

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



QUY ĐỊNH

ĐẢM BẢO, BẢO VỆ QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG V LIVE

Kính gửi: Quý khách hàng, Quý đối tác của nhãn hàng V Live International,

A. MỤC ĐÍCH:

Nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng V Live và các đối tác kinh doanh đã và đang hợp tác với nhãn hàng V Live. Quý đối tác/ quý khách hàng khi mua hàng tại các điểm bán hoặc đối tác kinh doanh uy tín thuộc hệ thống kinh doanh của nhãn hàng V Live International Việt Nam luôn được hỗ trợ nhanh và tốt nhất, đáp ứng được mục tiêu “*Tiêu dùng bền vững*”, giảm thiểu các tác động tiêu cực về môi trường, kinh tế - xã hội.

Bảo vệ thị trường kinh doanh V Live, ổn định giá thị trường chung, bảo vệ giá trị sản phẩm, bán đúng giá niêm yết và bảo vệ những người kinh doanh liêm chính là điều kiện tiên quyết trong môi trường kinh doanh nhãn hàng V Live International Việt Nam.

Người tiêu dùng được bảo vệ quyền lợi của mình như được đảm bảo sức khỏe, uy tín, bảo vệ thông tin, quyền và lợi ích hợp pháp khi sử dụng sản phẩm do nhãn hàng cung cấp. Ngoài ra, việc lựa chọn sản phẩm, hàng hóa có nội dung giao dịch, xuất xứ, nguồn gốc sản phẩm rõ ràng là một trong những tiêu chí của Công ty. “*Tiêu dùng thông minh, tiêu dùng minh bạch*” cũng góp phần giúp cho người tiêu dùng tin tưởng bảo vệ quyền lợi của mình tốt nhất.

B. NỘI DUNG

1. Quy định về Kiểm tra sản phẩm:

Bước 1: NHẬN HÀNG

Khách hàng nhận hàng hóa (sản phẩm V Live) từ nhân viên giao hàng, CẦN lưu ý:

- Hàng hóa phải còn nguyên hộp/thùng/kiện.
- Vô thùng hàng khô ráo, không bị bung ra hoặc có dấu hiệu đã được mở từ trước.

Bước 2: KIỂM TRA HÀNG HÓA

- Cách nhận biết Đơn hàng được xuất từ kho hàng của công ty:
 - ✓ Hộp giấy đựng hàng có dán thông tin đơn hàng bao gồm cả thông tin nơi gửi đơn, quý khách hàng nhận và kiểm tra tại các điểm xuất kho tổng của V Live.



- Địa điểm 1: 58 Võ Văn Tần, P. Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp.HCM.
- Địa điểm 2: 24A đường số 12, P. Cát Lái, Tp. Thủ Đức, Tp. HCM.
- Địa điểm 3: 27M2 Trần Kim Xuyên, P. Yên Hòa, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội
- Địa điểm 4: 271 Nguyễn Văn Linh, P. Vĩnh Trung, Q. Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng

Bên gửi EXT: 0885658
V LIVE QUẬN 2-24A - *****9105
24a Đường số 12, Cát Lái, Quận 2, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Bên nhận
*****4688 Nguyễn T
Phường An Bình, Thành phố Biên Hòa,

Thu tiền người nhận
0
Cho xem hàng, không cho thử Tạo đơn: 14/06/2024 16:19

G839BE4W
E-600-Z-01-00
Phường An Bình, Thành phố Biên Hòa

Nội dung đơn hàng	SL tổng
[v2] BỘ COMBO V2	2
túi vải	1

Logo: GiaoHangNhanh

Mẫu phiếu vận đơn giao hàng V Live (hình ảnh)

- ✓ Hộp giấy đựng hàng có dán niêm phong bằng băng keo “V Live International” và có đóng mộc đỏ “**Quý khách vui lòng quay video khi khai hàng để được hỗ trợ tốt nhất**”.
- ✓ Trên mỗi hộp sản phẩm, đều có dán tem chống hàng giả mang thương hiệu V Live International. (hình ảnh)



- Cách kiểm tra và Quay lại video quá trình kiểm hàng:
 - ✓ Hộp sản phẩm còn nguyên seal => bóc seal => mở hộp.
 - ✓ Bên trong vỏ hộp, kiểm tra số lượng sản phẩm: 28 gói/hộp.
 - ✓ Kiểm tra chất lượng sản phẩm: lắc đều từng gói sản phẩm, dùng tay bóp nhẹ xem sản phẩm có bị nén cứng hay không?
 - Nếu nhận thấy sản phẩm có tình trạng nén lại, vui lòng thực hiện như sau:
 - Dùng tay bóp nhẹ cho bột rơi ra => sử dụng bình thường.
 - Để gói sản phẩm vào ngăn mát tủ lạnh 05 phút => lấy ra bóp nhẹ cho bột rơi ra => sử dụng bình thường.

2. Quy định về Bảo quản sản phẩm:

Phần lớn, các sản phẩm V Live có dạng bào chế là dạng bột. Vì vậy, khi có sự dồn ép (như quá trình vận chuyển) thì tự động bột trong gói sẽ được nén chặt lại.

Hướng dẫn Bảo quản từ Nhà sản xuất: các sản phẩm V Live cần đảm bảo ở nhiệt độ nhỏ hơn 25°C, đặt tại nơi khô ráo, tránh trực tiếp từ ánh sáng mặt trời. Nếu sản phẩm không đáp ứng điều kiện trên, có thể sẽ xảy ra hiện tượng vón hoặc chảy nước trong quá trình bảo quản và sử dụng.

Thực hiện theo Thông báo số 04/2022/TB – WISE V/v: Hướng dẫn bảo quản và cách xử lý khi sản phẩm bị cứng/vón cục ngày 07/03/2022 của Công ty TNHH Wise Corridor Việt Nam.

3. Điều kiện CẦN & ĐỦ để được hỗ trợ các vấn đề liên quan đến sản phẩm và chất lượng sản phẩm:

Đối tác, khách hàng cần cung cấp:

- Video kiểm tra sản phẩm theo đúng quy định tại Mục 1 Quy định này.
- Thông tin đơn hàng bao gồm các thông tin cơ bản sau:
 - ✓ **Thông tin khách hàng:** Tên, địa chỉ, số điện thoại, email,...
 - ✓ **Thông tin đơn hàng:** Mã đơn hàng, ngày đặt hàng, ngày giao hàng, tổng giá trị đơn hàng,...
 - ✓ **Thông tin sản phẩm/dịch vụ:** Tên sản phẩm/dịch vụ, số lượng, giá thành,...
 - ✓ **Thông tin đơn vị bán hàng:** Tên, số điện thoại, email,...

The screenshot shows an order page in the V Live app. At the top, there is a red header with a back arrow, a left arrow, and the order ID #0000902550. Below this, the page is divided into several sections:

- Thông tin đơn hàng:** Includes the order ID, status (Trạng thái), and order type (Đặt hàng). Buttons for "ĐƠN HÀNG" and "CHƯA THANH TOÁN" are visible.
- Địa chỉ giao hàng:** Shows the recipient's name (Trịnh T 0347) and address (Uyên, Huyện Bàu Bàng,Tỉnh Bình Dương). A "Sao chép" button is present.
- Ghi chú:** A section for notes with a "Thay đổi" button.
- Cửa hàng:** Displays the store name "V LIVE HCM - Quận 3" and its address. Includes icons for phone and location.
- Mặt hàng đã mua:** Shows the product "V Oxy+" with a price of 1.446.000đ and a quantity of 1 Hộp.
- Hình thức thanh toán:** Shows the payment method as "Chuyển khoản" with a "Thay đổi" button.

Yellow callout boxes with arrows point to the following elements:

- Thông tin mã đơn hàng (Order ID)
- Thông tin khách hàng (Customer information)
- Thông tin kho hàng (Store information)
- Thông tin sản phẩm (Product information)

Mẫu đơn đặt hàng trên app V Live Việt Nam (hình ảnh)

Trụ sở: Tầng 11, Tòa nhà Agrex Tower, 58 Võ Văn Tần, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp.HCM.

Văn phòng Hà Nội: Tầng 3, tòa nhà Center Point, 110 Cầu Giấy, Phường Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Văn phòng Đà Nẵng: Tầng 1 Tòa nhà Bưu Điện Thành phố Đà Nẵng, 271 Nguyễn Văn Linh, P. Vĩnh Trung, Q. Thanh Khê, Đà Nẵng.

* **Lưu ý:** Để đảm bảo Quý khách hàng mua đúng điểm bán uy tín và bảo vệ Quý Đối tác kinh doanh chân chính, công ty chúng tôi xin phép được từ chối tất cả các trường hợp khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ khi không cung cấp đủ các thông tin theo quy định.

4. Quy định về các trường hợp đổi trả:

Các trường hợp sau đây, **Công ty sẽ hỗ trợ đổi trả sản phẩm đến Quý khách hàng:**

- Sản phẩm giao không đúng số lượng, thông tin, quy cách đóng gói theo đơn đặt hàng;
- Sản phẩm mua bị lỗi bao gồm tem nắp bị rách, sản phẩm bị tháo ra, méo mó, biến dạng trước khi giao hàng;
- Khách hàng chịu chi phí vận chuyển nếu có phát sinh trong quá trình trả hàng.
- Sản phẩm quá hạn sử dụng được ghi trên bao bì sản phẩm. (*đối với trường hợp này cần xác minh một số điều kiện cần và đủ theo yêu cầu của phía NSX/ NCC*)

Các trường hợp sau đây, **KHÔNG nằm trong phạm vi được yêu cầu đổi trả hàng hóa:**

- Đối với các sản phẩm khuyến mại mà Quý khách hàng/ Quý đối tác được tặng thông qua các chương trình khuyến mại của Nhà hàng V Live sẽ không được đổi trả.
- Không đổi hàng đối với các sản phẩm không đáp ứng quy định về bảo quản hàng hóa, trầy xước do lỗi khách hàng.
- Hàng đổi phải cung cấp đầy đủ các thông tin đính kèm: video quay quá trình khai hàng và có hóa đơn mua hàng, mã đơn hàng kèm theo.
- Thời điểm sau khi nhận được hàng hoặc trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được hàng, Quý khách hàng/ Quý đối tác liên hệ trực tiếp đến Nhà hàng để thực hiện đổi hàng hóa (nếu có). Quá thời gian trên, công ty sẽ không hỗ trợ đổi trả.

Quý khách hàng/ quý đối tác lưu ý các trường hợp sau đây:

- **Đối với các trường hợp khách hàng mua qua hệ thống V LIVE:** Công ty chỉ tiếp nhận xử lý sản phẩm khi Quý khách hàng/ Quý đối tác mua hàng trực tiếp từ hệ thống V LIVE và cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết như hình ảnh, video khai hàng và mã đơn hàng khi khiếu nại.
- **Đối với các trường hợp khách hàng mua từ các kênh phân phối khác, hệ thống khác, sàn TMĐT:** liên hệ hotline khiếu nại trực tiếp với người bán/ đơn vị trực tiếp bán hàng để được hỗ trợ.

5. Quy định về Giá bán lẻ và Canh tranh không lành mạnh

- “**Giá bán lẻ**” có nghĩa là giá bán lẻ Hàng Hóa được Nhà Cung Cấp (NCC) niêm yết cho các sản phẩm do NCC phân phối ra thị trường bán lẻ. Giá bán lẻ sẽ được NCC

Trụ sở: Tầng 11, Tòa nhà Agrex Tower, 58 Võ Văn Tần, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp.HCM.

Văn phòng Hà Nội: Tầng 3, tòa nhà Center Point, 110 Cầu Giấy, Phường Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Văn phòng Đà Nẵng: Tầng 1 Tòa nhà Bưu Điện Thành phố Đà Nẵng, 271 Nguyễn Văn Linh, P. Vĩnh Trung, Q. Thanh Khê, Đà Nẵng.

thông báo bằng văn bản cho Quý Đối tác Kinh doanh vào từng thời điểm, nếu có sự thay đổi từ Nhà Sản Xuất.

- “**Vi phạm giá bán lẻ**” có nghĩa là hành vi Người Tiêu Dùng/ Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối kinh doanh sản phẩm của NCC ra thị trường với giá thấp hơn Giá bán lẻ này dưới bất kỳ hình thức nào.
- “**Cạnh tranh không lành mạnh**” có nghĩa là hành vi của Người Tiêu Dùng/ Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối kinh doanh sản phẩm của NCC trái với nguyên tắc thiện chí, trung thực, tập quán thương mại và các chuẩn mực khác trong kinh doanh, gây thiệt hại hoặc có thể gây thiệt hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng và NCC.

Các hành vi cạnh tranh không lành mạnh bị CẤM:

- a) Xâm phạm thông tin bí mật trong kinh doanh dưới các hình thức sau đây:
 - Tiếp cận, thu thập thông tin bí mật trong kinh doanh bằng cách chống lại các biện pháp bảo mật của người sở hữu thông tin đó;
 - Tiết lộ, sử dụng thông tin bí mật trong kinh doanh mà không được phép của chủ sở hữu thông tin đó.
- b) Ép buộc khách hàng, đối tác kinh doanh của Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối khác bằng hành vi đe dọa hoặc cưỡng ép để buộc họ không giao dịch hoặc ngừng giao dịch với Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối đó.
- c) Cung cấp thông tin không trung thực về Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối khác bằng cách trực tiếp hoặc gián tiếp đưa thông tin không trung thực về doanh nghiệp gây ảnh hưởng xấu đến uy tín, tình trạng tài chính hoặc hoạt động kinh doanh của Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối đó.
- d) Gây rối hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp khác bằng cách trực tiếp hoặc gián tiếp cản trở, làm gián đoạn hoạt động kinh doanh hợp pháp của doanh nghiệp đó.
- e) Lôi kéo khách hàng bất chính bằng các hình thức sau đây:
 - Đưa thông tin gian dối hoặc gây nhầm lẫn cho khách hàng về doanh nghiệp hoặc hàng hóa, dịch vụ, khuyến mại, điều kiện giao dịch liên quan đến hàng hóa, dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp nhằm thu hút khách hàng của Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối khác;
 - So sánh hàng hóa, dịch vụ của mình với hàng hóa, dịch vụ cùng loại của Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối khác nhưng không chứng minh được nội dung.
- f) Bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ dưới giá thành toàn bộ dẫn đến hoặc có khả năng dẫn đến loại bỏ doanh nghiệp khác cùng kinh doanh loại hàng hóa, dịch vụ đó.

Trụ sở: Tầng 11, Tòa nhà Agrex Tower, 58 Võ Văn Tần, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp.HCM.

Văn phòng Hà Nội: Tầng 3, tòa nhà Center Point, 110 Cầu Giấy, Phường Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Văn phòng Đà Nẵng: Tầng 1 Tòa nhà Bưu Điện Thành phố Đà Nẵng, 271 Nguyễn Văn Linh, P. Vĩnh Trung, Q. Thanh Khê, Đà Nẵng.

g) Các hành vi cạnh tranh không lành mạnh khác bị cấm theo quy định của luật khác.

6. Truy xuất nguồn gốc vi phạm giá bán lẻ:

Nếu phát hiện nguồn gốc vi phạm giá bán lẻ xuất phát từ đơn hàng/sản phẩm thuộc đầu ra của Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối nào, V Live sẽ áp dụng biện pháp truy xuất nguồn gốc và xử lý theo quy định chế tài đã nêu ở trên đối với Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối đó.

Ngoài ra, hướng dẫn truy xuất nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa đến Người Tiêu Dùng/ Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối được thực hiện theo *Thông báo số 26/2022/TB – WISE của Công ty TNHH Wise Corridor Việt Nam ngày 22/11/2022.* (đính kèm file)

C. CHẾ TÀI XỬ LÝ VI PHẠM

Căn cứ vào mức độ vi phạm, mức độ gây thiệt hại cụ thể và sự ảnh hưởng đến hình ảnh, thương hiệu, uy tín của nhãn hàng V Live International Việt Nam đối với từng trường hợp. V Live sẽ tiến hành áp dụng các biện pháp xử lý phù hợp bao gồm nhưng không giới hạn ở các quy định dưới đây:

Quy định áp dụng các mức độ xử lý vi phạm:

- Người Tiêu Dùng/ Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối vi phạm một điều khoản tại ***Quy định về Giá bán lẻ và Cạnh tranh không lành mạnh*** và/hoặc vi phạm lần đầu tiên => áp dụng **Mức độ 1**.
- Người Tiêu Dùng/ Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối vi phạm từ một đến hai điều khoản trở lên tại ***Quy định về Giá bán lẻ và Cạnh tranh không lành mạnh*** và/hoặc vi phạm, tái phạm lần thứ 2=> áp dụng **Mức độ 2**.
- Người Tiêu Dùng/ Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối có hành vi cố tình vi phạm nhiều lần (từ hai lần trở lên) hoặc cố tình/ vô tình phớt lờ các cảnh báo của V Live về các hành vi vi phạm của chính mình hoặc các hành vi vi phạm mang lại rủi ro lớn cho V Live và Người sử dụng khác => áp dụng **Mức độ 3**.

Việc vi phạm quy định này có thể dẫn tới một số hành động, bao gồm bất kỳ hoặc tất cả các hành động sau:

- **Mức độ 1:** Cảnh cáo yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm, đồng thời phải tự khắc phục những hậu quả do hành vi vi phạm gây ra ảnh hưởng đến danh tiếng, thương hiệu của Công ty trong vòng 03 ngày làm việc và **cắt giảm 5% trên mức chiết khấu hiện tại đang áp dụng cho Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối.**
- **Mức độ 2:** Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối đã bị áp dụng chế tài xử lý Mức độ 1 hoặc trong thời gian áp dụng biện pháp cảnh cáo mà đại lý vẫn tiếp tục hành vi vi phạm, **cắt giảm 5% trên mức chiết khấu hiện tại đang áp dụng cho Đối tác Kinh**

doanh/ Nhà Phân Phối, đồng thời đình chỉ quyền kinh doanh trong 15 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của V Live.

- **Mức độ 3:** Chấm dứt Tài khoản và không được phép kinh doanh các sản phẩm V Live vĩnh viễn mà không cần thông báo trước.

D. CAM KẾT CỦA NHÂN HÀNG

Nhân hàng V Live International Việt Nam kiên quyết và nghiêm ngặt trong việc xử lý các hành vi vi phạm giá bán lẻ và cạnh tranh không lành mạnh trong môi trường kinh doanh V Live. Đảm bảo việc duy trì mục đích của Quy định này, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối của V Live. Chúng tôi cam kết:

- Bảo vệ giá trị sản phẩm, bán lẻ đúng giá niêm yết.
- Bảo vệ người tiêu dùng trước vấn nạn hàng nhái, hàng giả.
- Đảm bảo môi trường kinh doanh lành mạnh và cạnh tranh công bằng.

Tất cả các Đối tác Kinh doanh/ Nhà Phân Phối cam kết tuân thủ nghiêm ngặt Giá bán lẻ được niêm yết quy định bởi Công ty. Ngoài ra, việc tuân thủ này để đảm bảo sự công bằng, công khai, minh bạch, thống nhất giữa Đối tác kinh doanh/ Nhà Phân Phối/ cần thiết được tuân thủ đúng mực, đúng quy định.

Bên cạnh đó, việc duy trì và phát triển môi trường tiêu dùng sản phẩm V Live lành mạnh là điều kiện tiên quyết để người tiêu dùng an tâm, tin tưởng và lựa chọn V Live là giải pháp sức khỏe toàn diện của bản thân và gia đình. Với mục tiêu rõ ràng cùng những nội dung quy định, chính sách phát triển, chế tài xử lý vi phạm được quy định rõ ràng, V Live luôn khẳng định bản thân mình là một thương hiệu uy tín và an toàn cho người dùng tại Việt Nam nói riêng và người dân toàn cầu nói chung.

E. LIÊN HỆ

CÔNG TY TNHH WISE CORRIDOR VIỆT NAM

Liên hệ tổng đài V Live International: **1900 888 676**

Website: <http://vlive-international.vn>

Trụ sở: Tầng 11 Tòa nhà Agrex Tower, 58 Võ Văn Tần, P. Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp.HCM.

Văn phòng Hà Nội: Tầng 3 Tòa nhà CenterPoint, 110 Cầu Giấy, P. Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội.

Văn phòng Đà Nẵng: Tầng 1 Tòa nhà Bưu Điện Thành phố Đà Nẵng, 271 Nguyễn Văn Linh, P. Vĩnh Trung, Quận Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng.

Trụ sở: Tầng 11, Tòa nhà Agrex Tower, 58 Võ Văn Tần, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp.HCM.

Văn phòng Hà Nội: Tầng 3, tòa nhà Center Point, 110 Cầu Giấy, Phường Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Văn phòng Đà Nẵng: Tầng 1 Tòa nhà Bưu Điện Thành phố Đà Nẵng, 271 Nguyễn Văn Linh, P. Vĩnh Trung, Q. Thanh Khê, Đà Nẵng.



Kính chúc quý khách hàng, quý đối tác thật nhiều sức khỏe, năng lượng và luôn đồng hành cùng sản phẩm V Live trong tương lai.

Trân trọng./.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 01. tháng 06 năm 2024

TM. CÔNG TY TNHH WISE CORRIDOR VIỆT NAM

Giám đốc

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VP.



ĐỖ THỊ THANH HƯƠNG

H
H