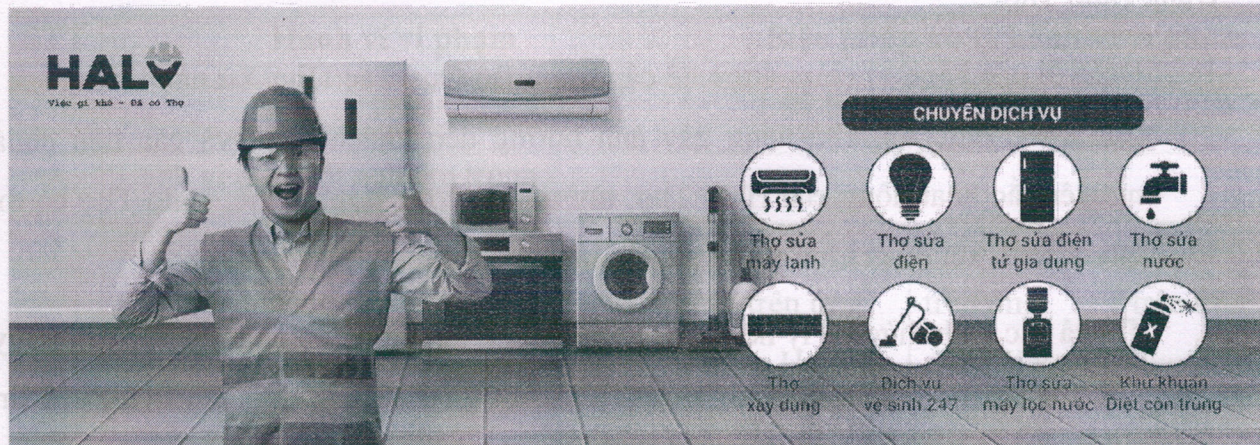


TRUNG TÂM ỨNG DỤNG HALO THỌ



BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

(Áp dụng cho Đối Tác Kỹ thuật viên và Đối tác vật tư)

A. Điều khoản chung

Dưới đây là các nguyên tắc và điều kiện bắt buộc chung mà Đối Tác phải tuân thủ trong suốt thời gian hợp tác với Trung tâm ứng dụng Halo Thợ ("**Halo Thợ**") để thực hiện mô hình Halo Thợ (gọi tắt là "**Bộ Quy Tắc Ứng Xử**"). Bộ Quy tắc Ứng Xử được xây dựng nhằm duy trì chất lượng dịch vụ mà Đối Tác cung cấp cho khách hàng thông qua Ứng Dụng Halo Thợ.

1. Đối với các hành vi chưa được đề cập trong Bộ Quy Tắc Ứng Xử này nhưng xét về tính chất, mức độ, khả năng gây ảnh hưởng đến khách hàng và các tiêu chuẩn, nguyên tắc hoạt động của Halo Thợ, tùy từng trường hợp cụ thể, Halo Thợ có toàn quyền xem xét đưa ra hình thức xử lý phù hợp.
2. Tất cả các hình thức xử lý nêu tại Bộ Quy Tắc Ứng Xử này phải được tôn trọng tuyệt đối, trừ khi có ý kiến khác từ Halo Thợ. Tùy theo mức độ nghiêm trọng của từng hành vi (bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi được liệt kê trong Bộ Quy Tắc Ứng Xử này), Halo Thợ có toàn quyền áp dụng các hình thức xử lý vi phạm khác, bao gồm nhưng không giới hạn trong việc ngưng hợp tác và chấm dứt thỏa thuận hợp tác ngay từ lần vi phạm đầu tiên.
3. Ngoài việc áp dụng các hình thức xử lý nêu tại Bộ Quy Tắc Ứng Xử này, Halo Thợ có quyền cung cấp thông tin cho cơ quan điều tra và/hoặc cơ quan có thẩm quyền khác đối với các hành vi vi phạm nghiêm trọng quy định pháp luật về các hành vi có dấu hiệu lừa đảo, gian lận dưới bất kỳ hình thức nào của Đối Tác và đồng thời Halo Thợ có quyền tạm ngưng hợp tác với Đối Tác cho đến khi có kết luận chính thức từ cơ quan điều tra và/hoặc cơ quan có thẩm quyền khác.
4. Đối với các trường hợp gian lận với số tiền lớn có tổ chức, Halo Thợ có toàn quyền chuyển thông tin sự việc cho cơ quan chức năng điều tra và xử lý, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
5. Bộ Quy Tắc Ứng Xử này có thể được cập nhật theo quyết định của Halo Thợ và sẽ thông báo bằng văn bản đến Đối Tác (bao gồm hình thức email, cập nhật trên Ứng Dụng/ Website của Halo Thợ, hoặc một phương thức giao tiếp khác mà Halo Thợ cho là phù hợp) ít nhất 03 ngày trước ngày chính thức áp dụng. Đối Tác cam kết và

đồng ý bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện của Bộ Quy Tắc Ứng Xử được cập nhật tùy từng thời điểm cụ thể.

B. Nội dung chi tiết của Bộ Quy Tắc Ứng Xử

Bộ Quy Tắc Ứng Xử này quy định rõ các nguyên tắc ứng xử và hướng xử lý tương ứng của Halo Thọ trong trường hợp Đối Tác có hành vi vi phạm, cụ thể như sau:

STT	Hành vi vi phạm	Biện pháp xử lý hành vi vi phạm		
		Lần 1	Lần 2	Lần 3
A	Hành vi đặc biệt nghiêm trọng			
1	Cố tình thu tiền khách hàng nhiều hơn trị giá đơn hàng	Hạn chế hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 7 ngày
2	Bị khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ (<i>tương ứng đánh giá sao với biện pháp xử lý hành vi vi phạm</i>). Ngoài ra còn áp dụng theo bản cam kết chất lượng dịch vụ (PL1 – Thỏa thuận cung cấp dịch vụ trên ứng dụng Halo Thọ	Hạn chế hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 7 ngày
3	Các hành vi KHÔNG TRUNG THỰC và/ hoặc trục lợi thông qua các chính sách, sự hỗ trợ từ Halo Thọ, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi sau: a. Phối hợp sắp xếp tạo đơn hàng với nhân viên, khách hàng, người thân vv. nhằm mục đích trục lợi mã khuyến mại; b. Sử dụng ứng dụng, phần mềm bên ngoài để gian lận; c. Hành vi khác mang tính chất gian	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 7 ngày	Yêu cầu thanh toán công nợ và chấm dứt thỏa thuận hợp tác

STT	Hành vi vi phạm	Biện pháp xử lý hành vi vi phạm		
	lận, trục lợi.			
4	Các hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng theo kết luận của cơ quan công an hoặc cơ quan có thẩm quyền khác	Tạm tắt cửa hàng trên Ứng dụng Halo Thợ cho đến khi có kết quả xử lý bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền.		
5	Đối Tác cố tình thu tiền/không trả/hoàn tiền thừa cho Khách hàng	Nhắc nhở	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 7 ngày
6	Hành vi quấy rối, gạ gẫm, làm phiền nhân viên, đối tác, khách hàng (trước - trong và sau khi thực hiện đơn hàng), bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi sau: a. Gọi điện và/ hoặc nhắn tin đe dọa, xúc phạm, quấy rầy khách hàng, đối tác, nhân viên Halo Thợ vv. b. Sử dụng số điện thoại khách hàng, đối tác, nhân viên Halo Thợ ngoài mục đích thực hiện/ giao nhận đơn hàng. c. Tiết lộ thông tin khách hàng, đối tác, nhân viên Halo Thợ cho người khác dưới bất kỳ hình thức gì và/ hoặc trên bất kỳ mạng mạng xã hội nào. d. Các hành vi mang tính quấy rối khác.	1. Yêu cầu thanh toán công nợ và chấm dứt hợp đồng; và/ hoặc 2. Chuyển thông tin đến cơ quan chức năng để xử lý theo quy định của pháp luật		

STT	Hành vi vi phạm	Biện pháp xử lý hành vi vi phạm		
		Lần 1	Lần 2	Lần 3
B	Thái độ ứng xử			

STT	Hành vi vi phạm	Biện pháp xử lý hành vi vi phạm		
1	Phân biệt đối xử khác biệt giữa khách của Cửa hàng và khách trên App Halo Thọ (ví dụ: ưu tiên phục vụ khách của cửa hàng đối tác trước khách trên App Halo Thọ)	Nhắc nhở	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 7 ngày
2	Hành vi không đúng mực (xâm phạm thân thể, tinh thần, nhân phẩm) của đối tác khách hàng/ nhân viên Halo Thọ; gây rối trật tự công cộng	Tạm tắt cửa hàng trên Ứng Dụng Halo Thọ-cộng tác viên trong thời hạn 7 ngày	Yêu cầu thanh toán công nợ và chấm dứt thỏa thuận hợp tác	
3	Không chuẩn bị sẵn sàng nhân lực, dụng cụ, trang thiết bị để phục vụ khách hàng nhanh chóng khi có yêu cầu	Nhắc nhở	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 7 ngày
4	Thực hiện hành vi nhằm giảm uy tín của Halo Thọ với khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi nói xấu, truyền bá thông tin sai sự thật, nói xấu nhân viên hoặc Halo Thọ với khách hàng hoặc bất cứ bên thứ ba nào	1. Yêu cầu thanh toán công nợ và chấm dứt thỏa thuận hợp tác 2. Chuyển thông tin đến cơ quan chức năng để xử lý theo quy định của pháp luật		

STT	Hành vi vi phạm	Biện pháp xử lý hành vi vi phạm		
		Lần 1	Lần 2	Lần 3
C	Vi phạm các yêu cầu, quy định pháp luật về an toàn vệ sinh lao động			

STT	Hành vi vi phạm	Biện pháp xử lý hành vi vi phạm		
1	Không đảm bảo các yêu cầu về an toàn vệ sinh lao động theo kết quả báo cáo của Bộ Phận Kiểm Định Chất Lượng Halo Thọ sau khi kiểm tra và xác nhận với các bên liên quan (Bao gồm nhưng không giới hạn: (i) trang thiết bị bảo hộ, dụng cụ sửa chữa không an toàn; (ii) phản ánh từ khách hàng: sửa chữa không đạt yêu cầu, không đảm bảo an toàn, vệ sinh v.v; (iii) phản ánh/ thông tin từ các cơ quan có thẩm quyền)	Tất hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 7 ngày	Tất hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 14 ngày	Tất hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 30 ngày
2	Gây hư hỏng, cháy nổ nghiêm trọng trang thiết bị của khách hàng	1. Tắt toàn bộ cửa hàng trên Ứng dụng Halo Thọ cho đến khi có được kết quả báo cáo của Bộ Phận Kiểm Định Chất Lượng Halo Thọ hoặc kết luận của cơ quan chuyên môn. 2. Yêu cầu thanh toán công nợ và chấm dứt thỏa thuận hợp tác sau có kết luận điều tra về việc sửa chữa của Đối tác đã gây hư hỏng, cháy nổ trang thiết bị của khách hàng.		

STT	Hành vi vi phạm	Biện pháp xử lý hành vi vi phạm		
		Lần 1	Lần 2	Lần 3
D	Hành xử chuyên nghiệp			

Dành cho tất cả các cửa hàng

1	Không thông báo cho Halo Thọ khi cửa hàng Đối tác đóng cửa trong giờ hoạt động thường ngày của cửa hàng làm phát sinh các trường hợp	Hạn chế hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày	Tất hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày và bắt	Tất hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 7 ngày
---	--	--	---	--

	phải hủy đơn hàng.		buộc tham gia đào tạo	
2	Không thông báo cho Halo Thợ khi thay đổi Thợ, địa điểm, số điện thoại liên lạc.	Hạn chế hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 3 ngày và bắt buộc tham gia đào tạo	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 7 ngày
3	Từ chối phục vụ khách hàng mà không có lý do hợp lý (sự việc có bằng chứng rõ ràng được ghi lại bởi khách hàng bằng video hoặc hình ảnh hoặc ghi âm hoặc có bên thứ ba chứng kiến)	Hạn chế hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 7 ngày
4	Cung cấp thông tin không chính xác cho Halo Thợ trong quá trình hợp tác	Yêu cầu thanh toán công nợ và chấm dứt hợp đồng		
5	Vi phạm nghĩa vụ thanh toán theo Hợp Đồng đã ký	1. Áp dụng mức phạt quy định trong Hợp Đồng; và 2. Tạm tắt cửa hàng trên Ứng Dụng Halo Thợ cho đến khi Đối tác hoàn thành nghĩa vụ thanh toán các khoản nợ quá hạn.		
6	Không bảo quản và thông báo cho Halo Thợ về tình trạng sử dụng vật dụng được Halo Thợ cung cấp (bao gồm nhưng không giới hạn ở: decal chứng nhận Đối Tác nằm trong hệ thống dịch vụ kỹ thuật của Halo Thợ,	Nhắc nhở	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 7 ngày

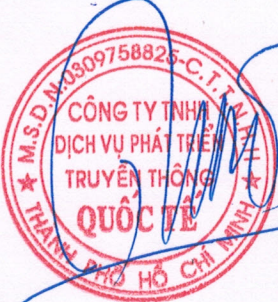
	ô dù, vật phẩm quảng cáo... hoặc sử dụng các vật dụng này ngoài mục đích cung cấp dịch vụ Halo Thợ)			
7	Đăng ký nhiều hơn một cửa hàng tại cùng một địa chỉ mà không thông báo cho Halo Thợ	Yêu cầu thanh toán công nợ và chấm dứt thỏa thuận hợp tác		
8	Không tuân thủ/làm theo các ghi chú của Khách hàng về an toàn hoặc các vấn đề về hoạt động bảo vệ môi trường, vệ sinh	Nhắc nhở	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 3 ngày	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 7 ngày
9	Giao THIẾU hoặc SAI thương hiệu, model vật tư, phụ kiện của khách hàng	Nhắc nhở	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 3 ngày và bắt buộc tham gia đào tạo	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 7 ngày
10	Hủy đơn hàng không có lý do hợp lý mà không thông báo với Khách hàng	Nhắc nhở	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 3 ngày và bắt buộc tham gia đào tạo	Tắt hiển thị trên ứng dụng Halo Thợ 7 ngày
11	Không tham gia hoặc tham gia không đầy đủ các khóa đào tạo bồi dưỡng	Tạm tắt cửa hàng trên Ứng dụng Halo Thợ cho đến khi hoàn thành khóa học và đạt		

	bắt buộc theo quy định của Halo Thọ	chứng nhận.		
12	Không cung ứng đơn hàng theo đúng thời gian đã đăng ký trên Ứng dụng Halo Thọ (Ví dụ: Cửa hàng mở cửa từ 7h00 (đúng với thời gian đăng ký trên Ứng dụng Halo Thọ) tuy nhiên, đến 9h00 mới sẵn sàng phục vụ khách hàng)	Nhắc nhở	Tất hiện thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày và bắt buộc tham gia đào tạo	Tất hiện thị trên ứng dụng Halo Thọ 7 ngày và bắt buộc tham gia đào tạo
13	a. Tăng giá dịch vụ cao hơn giá tại đăng ký b. Tự ý điều chỉnh đơn hàng mà không thông báo hoặc không được sự chấp thuận từ Khách hàng	Hạn chế hiển thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày	Tất hiện thị trên ứng dụng Halo Thọ 3 ngày và bắt buộc tham gia đào tạo	Tất hiện thị trên ứng dụng Halo Thọ 7 ngày

Đối Tác, bằng việc ký tên vào văn bản này, xác nhận đã đọc kỹ, hiểu rõ và đồng ý rằng buộc với tất cả các điều khoản và điều kiện nêu tại Bộ Quy tắc Ứng xử này.

Xác nhận và đồng ý bởi Đối Tác

**TRUNG TÂM ỨNG DỤNG HALO
THỌ**


NGUYỄN ĐẠI DƯƠNG

