

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

### 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

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, đã sử dụng hoặc chưa sử dụng, 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, còn thời hạn sử dụng hoặc hết thời hạn sử dụng;
- Kèm theo hóa đơn mua hàng tương ứng; và
- 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.

##### 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, còn nguyên bao bì, tem, nhãn, còn thời hạn sử dụng hoặc hết thời hạn sử dụng, đã sử dụng hoặc chưa sử dụng, cho Herbalife để được hoàn lại tiền đã mua sản phẩm. Sản phẩm được yêu cầu trả lại phải kèm theo hóa đơn mua hàng tương ứng.

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

Trong thời hạn 30 (ba mươi) 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, còn thời hạn sử dụng hoặc hết thời hạn sử dụng;
- 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. Đồng thời, 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 có liên quan, và điều chỉnh đánh giá đạt chuẩn nếu cần thiết.

### 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 hoàn trả số tiền theo phương thức đã thống nhất với Thành Viên.

## **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**

Sau khi 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**

Sau khi 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 hoàn trả số tiền theo phương thức đã thống nhất với Thành Viên trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp.

## **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, còn thời hạn sử dụng hoặc hết thời hạn sử dụng, 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 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.

**Bước 4.** Thành Viên Bán Hàng thực hiện việc đổi, trả hàng tại Công ty theo trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận lại hàng hóa từ khách hàng.

- Trong trường hợp đổi hàng, Thành Viên thông báo yêu cầu đổi hàng tới Phòng Dịch vụ Thành Viên của Herbalife 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.

- Trong trường hợp trả hàng, Thành Viên thông báo yêu cầu trả hàng tới Phòng Dịch vụ Thành Viên của Herbalife và gửi kèm hồ sơ trả hàng gồm:

- Chứng từ mua bán hàng hóa giữa khách hàng và Thành Viên Bán Hàng, văn bản yêu cầu trả hàng (có chữ ký của Thành Viên) kèm theo yêu cầu trả hàng của Khách Hàng;
- 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.

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 hoàn trả số tiền theo hình thức đã thống nhất với Thành Viên.

Trong trường hợp hoàn tiền cho sản phẩm bị trả lại, 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 có liên quan, và điều chỉnh đánh giá đạt chuẩn nếu cần thiết.