho tới khi trả lời đúng 70% câu hỏi trở lên. Mỗi học phần, sau khi Học viên hoàn thành Bài Kiểm Tra Cuối Học Phần và đạt được số điểm theo yêu cầu thì sẽ được Hệ thống ghi nhận đã hoàn thành.

**Lưu ý:** Hệ thống không không chế số lần làm lại Bài Kiểm Tra Cuối Học Phần.

d. Sau khi Học viên hoàn thành toàn bộ các học phần và toàn bộ các câu hỏi, thắc mắc của Học viên được Đào tạo viên giải đáp, Hệ thống sẽ ghi nhận việc hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản của Học viên.

### **2.2.1.2. Ghi Nhận Và Lưu Trữ Kết Quả Đào Tạo Cơ Bản Trực Tuyến**

Kết thúc Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, hệ thống sẽ thông báo cho Học Viên kết quả đào tạo trên màn hình, bao gồm các nội dung: Thời gian đào tạo, Cách thức đào tạo, Kết quả đào tạo.

Các nội dung này sẽ được lưu trữ tại hệ thống máy tính của Công ty và có thể xuất ra báo cáo để theo dõi.

## **2.2.2. Đào Tạo Trực Tiếp**

### **2.2.2.1. Trình Tự, Thủ Tục Đào Tạo**

#### **Bước 1. Đăng kí tham dự Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản**

Thành Viên tự mình hoặc thông qua Người bảo trợ cung cấp thông tin cần thiết (Họ Tên, Mã Số Thành Viên, Số Chứng Minh Nhân Dân...) để đăng ký tham gia Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trực tiếp theo lịch công bố tại website hoặc Văn phòng của Herbalife.

**Lưu ý:** Vợ/chồng của Thành Viên khi đăng ký cùng tham gia một Mã Số Thành Viên phải hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo quy định pháp luật.

#### **Bước 2. Tham dự Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản**

- Sau khi hoàn thành đăng kí, Thành Viên sẽ tham dự Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản trực tiếp theo khóa học mà mình đã đăng ký tại Bước 1.
- Địa điểm đào tạo: Tại trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của Herbalife, hoặc tại một địa điểm khác mà Herbalife có quyền tổ chức theo đúng quy định pháp luật.
- Học viên phải tuân thủ nội quy của khoá đào tạo, tham gia đầy đủ các nội dung đào tạo.
- Học viên sẽ được tham gia trao đổi, thảo luận, trong quá trình đào tạo. Mọi thắc mắc sẽ được Đào tạo viên trực tiếp giải đáp.

#### **Bước 3. Đánh giá kết quả đào tạo**

Herbalife sẽ kiểm tra quá trình tham gia đào tạo của Học viên và yêu cầu Học Viên ký xác nhận tham gia vào Phiếu theo dõi thời gian học.

Học viên tham gia đầy đủ thời lượng của khóa đào tạo mới đủ điều kiện làm Bài Kiểm Tra Cuối Khóa, đánh giá mức độ tiếp thu nội dung đào tạo. Bài Kiểm Tra Cuối Khóa được thực hiện dưới dạng trắc nghiệm.

Học viên phải trả lời đúng 70% câu hỏi trở lên để được coi là hoàn thành Chương trình Đào Tạo Cơ Bản. Trong trường hợp không đạt, Học viên phải làm lại bài kiểm tra. Số lần làm lại bài kiểm tra không quá 3 lần, nếu kết quả bài kiểm tra lần thứ 3 vẫn không đạt, Học viên phải học lại Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

**Lưu ý:** Vợ/chồng của Thành Viên khi đăng ký cùng tham gia một mã số Thành Viên thì cũng phải hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản theo quy định pháp luật. Thành Viên chỉ có thể đặt hàng sau khi cả Thành Viên và vợ/chồng của Thành Viên đều hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản.

### **2.2.2.2. Ghi Nhận Và Lưu Trữ Kết Quả Đào Tạo Cơ Bản Trực Tiếp**

Sau mỗi Chương trình đào tạo, Phiếu theo dõi thời gian học (thể hiện thời gian, cách thức và địa điểm đào tạo) và Kết quả bài kiểm tra của Học viên sẽ được lưu trữ bằng văn bản và trên hệ thống máy tính Herbalife theo quy định của pháp luật.

## 2.3 Quy Trình Cấp Thẻ Thành Viên

### Bước 1. Ký Bản Cam Kết

Sau khi hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Cơ Bản, Thành Viên (và Thành Viên là Vợ/Chồng nếu có) sẽ phải điền đầy đủ thông tin vào Bản Cam Kết theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP, ký và chuyển bản chính tới Công ty (nộp trực tiếp tại Phòng Dịch Vụ Thành Viên hoặc gửi qua đường bưu điện).

### Bước 2. Cấp Thẻ Thành Viên

Sau khi nhận được Bản Cam Kết từ Thành Viên, Công ty in Thẻ Thành Viên và gửi tới địa chỉ Thành Viên đã đăng ký trong Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp qua đường thư bảo đảm có xác nhận của người nhận.

#### Lưu ý:

- Thành Viên là Vợ/Chồng sẽ được cấp Thẻ Thành Viên riêng dưới Mã Số Thành Viên chung, với tên và thông tin cá nhân của mình.
- Thành Viên chỉ thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và phát triển mạng lưới bán hàng của Herbalife sau khi được cấp Thẻ Thành Viên.

## 3. Quy trình, thủ tục đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng hóa

### 3.1. Chính Sách

Herbalife có rất nhiều phương thức đặt hàng và hình thức thanh toán đơn hàng dành cho các Thành Viên. Thành Viên cần nắm rõ và tuân thủ quy trình đặt hàng của Herbalife. Ngày thanh toán đơn hàng là cơ sở để xác định tháng doanh số của đơn hàng đó. Thành Viên cần phải tự thực hiện việc đặt hàng và thanh toán đơn hàng của chính mình.

### 3.2. Quy Trình Đặt Hàng, Thanh Toán, Giao Nhận Hàng Hóa

#### 3.2.1. Đặt Hàng Trực Tiếp

##### Bước 1. Đặt hàng

Thành Viên phải xuất trình Thẻ Thành Viên khi đặt hàng trực tiếp tại quầy hàng ở trụ sở hoặc chi nhánh văn phòng của Herbalife và kê khai đầy đủ thông tin cần thiết trong đơn đặt hàng.

##### Bước 2. Xác minh thông tin Thành Viên và kiểm tra đơn hàng

Herbalife sẽ xác minh thông tin Thành Viên thông qua Thẻ Thành Viên được Thành Viên xuất trình, sau đó sẽ kiểm tra chi tiết thông tin ghi trong đơn hàng gồm:

- Mã số Thành Viên mua hàng
- Ngày đặt hàng
- Người nhận hàng và số điện thoại liên lạc
- Địa chỉ nhận hàng/giao hàng
- Tên hàng, mã hàng & số lượng

Nếu các thông tin trên không đầy đủ và chính xác, đơn hàng có thể sẽ bị trì hoãn hoặc không được xử lý.

##### Bước 3. Thanh toán

Sau khi xác minh, đảm bảo Thành Viên được quyền mua hàng, Herbalife sẽ tiến hành nhập dữ liệu trên hệ thống và thông báo cho Thành Viên số tiền cần phải thanh toán. Thành Viên có thể thanh toán bằng tiền mặt hoặc qua thẻ tín dụng.

Sau khi nhận được khoản thanh toán, Herbalife sẽ xuất hóa đơn cho đơn hàng và thông báo cho Thành Viên đến Phòng Kho Vận để điền đầy đủ thông tin vào phiếu nhận hàng.

##### Bước 4. Giao - Nhận hàng hóa

Nhân viên Kho vận của Herbalife sẽ tiến hành giao hàng và liên 2 của hóa đơn cho Thành Viên sau khi kiểm tra các thông tin trên phiếu nhận hàng là đầy đủ và chính xác.

### 3.2.2. Đặt Hàng Qua Điện Thoại Hoặc Qua Tài Khoản Thành Viên

#### Bước 1. Đặt hàng

Thành Viên có thể đặt hàng với Herbalife qua hình thức sau:

- Qua điện thoại: Thành Viên có thể đặt hàng thông qua tổng đài điện thoại số 028 3827 9191 của Herbalife;
- Trực tuyến: Thành Viên tự thực hiện việc đặt hàng thông qua tài khoản Thành Viên tại trang [vn.myherbalife.com](http://vn.myherbalife.com).

#### Bước 2. Xác minh thông tin Thành Viên và kiểm tra đơn hàng

Herbalife sẽ xác minh thông tin Thành Viên:

- Thông qua các câu hỏi về thông tin cá nhân của Thành Viên như: Số Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân, ngày cấp, Mã Số Cá Nhân của Thành Viên (PIN - Mã số được tự động khởi tạo và gửi về email đã đăng ký trên Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp của Thành Viên sau khi thông tin Thành Viên được ghi nhận vào hệ thống quản lý Thành Viên), ngày tháng năm sinh, địa chỉ...đổi với kênh đặt hàng qua điện thoại.
- Thông qua việc đăng nhập vào Tài khoản Thành Viên đối với kênh đặt hàng trực tuyến.
- Sau khi xác minh được chính xác thông tin Thành Viên thì Herbalife sẽ kiểm tra chi tiết thông tin ghi trong đơn hàng gồm:
  - Mã số Thành Viên mua hàng
  - Ngày đặt hàng
  - Người nhận hàng và số điện thoại liên lạc
  - Địa chỉ nhận hàng/giao hàng
  - Tên hàng, mã hàng & số lượng

Nếu các thông tin trên không đầy đủ và chính xác, đơn hàng có thể sẽ bị trì hoãn hoặc không được xử lý.

#### Bước 3. Thanh toán

Sau khi xác minh thông tin Thành Viên đúng và đầy đủ, Herbalife sẽ thông báo cho Thành Viên số tiền phải thanh toán và xác nhận lại đơn hàng, Thành Viên thanh toán đầy đủ số tiền cho Herbalife qua hình thức chuyển khoản hoặc thẻ tín dụng.

Khi nhận được khoản thanh toán đơn hàng, nhân viên Herbalife Việt Nam sẽ thực hiện việc xử lý, hoàn tất việc thanh toán đơn hàng trong hệ thống và gửi cho Thành Viên thông báo xác nhận đơn hàng qua địa chỉ email đã đăng ký với Herbalife, đồng thời xuất hóa đơn trong trường hợp thông tin thanh toán đơn hàng là chính xác.

Trong trường hợp thông tin thanh toán đơn hàng không chính xác, Herbalife sẽ liên hệ với Thành Viên để hỗ trợ đơn hàng được thanh toán nhanh nhất.

#### Bước 4. Giao - Nhận hàng hóa

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Thành Viên thanh toán đầy đủ theo đơn hàng đã đăng ký, đơn vị vận chuyển hàng hóa do Herbalife thuê sẽ thực hiện giao hàng hóa kèm theo liên 2 của hóa đơn đến địa chỉ mà Thành Viên đã đăng ký.

Herbalife sẽ lưu giữ chứng từ giao nhận hàng có chữ ký của người nhận hàng để xác nhận thời điểm nhận hàng của Thành Viên.

Trong thời hạn nói trên, nếu hàng hóa không được giao tới địa chỉ Thành Viên đã đăng ký hoặc Thành Viên không nhận hàng từ Herbalife, Herbalife sẽ thực hiện hủy giao dịch và trả lại toàn bộ số tiền đã mua hàng cho Thành Viên hoặc thực hiện việc cản trừ thanh toán cho đơn hàng mới tùy theo yêu cầu của Thành Viên.

### 3.3. Kiểm Soát

Theo quy định, Thành Viên cần thực hiện việc đặt hàng và thanh toán đơn hàng cho chính mình. Herbalife thực hiện việc xác minh khách hàng trong quá trình đặt hàng để đảm bảo quy định này.

## 4. Quy trình, thủ tục đổi, trả, mua lại hàng hóa và trả lại tiền cho người tham gia bán hàng đa cấp

### 4.1. Chính Sách Áp Dụng Với Thành Viên

#### 4.1.1. Điều Kiện Đổi Hàng, Trả Lại Hàng Và Mua Lại Hàng Tồn

##### 4.1.1.1. Đổi Hàng

a. Trong vòng 30 (ba mươi) ngày tính từ ngày Thành Viên nhận được sản phẩm mua từ Công ty, Thành Viên có thể trả lại sản phẩm đó cho Herbalife để được đổi các sản phẩm khác nếu sản phẩm yêu cầu đổi đáp ứng các điều kiện sau:

- Còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- Kèm theo hóa đơn mua hàng tương ứng;
- Sản phẩm được đổi phải có giá không cao hơn giá của sản phẩm yêu cầu đổi.

b. Trường hợp Thành Viên đổi hàng do yêu cầu đổi/trả hàng của Khách Hàng, Thành Viên thông báo yêu cầu đổi hàng tới Dịch vụ Thành Viên của Herbalife trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận lại hàng hóa từ khách hàng và gửi kèm hồ sơ đổi hàng gồm:

- Chứng từ mua bán hàng hóa giữa khách hàng và Thành Viên Bán Hàng, Văn bản yêu cầu đổi hàng (có chữ ký của Thành Viên) kèm theo yêu cầu đổi hàng của Khách hàng;
- Hóa đơn mua hàng tương ứng; và
- Sản phẩm cần đổi lại.

Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ đổi hàng đầy đủ và hợp lệ, Herbalife sẽ tiến hành việc nhập liệu trong hệ thống cùng các quy trình nội bộ và giao hàng mới cho Thành Viên theo địa chỉ mà Thành Viên đã cung cấp mà không tính thêm bất kỳ loại phí nào.

Herbalife sẽ không hoàn lại bất cứ khoản tiền nào trong trường hợp đổi hàng.

##### 4.1.1.2. Trả Hàng Theo Yêu Cầu Của Thành Viên

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày tính từ ngày Thành Viên nhận được sản phẩm mua từ Công ty, Thành Viên có thể trả lại sản phẩm đó cho Herbalife để được hoàn lại tiền đã mua sản phẩm. Sản phẩm được yêu cầu trả lại phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- Kèm theo hóa đơn mua hàng tương ứng .

##### 4.1.1.3. Mua Lại Hàng Tồn Trong Trường Hợp Hợp Đồng Chấm Dứt

Trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp chấm dứt, Thành Viên có thể yêu cầu Herbalife mua lại sản phẩm với điều kiện sản phẩm được yêu cầu mua lại phải:

- Còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
- Kèm theo hóa đơn mua hàng tương ứng ; và
- Được Thành Viên nhận trong vòng 12 tháng trước ngày nộp bộ hồ sơ yêu cầu mua lại hàng tồn cho Herbalife.

Khi xảy ra trường hợp Trả hàng theo yêu cầu của Thành Viên hoặc Mua lại hàng tồn trong trường hợp chấm dứt Hợp Đồng, phí vận chuyển và phí xử lý đã trả cho đơn hàng gốc sẽ không được thanh toán. Herbalife sẽ thu xếp việc nhận hàng và sẽ trả phí vận chuyển cho những sản phẩm được Thành Viên hoàn trả cho Herbalife.

Herbalife sẽ hoàn trả toàn bộ số tiền mà Thành Viên đã thanh toán cho sản phẩm. Herbalife sẽ khấu trừ khoản tiền Hoa Hồng Thành Tích Lãnh Đạo, Hoa Hồng, Hoa Hồng Doanh Số và bất kỳ thu nhập hoặc lợi ích nào khác đã được thanh toán trên các sản phẩm trả lại từ Thành Viên, và điều chỉnh đánh giá đạt chuẩn nếu cần thiết.

Herbalife cũng có thể yêu cầu các Thành Viên tuyến trên hoàn lại các khoản Hoa Hồng Thành Tích Lãnh Đạo, Hoa Hồng, Hoa Hồng Doanh Số và bất kỳ thu nhập hoặc lợi ích nào khác mà họ đã nhận từ các sản phẩm do Thành Viên tuyến dưới trả lại.

## **4.1.2. Quy Trình**

### **4.1.2.1. Quy Trình Đổi Hàng**

#### **Bước 1. Thông báo và nộp hồ sơ yêu cầu đổi hàng**

Thành Viên có yêu cầu đổi hàng sẽ thông báo yêu cầu với phòng Dịch vụ Thành Viên của Herbalife và gửi kèm hồ sơ đổi hàng gồm:

- Văn bản yêu cầu đổi hàng (có chữ ký của Thành Viên);
- Hóa đơn mua hàng tương ứng; và
- Sản phẩm cần đổi lại.

#### **Bước 2. Xem xét hồ sơ và đổi hàng**

Sau khi nhận hồ sơ đổi hàng hóa Herbalife sẽ tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ.

Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ đổi hàng đầy đủ và hợp lệ, Herbalife sẽ tiến hành việc nhập liệu trong hệ thống cùng các quy trình nội bộ và giao hàng mới cho Thành Viên theo địa chỉ mà Thành Viên đã cung cấp mà không tính thêm bất kỳ loại phí nào.

### **4.1.2.2. Quy Trình Trả Lại Theo Yêu Cầu Của Thành Viên**

#### **Bước 1. Thông báo và nộp hồ sơ yêu cầu trả hàng**

Thành Viên có yêu cầu trả lại hàng thông báo yêu cầu với phòng Dịch vụ Thành Viên của Herbalife và gửi hồ sơ trả hàng gồm:

- Văn bản yêu cầu trả lại hàng (có chữ ký của Thành Viên);
- Hóa đơn mua hàng tương ứng;
- Mẫu thông tin tài khoản (Tên chủ tài khoản phải trùng với tên của Thành Viên); và
- Sản phẩm cần trả lại.

#### **Bước 2. Xem xét hồ sơ và mua lại hàng**

Sau khi nhận hồ sơ trả hàng hóa Herbalife sẽ tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ.

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ trả hàng hợp lệ, đầy đủ, Herbalife sẽ Thông báo cho Thành Viên số lượng hàng hóa đủ điều kiện mua lại và thống nhất số tiền thanh toán lại cho Thành Viên. Sau khi thống nhất xong và Thành Viên không có bất cứ thắc mắc, khiếu nại gì với Herbalife, Herbalife sẽ thanh toán cho Thành Viên theo hình thức chuyển khoản vào tài khoản do Thành Viên chỉ định.

### **4.1.2.3. Quy Trình Mua Lại Hàng Tồn Trong Trường Hợp Chấm Dứt Hợp Đồng**

#### **Bước 1. Nộp hồ sơ yêu cầu mua lại hàng tồn**

Thành Viên có yêu cầu Herbalife mua lại hàng tồn gửi hồ sơ trực tiếp cho Herbalife bao gồm:

- Văn bản yêu cầu mua lại hàng tồn;
- Hóa đơn mua hàng tương ứng;
- Mẫu thông tin tài khoản (Tên chủ tài khoản phải trùng với tên của Thành Viên); và
- Hàng hóa cần trả lại.

#### **Bước 2. Xem xét hồ sơ và thông báo về việc mua lại hàng tồn**

Trong vòng 15 (mười) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ và hàng hóa đầy đủ và hợp lệ, Herbalife tiến hành thông báo cho Thành Viên số lượng hàng hóa đủ điều kiện mua lại và thống nhất số tiền thanh toán lại cho Thành Viên.

### **Bước 3. Mua lại hàng tồn và trả lại tiền**

Trong thời hạn 15 (mười) ngày làm việc kể từ ngày hai bên thống nhất được số tiền thanh toán và số hàng hóa được mua lại và Thành Viên không có bất cứ thắc mắc, khiếu nại gì với Herbalife, Herbalife có trách nhiệm trả lại tiền cho Thành Viên theo hình thức chuyển khoản vào tài khoản do Thành Viên chỉ định.

## **4.2. Chính Sách Áp Dụng Với Khách Hàng**

### **4.2.1. Điều Kiện Đổi Hàng, Trả Lại Hàng**

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày khách hàng nhận được hàng, Khách hàng có thể đổi hoặc trả lại hàng hóa, kể cả hàng hóa không còn nguyên bao bì, tem, nhãn hoặc đã được sử dụng, để đổi lại các sản phẩm khác có giá tiền thấp hơn hoặc bằng sản phẩm có yêu cầu đổi hoặc được hoàn lại toàn bộ số tiền đã mua hàng.

### **4.2.2. Quy trình đổi hàng, trả lại hàng**

**Bước 1.** Khách hàng cần liên hệ với Thành Viên đã bán hàng cho mình (gọi tắt là “Thành Viên Bán Hàng”) để thực hiện các thủ tục đổi hàng, trả lại hàng.

**Bước 2.** Khách hàng cần nộp lại hàng hóa muốn đổi/trả lại, chứng từ mua bán hàng hóa giữa khách hàng và Thành Viên Bán Hàng, và yêu cầu đổi/trả hàng có chữ ký của khách hàng.

**Bước 3.** Thành Viên Bán Hàng sẽ nhận lại hàng hóa và tiến hành đổi hàng mới hoặc trả lại tiền cho khách hàng trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ khi nhận được đầy đủ hàng hóa và chứng từ có liên quan từ khách hàng.

Trường hợp hàng hóa được Khách hàng yêu cầu đổi/trả đáp ứng điều kiện trả hàng theo quy định tại mục 4.1.1.2, Thành Viên có thể trả lại hàng cho Herbalife để nhận lại tiền theo quy trình tại Mục 4.1.2.2.

Trường hợp hàng hóa được Khách hàng yêu cầu đổi/trả không đáp ứng điều kiện trả hàng theo quy định tại mục 4.1.1.2, Thành Viên thực hiện việc đổi số hàng hóa được Khách hàng yêu cầu đổi/trả theo quy trình tại Mục 4.1.1.1.b.

## **5. Quy trình, thủ tục giải quyết khiếu nại của người tham gia bán hàng đa cấp**

### **5.1. Chính Sách**

Để đảm bảo quyền lợi tối đa của Thành Viên, Herbalife cung cấp nhiều cách thức để tiếp nhận các khiếu nại của Thành Viên. Khi nhận được khiếu nại từ Thành Viên, tùy theo tính chất của khiếu nại, nhân viên tiếp nhận sẽ chuyển cho các phòng ban có liên quan để giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng nhất. Herbalife rất lắng nghe các than phiền/khiếu nại và coi đây như một nguồn thông tin quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ đối với khách hàng.

### **5.2. Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại Từ Thành Viên**

#### **5.2.1. Các Kênh Nhận Khiếu Nại**

Phòng Dịch Vụ Thành Viên là đầu mối nhận khiếu nại từ Thành Viên. Thành Viên có thể phản hồi ý kiến qua các kênh sau:

- Tại các văn phòng của Herbalife: Thành Viên có thể trực tiếp liên hệ Phòng Dịch Vụ Thành Viên tại văn phòng Herbalife ở Hồ Chí Minh và Hà Nội
- Qua thư: Thành Viên có thể gửi phản hồi khiếu nại thông qua việc gửi văn bản qua đường bưu điện
- Qua email: Thành Viên có thể gửi phản hồi về địa chỉ: [dichvuthanhvien@herbalife.com](mailto:dichvuthanhvien@herbalife.com)
- Qua tổng đài: Thành Viên có thể phản hồi ý kiến của mình bằng việc gọi điện thoại đến tổng đài Herbalife trên toàn quốc qua số 028 3827 9191.

#### **5.2.2. Các Bước Giải Quyết Khiếu Nại**

##### **Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại của Thành Viên**

Khi nhận được thông tin khiếu nại của Thành Viên, Nhân viên Phòng Dịch vụ Thành Viên sẽ thực hiện phân loại thông tin thành "Thông tin cần giải đáp" đối với các câu hỏi đơn giản, có nội dung giống trong bản câu hỏi thường gặp của Herbalife và không cần xin ý kiến của các bộ phận có liên quan, hoặc "Thông tin khiếu nại" đối với các thông tin cần xin ý kiến các bộ phận có liên quan.

- **Trường hợp 1:** Nếu thông tin được tiếp nhận là "Thông tin cần giải đáp", Phòng Dịch vụ Thành Viên sẽ thực hiện trả lời Khách hàng ngay.
- **Trường hợp 2:** Nếu thông tin được tiếp nhận là "Thông tin khiếu nại", Phòng Dịch vụ Thành Viên sẽ ghi nhận khiếu nại của Thành Viên, xác nhận với Thành Viên về việc tiếp nhận khiếu nại và thông báo thời gian dự kiến để giải quyết khiếu nại (thường không quá 30 ngày), sau đó chuyển "Thông tin khiếu nại" cho các phòng ban có liên quan.

## **Bước 2: Giải quyết khiếu nại**

Sau khi nhận thông tin khiếu nại từ Phòng Dịch vụ Thành Viên, các phòng ban có liên quan có trách nhiệm xem xét và đưa ra giải pháp đối các khiếu nại của Thành Viên và gửi lại Phòng Dịch vụ Thành Viên.

Thời gian giải quyết khiếu nại là 30 ngày kể từ ngày Phòng Dịch vụ Thành Viên tiếp nhận "Thông tin khiếu nại". Trong thời gian chờ phản hồi/giải đáp, hàng tuần, Phòng Dịch vụ Thành Viên sẽ cập nhật Thành Viên về tiến trình giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp thời gian giải quyết khiếu nại vượt quá thời gian trên, Herbalife sẽ thông báo cho Thành Viên lý do và thời gian cần thiết dự kiến để giải quyết khiếu nại.

## **Bước 3: Thông báo kết quả khiếu nại cho Thành Viên**

Ngay sau khi nhận được phản hồi từ các phòng ban liên quan, Phòng Dịch vụ Thành Viên sẽ thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho Thành Viên theo một trong các phương thức phù hợp sau: điện thoại, email, văn bản hoặc gặp mặt trực tiếp.

# **6. Quy trình, thủ tục chấm dứt và thanh lý Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp**

## **6.1. Chính Sách**

Thành Viên có quyền chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp bằng cách gửi văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp đến Phòng Dịch Vụ Thành Viên ít nhất 10 ngày làm việc trước thời điểm chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

Herbalife có thể chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp đối với Thành Viên nếu Herbalife xác định rằng Thành Viên hoặc người tham gia vào Mã Số Thành Viên Herbalife của Thành Viên vi phạm Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, Quy Tắc Hoạt Động hoặc Thành Viên đã bị cơ quan có thẩm quyền xử phạt hành chính do vi phạm các quy định hiện hành về Kinh Doanh Theo Phương Thức Đa Cấp.

Ngoài ra, Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp tự động chấm dứt trong các trường hợp (i) Thành Viên không gia hạn Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp theo Quy Tắc 1.1.4 Duy Trì Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp của Quy Tắc Hoạt Động; (ii) Herbalife chấm dứt hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; (iii) Thành Viên rút lại chấp thuận của mình đối với việc Herbalife xử lý thông tin cá nhân của Thành Viên (Quy định tại Điều 10.5 của Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp) hoặc (iv) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **6.2. Các Chứng Từ Cần Thiết**

- Văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp có chữ ký Thành Viên hoặc người đại diện hợp pháp của Thành Viên; Hoặc Quyết định chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp của Công ty trong trường hợp Thành Viên hoặc người cùng tham gia vào Mã Số Thành Viên vi phạm Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp;
- Giấy tờ chứng minh về thẩm quyền đại diện của người đại diện hợp pháp của Thành Viên (trong trường hợp Văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp được ký bởi người đại diện hợp pháp của Thành Viên);
- Bản sao Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp;



- Thẻ Thành Viên; và
- Bộ chứng từ yêu cầu mua lại hàng tồn (nếu có).

### 6.3. Quy Trình

#### 6.3.1. Yêu Cầu Chấm Dứt Từ Phía Thành Viên

##### **Bước 1: Thông báo chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp**

Trong thời hạn ít nhất 10 (mười) ngày làm việc trước khi chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, Thành Viên gửi Văn bản đề nghị chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp cùng các chứng từ nêu trên đến Công ty.

##### **Bước 2: Thanh lý Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp**

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, các bên phải hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp. Hợp Đồng được tự động thanh lý sau khi các bên hoàn thành các nghĩa vụ.

#### 6.3.2. Yêu Cầu Chấm Dứt Từ Herbalife

##### **Bước 1: Thông báo chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp**

Trong trường hợp Thành Viên vi phạm Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, Quy Tắc Hoạt Động hoặc các quy định có liên quan dẫn tới phải chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, Phòng Pháp Chế và Tuân Thủ sẽ thông báo cho Thành Viên ít nhất 10 (mười) ngày làm việc trước khi chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

##### **Bước 2: Thanh lý Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp**

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, các bên phải hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp. Hợp Đồng được tự động thanh lý sau khi các bên hoàn thành các nghĩa vụ.

#### 6.3.3. Trường hợp Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp tự động chấm dứt

Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp tự động chấm dứt,

- Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp sẽ tự động thanh lý nếu các bên không có yêu cầu giải quyết quyền lợi và nghĩa vụ theo Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.
- Trong trường hợp một trong hai bên đề nghị bên còn lại hoàn thành các nghĩa vụ theo Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp, các bên phải hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp. Hợp Đồng được tự động thanh lý sau khi các bên hoàn thành các nghĩa vụ.

### 6.4. Thông báo chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp và thu hồi hiệu lực Thẻ Thành Viên

Hàng tháng, Công ty thực hiện thông báo danh sách Thành Viên chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp và thu hồi hiệu lực Thẻ Thành Viên trên trang thông tin điện tử của Công ty theo quy định hiện hành.

## **Phụ lục B Biểu Mẫu Liên Quan**

- 1. Đơn Đề Nghị Bổ Sung Vợ/Chồng Của Thành Viên**
- 2. Đơn Đăng Ký Hoa Hồng Doanh Số Nhóm TAB**