**QUY TRÌNH TRẢ LẠI HÀNG HÓA VÀ HOÀN TIỀN**

1. Thành viên có thể gửi thông tin và yêu cầu trả lại hàng trước cho công ty thông qua Trang chủ - văn phòng của tôi (My office). Trong khoảng thời gian quy định tại Mục 1 Điều 20 của Quy tắc hoạt động, thành viên phải gửi đầy đủ hồ sơ yêu cầu trả lại hàng hóa như quy định tại Mục 2 Điều 20 của Quy tắc hoạt động trực tiếp hoặc qua bưu điện đến trụ sở hoặc chi nhánh hoặc địa điểm kinh doanh của công ty. Đơn yêu cầu trả hàng hóa phải bao gồm thông tin thành viên và chi tiết đơn đặt hàng, địa chỉ trao đổi và thông tin của hàng hóa được trả, hình thức nhận thành toán, thông tin về tài khoản ngân hàng nhận tiền... một cách chính xác. Công ty không chịu trách nhiệm nếu thông tin trong hồ sơ được thành viên kê không chính xác hoặc thiếu.
2. Trong thời hạn 3 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ đầy đủ, chính xác công ty sẽ xác nhận trạng thái yêu cầu, số lượng hàng hóa yêu cầu trả, thông tin thành viên, thông tin đơn hàng và tình trạng của yêu cầu (có đủ điều kiện chấp nhận hay không). Trường hợp phát hiện hồ sơ trả lại hàng hóa có sai sót, không hợp lệ công ty có quyền từ chối cho thành viên trả lại hàng hóa và sẽ gửi thông báo cho thành viên biết về những sai sót không hợp lệ đó.
3. Trường hợp hồ sơ trả lại hàng hóa của thành viên đầy đủ và hợp lệ trong vòng 15 ngày công ty sẽ tiến hành thỏa thuận và thống nhất với thành viên về số lượng hàng trả lại, giá trị, các chi phí cũng như khoản tiền và lợi ích kinh tế khác mà công ty sẽ thanh toán cho thành viên từ việc mua lại hàng.
4. Trong vòng 10 ngày kể từ ngày hai bên thống nhất được các nội dung nêu tại Mục 3 điều này, công ty sẽ tiến hành việc thanh toán cho thành viên hoặc ghi nợ toàn bộ số tiền để thành viên mua sản phẩm khác (theo yêu cầu của thành viên). Việc thành toán sẽ được công ty thực hiện bằng hình thức mà thành viên đã thanh toán khi mua hàng. Tùy theo thỏa thuận giữa hai bên công ty sẽ thanh toán cho thành viên tối thiểu 90% số tiền mà thành viên đã trả để mua số hàng hóa đề nghị trả lại.
5. Trường hợp thành viên mua gói sản phẩm (mua hàng theo “set”) mà trong gói sản phẩm có một hoặc một số sản phẩm được tặng kèm theo không tính phí mà trả lại hàng, thành viên sẽ phải trả lại cho công ty toàn bộ các sản phẩm tặng kèm đã nhận. Trường hợp không trả lại số sản phẩm được tặng kèm theo gói, thành viên sẽ phải thanh toán cho công ty một khoản tiền tương ứng với giá trị của những sản phẩm đó theo mức giá được công ty công bố công khai trên website của mình.
6. Công ty có quyền khấu trừ tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác mà thành viên đã nhận từ việc mua số hàng hóa bị trả lại. Công ty cũng có quyền thu lại từ những thành viên khác tiền hoa hồng, tiền thưởng và lợi ích kinh tế khác đã nhận liên quan đến số hàng hóa thành viên trả lại.
7. Thành viên bị chấm dứt hợp đồng theo các trường hợp quy định tại Điều 13 của Quy tắc hoạt động này cũng có thể yêu cầu trả lại hàng hóa theo quy định tại Điều này nếu đáp ứng đủ các điều kiện nêu tại Điều 20 của Quy tắc hoạt động này.