## **Quy trình đổi, trả lại, mua lại hàng hóa (hoặc gọi là “sản phẩm”) theo yêu cầu của Tư Vấn Viên**

## **Quy trình đổi sản phẩm**

### **Bước 1. Gửi hồ sơ yêu cầu đổi.**

Trong thời gian 01(một) ngày làm việc kể từ ngày nhận được sản phẩm bị lỗi nếu sản phẩm được mua bị lỗi từ phía Công ty thì Tư Vấn Viên muốn đổi sản phẩm có thể thông báo bằng điện thoại hoặc phản ảnh trực tiếp đến Công ty và gửi hồ sơ đổi sản phẩm qua email cho Công ty bao gồm:

* Hóa đơn mua sản phẩm (có VAT);
* Chứng minh thư của Người mua có tên trên hóa đơn;

Ngay sau khi gửi email, Tư Vấn Viên phải gửi bản gốc hồ sơ đổi sản phẩm và các sản phẩm muốn đổi trực tiếp đến Công ty hặc qua đường bưu điện trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận sản phẩm để Công ty xem xét.

### **Bước 2. Xem xét hồ sơ và gửi thông báo cho Tư Vấn Viên**

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được bản gốc các hồ sơ. Công ty sẽ tiến hành xem xét tính hợp lệ của hồ sơ và điều kiện của sản phẩm bị lỗi.

*Trường hợp 1:* Từ chối yêu cầu đổi sản phẩm. Trường hợp yêu cầu đổi sản phẩm là không hợp lệ, Công ty sẽ thông báo về việc từ chối đổi sản phẩm và trả lại sản phẩm mà Tư Vấn Viên có yêu cầu đổi.

*Trường hợp 2:* Chấp thuận yêu cầu đổi sản phẩm. Trường hợp yêu cầu đổi của Tư Vấn Viên là chính xác, Công ty sẽ thông báo về việc chấp thuận yêu cầu đổi sản phẩm đồng thời sẽ gửi cho Tư Vấn Viên sản phẩm mới cùng loại mới sản phẩm muốn đổi.

## **Quy trình trả lại sản phẩm theo yêu cầu của Tư Vấn Viên**

**Bước 1: Gửi hồ sơ yêu cầu trả lại sản phẩm.**

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận sản phẩm, Tư Vấn Viên có quyền trả lại sản phẩm bằng cách gửi hồ sơ trực tiếp hoặc qua đường bưu điện về Công ty với điều kiện:

* + 1. Sản phẩm còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
    2. Kèm theo hóa đơn mua các sản phẩm trên.

**Hồ sơ yêu cầu trả lại sản phẩm bao gồm:**

* + Đơn Yêu cầu trả sản phẩm theo mẫu của Công ty
  + Các sản phẩm có yêu cầu trả lại cùng với Hóa đơn mua hàng đính kèm
  + Bản sao công chứng chứng minh nhân dân/Căn cước công dân của Tư Vấn Viên có tên trên hóa đơn mua hàng.

### **Bước 2: Xem xét và phê duyệt yêu cầu trả lại sản phẩm**

Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ yêu cầu trả lại sản phẩm, Công ty sẽ xem xét tính hợp lệ của hồ sơ và các sản phẩm được trả lại để đáp ứng các điều kiện quy định tại Bước 1.

*Trường hợp 1:* Từ chối yêu cầu đổi, trả, mua lại hàng hóa.

Trường hợp yêu cầu trả lại hàng hóa của Tư Vấn Viên là không hợp lệ, Công ty sẽ thông báo qua điện thoại hoặc địa chỉ email mà Tư Vấn Viên đã đăng ký trong vòng năm (05) ngày làm việc về việc từ chối trả lại sản phẩm và trả lại sản phẩm mà Tư Vấn Viên có yêu cầu trả.

*Trường hợp 2:* Chấp thuận yêu cầu trả lại sản phẩm.

Trường hợp yêu cầu trả lại sản phẩm của Tư Vấn Viên là chính xác, Công ty sẽ thông báo qua điện thoại hoặc địa chỉ email mà Tư Vấn Viên đã đăng ký về việc chấp thuận yêu cầu trả lại sản phẩm đồng thời sẽ thống nhất với Tư Vấn Viên về số lượng sản phẩm trả lại và số tiền Công ty sẽ thanh toán cho Tư Vấn Viên với điều kiện tổng số tiền không ít hơn 90% khoản tiền mà Tư Vấn Viên đã thanh toán khi mua sản phẩm sau khi trừ chi phí quản lý, tái lưu kho và các chi phí hành chính khác

### **Bước 3: Mua lại sản phẩm và thanh toán**

* Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày hai bên thống nhất về số lượng sản phẩm trả lại, mua lại và số tiền hoàn trả, Công ty sẽ thực hiện việc trả lại tiền cho Tư Vấn Viên bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản qua ngân hàng.

Trong trường hợp trả lại sản phẩm trong ngày mua sản phẩm, thì Tư Vấn Viên sẽ nhận được đầy đủ số tiền đã mua sản phẩm theo quy định điều này. Điểm và giá tính thưởng của sản phẩm trả lại sẽ không tham gia vào việc tính tiền thưởng theo kết quả kinh doanh của tháng