

**HỢP ĐỒNG ĐẠI LÝ**  
**BÁN XE Ô TÔ DU LỊCH**

**Giữa**

**CÔNG TY TNHH PHÂN PHỐI THACO AUTO**  
**("Công ty Phân Phối")**

**Và**

**CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN VÀ**  
**THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ PHÚ XUÂN**  
**("Đại lý")**

*Quảng Nam, ngày 01 tháng 03 năm 2023*

**HỢP ĐỒNG ĐẠI LÝ  
BÁN XE Ô TÔ DU LỊCH**

---

**MỤC LỤC**

ĐIỀU 1 – PHẠM VI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH XE.....	2
ĐIỀU 2 – VÙNG THỊ TRƯỜNG.....	2
ĐIỀU 3 – CHỈ TIÊU BÁN HÀNG.....	3
ĐIỀU 4 – ĐẶT HÀNG, GIAO NHẬN XE.....	3
ĐIỀU 5 – GIÁ BÁN TỪ CÔNG TY PHÂN PHỐI.....	5
ĐIỀU 6 – CHÍNH SÁCH BÁN HÀNG TỪ ĐẠI LÝ ĐẾN KHÁCH HÀNG.....	6
ĐIỀU 7 – THƯỜNG CHIẾT KHẤU BÁN HÀNG.....	6
ĐIỀU 8 – THANH TOÁN.....	6
ĐIỀU 9 – KINH DOANH PHỤ KIỆN/THỜI TRANG.....	8
ĐIỀU 10 – THAY ĐỔI KIỂU DÁNG VÀ THIẾT KẾ XE.....	8
ĐIỀU 11 – BẢO MẬT THÔNG TIN SẢN PHẨM.....	9
ĐIỀU 12 – MARKETING.....	9
ĐIỀU 13 – QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG.....	10
ĐIỀU 14 – HỆ THỐNG NHẬN DIỆN.....	11
ĐIỀU 15 – TRUNG BÀY XE.....	12
ĐIỀU 16 – XE LÁI THỬ.....	12
ĐIỀU 17 – TỔ CHỨC NHÂN SỰ.....	13
ĐIỀU 18 – ĐÀO TẠO.....	13
ĐIỀU 19 – KHO XE, XE LƯU KHO.....	14
ĐIỀU 20 – VI PHẠM VÀ XỬ LÝ VI PHẠM.....	15
ĐIỀU 21 – ĐIỀU KHOẢN CHUNG.....	17

# HỢP ĐỒNG ĐẠI LÝ BÁN XE Ô TÔ DU LỊCH

(Số: 80-1/2023/HĐDL/KDX-PHUXUAN)

Hợp Đồng Đại lý Bán xe Ô tô Du lịch này (sau đây gọi là “**Hợp đồng**”) được ký kết vào ngày 01 tháng 03 năm 2023, bởi và giữa các bên như sau:

(1) **CÔNG TY TNHH PHÂN PHỐI THACO AUTO (“Công ty Phân Phối”)**

Mã số thuế: 4000779880

Địa chỉ: Thôn 4, Xã Tam Hiệp, Huyện Núi Thành, Tỉnh Quảng Nam.

Điện thoại: 0235 3567 161

Số tài khoản: 0651.000.609.625 tại Ngân hàng Vietcombank - CN Quảng Nam.

Người đại diện: Ông Nguyễn Quang Bảo

Chức vụ: **Tổng giám đốc**

*Giấy ủy quyền số 01/2023/GUQ-NĐDPL/DC, ký ngày 01 tháng 01 năm 2023.*

Và

(2) **CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN VÀ THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ PHÚ XUÂN (“Đại lý”)**

Mã số thuế: 0105871798

Địa chỉ: Khu A, nhà máy Z133, tổ 32, đường Ngọc Thụy, Phường Ngọc Thụy, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 02438773989

Số tài khoản: 0541000334747 tại Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Chương Dương

Người đại diện: Nguyễn Đức Vượng

Chức vụ: **Giám đốc công ty**

*Giấy ủy quyền số: 01/2023/GUQ-ĐDPL/THACO PX, ký ngày 01 tháng 01 năm 2023.*

*Các bên nêu trên được gọi riêng là “**Bên**” và gọi chung là “**Các Bên**”.*

## CÁC VẤN ĐỀ NGUYÊN TẮC & CƠ SỞ XÁC LẬP:

- A. Đại lý có mong muốn trở thành Đại lý của Công ty Phân Phối để **cung ứng Xe Du lịch** và thực tế đã đáp ứng đầy đủ hoặc cơ bản đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện, yêu cầu từ Công ty Phân Phối. Đại lý cam kết và có trách nhiệm duy trì, tuân thủ mọi tiêu chuẩn, điều kiện, yêu cầu, quy định, chính sách của Công ty Phân Phối và/hoặc THACO AUTO trong suốt thời gian được bổ nhiệm làm Đại lý của Công ty Phân Phối.
- B. Công ty Trách nhiệm hữu hạn THACO AUTO (“**THACO AUTO**”), Công ty Phân Phối và Đại lý đã ký kết Hợp đồng nguyên tắc số 80/2023/HĐNT/THACOAUTO-PP-PHUXUAN ngày 01/03/2023, (“**Hợp đồng nguyên tắc**”); Hợp đồng này là một phần không thể tách rời của Hợp đồng nguyên tắc. Nếu có nội dung không thống nhất giữa Hợp đồng nguyên tắc và Hợp đồng này, Hợp đồng này sẽ được ưu tiên áp dụng trừ những nội dung không được quy định hoặc quy định chưa rõ hoặc mang tính nguyên tắc, nền tảng được quy định tại Hợp đồng nguyên tắc thì áp dụng Hợp đồng nguyên tắc.

- C. Đại lý và Công ty Phân Phối hiểu, đồng ý và cam kết duy trì, tuân thủ về quyền quản trị của THACO AUTO như đã thống nhất giữa các Bên tại Hợp đồng nguyên tắc; Trong Hợp đồng này, có những điều khoản không đề cập trực tiếp về quyền của THACO AUTO, tuy nhiên Đại lý và Công ty Phân Phối đồng ý rằng với quyền quản trị như đã thỏa thuận tại Hợp đồng nguyên tắc, tùy từng thời điểm và quyết định của mình, THACO AUTO có quyền ban hành các quy định, chính sách và các nội dung khác để thực hiện quyền quản trị hoạt động Đại lý, các văn bản do THACO AUTO ban hành có giá trị và hiệu lực áp dụng đối với cả Đại lý và Công ty Phân Phối.
- D. Các thuật ngữ trong Hợp đồng này, trừ khi được định nghĩa/diễn giải rõ ràng khác đi, sẽ được hiểu và áp dụng tương tự như tại Hợp đồng nguyên tắc.

**DO VẬY**, Công ty Phân Phối và Đại lý thỏa thuận thống nhất như sau:

## **ĐIỀU 1 – PHẠM VI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH XE**

1. Theo các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này, Công ty Phân Phối bổ nhiệm Đại lý trở thành Đại lý không độc quyền để bán các Sản phẩm, triển khai các hoạt động quảng cáo, thực hiện các hoạt động tiếp thị và đưa ra các chương trình khuyến mại, chăm sóc Khách hàng (gọi tắt là “**Kinh doanh xe**”) thương hiệu **Kia, Mazda** do Công ty Phân Phối chỉ định cụ thể trước bằng văn bản.
2. Đại lý không được tổ chức hoạt động Kinh doanh xe tại bất kỳ địa điểm nào khác ngoài địa điểm đã đăng ký với Công ty Phân Phối. Đại lý không được bán hàng qua bất kỳ đơn vị trung gian nào dưới bất cứ hình thức nào khi chưa được sự chấp thuận trước bằng văn bản từ Công ty Phân Phối.
3. Đại lý không được tổ chức hoạt động Kinh doanh xe các dòng xe du lịch không do Công ty Phân Phối phân phối cho Đại lý theo Hợp đồng này.
4. Bất kỳ sự thay đổi nào trong phạm vi hoạt động Kinh doanh xe phải được Công ty Phân Phối phê duyệt bằng văn bản.
5. Đại lý cam kết và bảo đảm tuân thủ theo mọi chính sách, quy định, quy trình do Công ty Phân Phối và/hoặc THACO AUTO ban hành để bảo vệ, duy trì và thực thi các yêu cầu về nhãn hiệu hàng hóa, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, thương hiệu và đặc biệt là đảm bảo các tiêu chuẩn hoạt động theo yêu cầu từ Công ty Phân Phối hoặc từ chủ sở hữu thương hiệu đối với Sản phẩm.

## **ĐIỀU 2 – VÙNG THỊ TRƯỜNG**

1. Vùng thị trường để tiến hành hoạt động Kinh doanh xe tại Điều 1 Hợp đồng này là trên địa bàn **Thành phố Hà Nội** và theo thông báo Vùng thị trường do Công ty Phân Phối ban hành. Tại thời điểm bổ nhiệm Đại lý và theo định kỳ, Công ty Phân Phối sẽ thông báo cho Đại lý bằng văn bản phạm vi cụ thể của Vùng thị trường. Để làm rõ, phạm vi Vùng thị trường cụ thể có thể khác với phạm vi địa giới hành chính theo tên gọi của Vùng thị trường.
2. Đại lý không được phép triển khai các hoạt động Kinh doanh xe bên ngoài Vùng thị trường khi chưa được Công ty Phân Phối chấp thuận trước bằng văn bản.
3. Đại lý nỗ lực và sử dụng các biện pháp cần thiết để thu thập các số liệu chính xác từ nhiều nguồn tin cậy, bao gồm nhưng không hạn chế bởi cơ quan Nhà nước, Hiệp hội Thương mại và các ngành công nghiệp khác để phân tích tình hình thị trường liên quan

đến Sản phẩm tại Vùng thị trường được phân giao. Đại lý phải cung cấp các số liệu thị trường đã thu thập cho Công ty Phân Phối để làm cơ sở giao chỉ tiêu bán hàng hàng tháng/quý/năm cho Đại lý tại Vùng thị trường được giao quản lý.

4. Đại lý có trách nhiệm nâng cao doanh số và thị phần đối với từng phân khúc xe du lịch trong Vùng thị trường quản lý; chủ động tổ chức đánh giá công tác quản lý thị trường, thị phần; đề xuất các chính sách thúc đẩy bán hàng để gia tăng doanh số, thị phần tại Vùng thị trường quản lý và triển khai thực hiện sau khi được Công ty Phân Phối phê duyệt. Công ty Phân Phối sẽ tiến hành đánh giá kết quả thực hiện doanh số và thị phần các mẫu xe theo từng tháng/quý/năm.
5. Nếu một trong các điều kiện này xảy ra (i) thị phần theo phân khúc, mẫu xe giảm liên tục trong 03 (ba) tháng và thị phần của tháng đánh giá thấp hơn thị phần của quý trước đó, hoặc (ii) Đại lý không đạt chỉ tiêu mua hàng và/hoặc không đạt chỉ tiêu bán hàng cam kết trong 03 (ba) tháng liên tục thì Công ty Phân Phối sẽ thực hiện các giải pháp hỗ trợ và bắt buộc Đại lý phải cải thiện hoạt động bán hàng; đồng thời Công ty Phân Phối sẽ xem xét không phân giao thị trường cho mẫu xe bị giảm thị phần trong Vùng thị trường mà Đại lý đang được giao quản lý đến khi Đại lý khắc phục đạt yêu cầu về doanh số và thị phần.
6. Phù hợp với thực tế triển khai, Công ty Phân Phối sẽ chỉ định nhân sự hỗ trợ, hướng dẫn Đại lý trong việc phân tích nhu cầu thị trường, mục tiêu thị phần và các yếu tố khác có liên quan để giúp Đại lý đánh giá tình hình thị trường, xây dựng kế hoạch kinh doanh phù hợp.

### ĐIỀU 3 – CHỈ TIÊU BÁN HÀNG

1. Đại lý căn cứ vào mục tiêu thị phần từng mẫu xe và định hướng bán hàng từ Công ty Phân Phối chủ động xây dựng kế hoạch **chỉ tiêu doanh số bán xe**. Công ty Phân Phối sẽ xem xét, rà soát khả năng cung ứng, mục tiêu bán hàng, mục tiêu thị phần, chính sách bán hàng từng mẫu xe để từ đó sẽ phân giao **chỉ tiêu doanh số bán xe** cho Đại lý.
2. Sau khi nhận được văn bản giao chỉ tiêu từ Công ty Phân Phối, Đại lý triển khai và kiểm soát việc phân giao chỉ tiêu đến từng Nhân sự Bán hàng, đồng thời nhập số liệu chỉ tiêu lên phần mềm Quản lý Bán hàng ("**DDMS**") theo quy định đã được Công ty Phân Phối ban hành.
3. Hàng tháng, Công ty Phân Phối căn cứ vào tình hình cung ứng, tình hình thực tế thị trường có thể xem xét điều chỉnh chỉ tiêu doanh số bán xe của từng dòng xe và mẫu xe và/hoặc các loại chỉ tiêu khác đã giao cho Đại lý để đảm bảo mục tiêu doanh số, mục tiêu thị phần và hiệu quả hoạt động của Đại lý.
4. Kết quả các chỉ tiêu này là cơ sở đánh giá năng lực bán hàng của Đại lý và cơ sở để Công ty Phân Phối xét thưởng hoặc điều chỉnh các điều khoản hỗ trợ (nếu có).

### ĐIỀU 4 – ĐẶT HÀNG, GIAO NHẬN XE

1. Đại lý thực hiện đặt hàng trên phần mềm **DDMS** hoặc phần mềm khác theo quy định của Công ty Phân Phối và gửi Đơn đặt hàng không hủy ngang được ký bởi người đại diện có thẩm quyền của Đại lý đến Công ty Phân Phối. Đơn đặt hàng phải đáp ứng nội dung, hình thức theo mẫu của Công ty Phân Phối và được gửi đến Công ty Phân Phối thông qua hình thức gửi trực tiếp, fax, email, hoặc bất kì các phương tiện nào khác mà

được Công ty Phân Phối chấp thuận, nhưng mọi trường hợp phải gửi bản gốc cho Công ty Phân Phối.

2. Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Đơn đặt hàng, Công ty Phân Phối thực hiện xác nhận Đơn đặt hàng đó. Giao dịch mua bán giữa Đại lý và Công ty Phân Phối được xác lập kể từ thời điểm Công ty Phân Phối xác nhận vào Đơn đặt hàng và khi Công ty Phân Phối đã nhận được một khoản tiền để đảm bảo thực hiện Đơn đặt hàng ("**Khoản đặt cọc**") theo chính sách thanh toán được ban hành theo quy định tại Khoản 1 Điều 8 của Hợp đồng này.
3. Tùy từng thời điểm, nếu Công ty Phân Phối có thông báo để yêu cầu Đại lý đặt hàng bổ sung các mẫu xe chiến lược và/hoặc mẫu xe thị trường có dung lượng và/hoặc các mẫu xe cần thực hiện các chương trình quảng bá riêng biệt để thâm nhập thị trường thì Đại lý đảm bảo việc đặt hàng bổ sung theo yêu cầu của Công ty Phân Phối.
4. Thời gian đặt hàng:
  - 4.1. Xe CKD: Đại lý thực hiện đặt mua hàng 1 lần/tháng vào ngày 10 (mười) cho tháng tiếp theo liền kề theo chỉ tiêu bán hàng được Công ty Phân Phối giao vào đầu mỗi tháng;
  - 4.2. Xe CBU: Đại lý thực hiện đặt mua hàng 1 lần/tháng vào ngày 10 (mười) theo chỉ tiêu bán hàng được Công ty Phân Phối giao và phải đặt hàng trước 03 (ba) tháng để nhận được xe giao về Đại lý.
  - 4.3. Đối với trường hợp đặt hàng bổ sung: Ngay khi nhận được yêu cầu đặt hàng bổ sung của Công ty Phân Phối, Đại lý thực hiện Đặt hàng bổ sung và thanh toán theo quy định, thời gian đặt hàng không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày Công ty Phân Phối thông báo (bằng email).
5. Trong trường hợp Đại lý không hoặc có khả năng là sẽ không đặt mua các xe theo số lượng dự kiến (chỉ tiêu bán hàng của Đại lý) đang áp dụng cho tháng/quý/năm cụ thể nào đó vì bất kỳ lý do nào, thì Đại lý có trách nhiệm giải thích chi tiết các nguyên nhân hoặc lý do bằng văn bản cho Công ty Phân Phối. Theo đó, Công ty Phân Phối, tùy theo quyết định của mình, có thể (i) yêu cầu Đại lý cải thiện việc tổ chức các hệ thống (bộ phận) đặt mua hoặc bán hàng của Đại lý hoặc (ii) thực hiện các biện pháp khác để cải thiện hoạt động Kinh doanh xe của Đại lý.
6. Sau khi thống nhất và xác nhận Đơn đặt hàng với Đại lý, Công ty Phân Phối tiến hành giao xe cho Đại lý theo kế hoạch (từng đợt) trong một khoảng thời gian hợp lý nhất và chỉ bắt đầu giao xe sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày Công ty Phân Phối nhận được khoản thanh toán khi Đại lý nhận được thông báo giao xe theo chính sách thanh toán được ban hành theo quy định tại Khoản 1 Điều 8 của Hợp đồng này. Công ty Phân Phối chịu trách nhiệm vận chuyển và giao hàng cho Đại lý trong Vùng thị trường phân giao và theo kế hoạch giao hàng đã thông báo. Trường hợp Đại lý có yêu cầu được nhận xe tại địa điểm không nằm trong Vùng thị trường quản lý thì chi phí phát sinh tăng thêm sẽ do Đại lý chịu.
7. Đại lý cam kết hiểu rõ, đồng ý tiếp nhận, và cam kết hoàn thành mọi nghĩa vụ để tiếp nhận, quản lý, cũng như thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho các Đơn đặt hàng đã được chấp thuận và giao hàng bởi Công ty Phân Phối. Trường hợp Đại lý chậm trễ trong việc tiếp nhận xe theo Đơn đặt hàng đã được chấp thuận hoặc với bất kỳ lý do gì dẫn

đến việc quá thời hạn tiếp nhận xe theo quy định thì mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc quá thời hạn tiếp nhận xe theo quy định sẽ do Đại lý chịu.

8. Đại lý phải thực hiện công việc kiểm tra (“PDI”) xe theo quy trình và tiêu chuẩn Công ty Phân Phối ban hành trước khi nhận bàn giao xe, chi phí thực hiện do Đại lý tự chịu. Khi thực hiện giao nhận, Đại lý có trách nhiệm kiểm tra đồng hồ km của mỗi xe không được lớn hơn 100 km.
9. Đại lý chịu toàn bộ trách nhiệm đối với bất kỳ rủi ro, thiệt hại, trách nhiệm pháp lý đối với xe kể từ thời điểm ký biên bản nhận bàn giao xe với đơn vị vận chuyển.
10. Đại lý thực hiện nhập liệu đầy đủ thông tin của số lượng xe mà Đại lý nhận được từ đơn vị vận chuyển lên phần mềm DDMS, trong thời gian 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ lúc ký biên bản nhận xe với đơn vị vận chuyển.
11. Đại lý phải thực hiện kiểm tra, chịu trách nhiệm về kỹ thuật, chất lượng PDI trước khi trưng bày hoặc trước khi giao xe cho Khách hàng theo quy trình do Công ty Phân Phối ban hành. Tùy từng thời điểm, Công ty Phân Phối sẽ thực hiện kiểm tra đột xuất hoặc định kỳ về hoạt động tuân thủ quy trình PDI của Đại lý.
12. Quyền sở hữu xe sẽ được chuyển giao từ Công ty Phân Phối sang cho Đại lý khi và chỉ khi Công ty Phân Phối nhận thanh toán đủ 100% giá trị xe.

#### **ĐIỀU 5 – GIÁ BÁN TỪ CÔNG TY PHÂN PHỐI**

1. Công ty Phân Phối ban hành mức giá bán xe thống nhất trên toàn quốc và có thể thay đổi giá bán vào bất kỳ thời điểm nào, trừ các giao dịch mua bán đã có hiệu lực theo Khoản 2 Điều 4 của Hợp đồng này hoặc có sự thỏa thuận bằng văn bản khác giữa các Bên trong Hợp đồng. Thông báo thay đổi giá bán gửi cho Đại lý sẽ có hiệu lực như được đề cập trong thông báo đó.
2. Trong mọi trường hợp, Đại lý phải tuân thủ mọi chính sách giá, mức chiết khấu và/hoặc các chương trình xúc tiến bán hàng được Công ty Phân Phối ban hành tại từng thời điểm.
  - 2.1. Trường hợp Công ty Phân Phối có thông báo thay đổi giá bán hoặc chương trình khuyến mại, Công ty Phân Phối sẽ xem xét điều chỉnh phù hợp khi Đại lý có văn bản đề nghị hỗ trợ (trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày thông báo thay đổi). Công ty Phân Phối có quyền quyết định mức hỗ trợ hoặc từ chối hỗ trợ bằng văn bản phản hồi cho Đại lý. Trường hợp quyết định hỗ trợ, Công ty Phân Phối sẽ có yêu cầu các mốc thời gian mà Đại lý phải cam kết giải quyết số hàng tồn do thay đổi giá bán hoặc chương trình khuyến mại.
  - 2.2. Trường hợp phát sinh giao dịch bán xe với số lượng từ 03 (ba) xe trở lên cho một Khách hàng tại thời điểm ký kết Hợp đồng mua bán xe, Đại lý có trách nhiệm thông báo cho Công ty Phân Phối, đồng thời chịu trách nhiệm theo dõi và có thể đề xuất các chính sách bán hàng cho Khách hàng. Công ty Phân Phối sẽ xem xét và phê duyệt từng trường hợp cụ thể và thông báo đến Đại lý.
3. Đại lý được bán xe cho Đại lý hoặc Cộng tác bán hàng khác khi có sự chấp thuận trước bằng văn bản từ Công ty Phân Phối. Giá bán giữa các Đại lý/Cộng tác bán hàng trong mọi trường hợp không được thấp hơn giá Công ty Phân Phối bán cho Đại lý đối với Sản phẩm cùng loại tại từng thời điểm, trừ trường hợp được chấp thuận trước bằng văn bản từ Công ty Phân Phối.

## **ĐIỀU 6 – CHÍNH SÁCH BÁN HÀNG TỪ ĐẠI LÝ ĐẾN KHÁCH HÀNG**

1. Giá bán của Đại lý cho Khách hàng được Công ty Phân Phối khuyến nghị không thấp hơn “Giá bán lẻ” mà Công ty Phân Phối ban hành tại từng thời điểm, trừ trường hợp do tác động khách quan của thị trường và được chấp thuận hoặc điều chỉnh khác bằng văn bản từ Công ty Phân Phối.
2. Công ty Phân Phối sẽ căn cứ tình hình thị trường để ban hành chương trình khuyến mại đối với từng mẫu xe, từng phiên bản xe với chi phí do Công ty Phân Phối hỗ trợ cho Đại lý một phần hoặc toàn phần. Đại lý phải chủ động sử dụng chương trình khuyến mại để thúc đẩy bán hàng hoàn thành chỉ tiêu bán hàng theo kế hoạch.
3. Công ty Phân Phối ban hành quy định về quyền linh động khuyến nghị Đại lý thực hiện giảm giá, khuyến mại bán hàng áp dụng cho từng mẫu xe, phiên bản xe tại từng thời điểm để tăng năng lực cạnh tranh tại từng thị trường.
4. Đại lý chỉ được áp dụng quyền linh động cho Khách hàng tại Vùng thị trường đang quản lý trong phạm vi chính sách giá, khuyến mại được quy định trong Hợp đồng hoặc được Công ty Phân Phối ban hành tại từng thời điểm.

## **ĐIỀU 7 – THƯỜNG CHIẾT KHẤU BÁN HÀNG**

1. Công ty Phân Phối sẽ căn cứ tình hình thị trường để ban hành chương trình thường chiết khấu bán hàng xe phù hợp tại từng thời điểm cụ thể, nhằm hỗ trợ và thúc đẩy Đại lý nỗ lực hoàn thành, vượt kế hoạch chỉ tiêu.
2. Điều kiện được thưởng, hình thức thưởng sẽ được Công ty Phân Phối quy định và hướng dẫn cụ thể trong từng chương trình được triển khai đến Đại lý.

## **ĐIỀU 8 – THANH TOÁN**

1. Đại lý cam kết thực hiện và tuân thủ theo đúng quy định về chính sách thanh toán được Công ty Phân Phối ban hành tại từng thời điểm.
2. Công ty Phân Phối xuất hóa đơn cho Đại lý sau khi nhận đủ 100% giá trị xe. Cuối mỗi tháng, Công ty Phân Phối sẽ xuất hoá đơn bổ sung cho những xe Đại lý chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán dựa trên Đơn đặt hàng đã được xác nhận và sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Công ty Phân Phối xuất hoá đơn, Đại lý phải thanh toán đủ 100% giá trị xe.
3. Công ty Phân Phối sẽ hỗ trợ Đại lý làm việc với các Tổ chức tín dụng (“TCTD”). Tùy vào năng lực của Đại lý, TCTD sẽ cấp hạn mức tín dụng cho Đại lý mà bên thụ hưởng là Công ty Phân Phối. Trường hợp hạn mức tín dụng đã cấp của Đại lý không đáp ứng được khoản nợ với Công ty Phân Phối, Đại lý sử dụng uy tín và/hoặc tài sản của mình làm việc với TCTD để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán cho Công ty Phân Phối.
4. Công ty Phân Phối xem xét áp dụng phương thức thanh toán bằng hình thức:
  - 4.1 Thư tín dụng trả chậm có thể thanh toán ngay (Upas L/C).
  - 4.2 Ký hợp đồng hợp tác 03 bên (Tổ chức tín dụng - Đại lý - Công ty Phân Phối).
  - 4.3 Theo đó, tùy từng thời điểm mà Công ty Phân Phối chỉ định áp dụng, theo quy trình thanh toán, giao xe, hồ sơ giữa các bên, cụ thể:
    - a) Công ty Phân Phối giao xe trực tiếp cho Đại lý;

- b) Tổ chức tín dụng hoặc Đại lý thanh toán trực tiếp cho Công ty Phân Phối được quy định về khoản thanh toán và thời gian thanh toán;
- c) Hồ sơ xe sẽ được Công ty Phân Phối giao về cho TCTD hoặc Đại lý, sau khi Công ty Phân Phối nhận được các khoản thanh toán theo chính sách thanh toán được ban hành theo quy định tại Khoản 1 của Điều này.
5. Tùy từng trường hợp, Công ty Phân Phối xem xét áp dụng phương thức thanh toán bằng hình thức bảo lãnh thanh toán được quy định như sau: Trước mỗi Đơn đặt hàng hoặc đầu mỗi năm tài chính, Đại lý cung cấp chứng thư bảo lãnh của TCTD cho Công ty Phân Phối để đảm bảo cho việc thanh toán đúng hạn, đầy đủ tất cả các khoản tiền phải trả và/hoặc khoản nợ liên quan đến bất kỳ Đơn đặt hàng của Đại lý. Trong mọi trường hợp, nội dung và hình thức bảo lãnh của chứng thư bảo lãnh của TCTD phải được sự đồng ý của Công ty Phân Phối.
6. Trường hợp Đại lý hoặc TCTD thanh toán không đúng hạn theo Khoản 1 Điều này, Công ty Phân Phối sẽ áp dụng mức lãi chậm thanh toán với lãi suất 0,05%/ngày (không phải không năm phần trăm) trên số tiền chậm thanh toán tương ứng với thời gian chậm thanh toán. Nếu chậm thanh toán quá 10 (mười) ngày kể từ ngày đến hạn theo quy định trong Hợp đồng này, Đại lý và/hoặc TCTD không thanh toán, Công ty Phân Phối sẽ thực hiện đồng thời các chế tài như sau:
- 6.1 Tại Lần thanh toán Khoản đặt cọc, Đơn đặt hàng của Đại lý sẽ bị hủy.
- 6.2 Tại Lần thanh toán khi Đại lý nhận được thông báo giao xe, Đơn đặt hàng tự động hết hiệu lực và Khoản đặt cọc sẽ không được trả lại, tùy quyết định của Công ty Phân Phối Khoản đặt cọc sẽ được Công ty Phân Phối sử dụng để chi trả chi phí phát sinh do Đơn đặt hàng không được thực hiện hoặc mục đích khác.
- 6.3 Tại các Lần thanh toán tiếp theo, Công ty Phân Phối có quyền quyết định việc thực hiện một hoặc toàn bộ, đồng thời các biện pháp chế tài như sau:
- a) Thu hồi toàn bộ số lượng xe hoặc hồ sơ xe đã giao theo Đơn đặt hàng, chi phí thu hồi do Đại lý chịu; và
- b) Khoản đặt cọc sẽ không được trả lại, tùy quyết định của Công ty Phân Phối Khoản đặt cọc sẽ được Công ty Phân Phối sử dụng để chi trả chi phí phát sinh do Đơn đặt hàng không được thực hiện hoặc mục đích khác; và
- c) Khoản thanh toán tại Lần thanh toán khi Đại lý nhận được thông báo giao xe, sẽ được Công ty Phân Phối tạm thời giữ lại và xem xét xử lý khi số lượng xe thu hồi trên được bán ra; và
- d) Công ty Phân Phối xem xét dừng giao dịch Đại lý.
7. Đại lý thực hiện trách nhiệm chứng minh năng lực tài chính, nguồn vốn kinh doanh đảm bảo dòng tiền phục vụ hoạt động kinh doanh của Đại lý bao gồm và không giới hạn các phương thức sau:
- 7.1 Hồ sơ chứng minh các khoản nợ phải trả, nợ phải thu của Đại lý (bao gồm đến hạn/chưa đến hạn);
- 7.2 Hồ sơ chứng minh khả năng huy động vốn thông qua các Hợp đồng tín dụng của các Ngân hàng hoặc tổ chức tài chính hoặc cam kết hỗ trợ vốn từ các Bên khác;

- 7.3 Cung cấp hồ sơ chứng minh Đại lý không thuộc nhóm nợ xấu thông qua việc xác minh CIC (Credit Information Center) thông qua tổ chức tài chính;
- 7.4 Đại lý thực hiện cung cấp theo chỉ định của Công ty Phân Phối tùy từng thời điểm và trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày có yêu cầu theo pháp nhân Đại lý ký Hợp đồng với Công ty Phân Phối (liên quan đến hoạt động Kinh doanh xe). Trường hợp, Đại lý có nhiều ngành nghề kinh doanh yêu cầu phải tách được nguồn tài chính phục vụ hoạt động Kinh doanh xe.
8. Đại lý thực hiện thanh toán theo hình thức chuyên khoản, cản trừ công nợ giữa hai Bên và/hoặc cản trừ công nợ với một bên thứ ba nào khác do Công ty Phân Phối chỉ định.

## **ĐIỀU 9 – KINH DOANH PHỤ KIỆN/THỜI TRANG**

1. Đại lý có trách nhiệm lập và gửi kế hoạch chỉ tiêu kinh doanh phụ kiện/thời trang (phụ kiện/thời trang sau đây gọi chung là “Phụ kiện”) chính hãng hàng năm cho Công ty Phân Phối theo thông báo, quy định của Công ty Phân Phối ban hành tùy từng thời điểm. Đại lý xây dựng chỉ tiêu kinh doanh Phụ kiện chính hãng dựa trên kế hoạch bán xe hàng năm của Đại lý (doanh thu Phụ kiện/đầu xe bán ra). Kế hoạch kinh doanh Phụ kiện chính hãng do Đại lý xây dựng không được thấp hơn chỉ tiêu tối thiểu do Công ty Phân Phối giao.
2. Đại lý có trách nhiệm đặt hàng Phụ kiện vào ngày 20 (hai mươi) hàng tháng và có quyền điều chỉnh kế hoạch kinh doanh Phụ kiện hàng tháng bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho Công ty Phân Phối chậm nhất trước ngày 01 của tháng tiếp theo, nhưng không được giảm quá 10% so với đơn hàng đã đặt của tháng đó. Căn cứ khả năng cung ứng, Công ty Phân Phối sẽ xác nhận Đơn đặt hàng hàng tháng của Đại lý.
3. Đại lý phải thanh toán 100% giá trị Đơn đặt hàng trong vòng 05 (năm) ngày sau khi Công ty Phân Phối xác nhận Đơn đặt hàng hàng tháng. Sau khi nhận thanh toán đủ 100% giá trị Đơn đặt hàng từ Đại lý, Công ty Phân Phối sẽ tiến hành giao hàng và xuất hóa đơn cho Đại lý.
4. Đại lý cam kết tuân thủ giá bán Phụ kiện do Công ty Phân Phối ban hành từng thời điểm.
5. Đại lý có trách nhiệm tổ chức khu vực trưng bày Phụ kiện riêng biệt trong Phòng trưng bày. Layout khu vực trưng bày Phụ kiện phải được Công ty Phân Phối phê duyệt trước khi thực hiện. Theo đây, Đại lý phải trưng bày đầy đủ các Phụ kiện theo thương hiệu và theo đúng yêu cầu từ Công ty Phân Phối.
6. Đại lý phải tổ chức nhân sự chuyên trách kinh doanh Phụ kiện và khu vực trưng bày Phụ kiện theo quy định của Công ty Phân Phối.

## **ĐIỀU 10 – THAY ĐỔI KIỂU DÁNG VÀ THIẾT KẾ XE**

1. Đại lý không được thay đổi tình trạng, tính năng thông thường, cơ bản của xe.
2. Công ty Phân Phối có thể, vào bất kỳ thời điểm nào, thay đổi thiết kế hoặc các thông số kỹ thuật của xe. Trong trường hợp có sự thay đổi nói trên, Công ty Phân Phối có thể, vào bất kỳ thời điểm nào, ngưng việc phân phối các xe có kiểu dáng và thông số kỹ thuật hiện hành.
3. Trong trường hợp Đơn đặt hàng đã được Công ty Phân Phối xác nhận trước khi có sự thay đổi về thiết kế hoặc các thông số kỹ thuật của các xe, thì Công ty Phân Phối không

có nghĩa vụ phải đổi kiểu dáng các xe đã xác nhận theo Đơn đặt hàng đó thành các xe có thiết kế hoặc các thông số kỹ thuật đã được thay đổi, không phụ thuộc vào việc xe đó đã được Công ty Phân Phối giao cho Đại lý hay chưa.

## **ĐIỀU 11 – BẢO MẬT THÔNG TIN SẢN PHẨM**

1. Đại lý cam kết không được phép tiết lộ bất kỳ tài liệu, thông tin liên quan đến thông số Sản phẩm mới, kế hoạch giới thiệu Sản phẩm mới cho bất kỳ bộ phận, nhân sự và/hoặc bên thứ ba nào không có trách nhiệm, nghĩa vụ có liên quan, trừ khi được sự đồng ý bằng văn bản của Công ty Phân Phối.
2. Trong trường hợp phục vụ đấu thầu, bán hàng các dự án,... bên mời thầu cần cung cấp thông tin chi tiết về Sản phẩm: Bản vẽ thiết kế, bản khai thông số kỹ thuật, cấu tạo kỹ thuật của Sản phẩm,...Đại lý cần phải gửi văn bản yêu cầu và có cam kết không cung cấp cho bất kỳ bên nào (trừ bên mời thầu) để được Công ty Phân Phối cung cấp các tài liệu này.
3. Trong các trường hợp tiết lộ thông tin được phép như đề cập tại Khoản 1 và 2 Điều này, Đại lý cam kết, bảo đảm, chịu trách nhiệm về việc bảo mật thông tin của các Bên trước Công ty Phân Phối và trước pháp luật; đảm bảo, ràng buộc các Bên được cung cấp thông tin đó bảo mật nghiêm ngặt các thông tin được cung cấp; trường hợp thông tin bị tiết lộ ngoài phạm vi nội dung/chủ thể được Công ty Phân Phối đồng ý bằng văn bản, tùy quyết định của mình, Công ty Phân Phối có quyền yêu cầu riêng rẽ hoặc đồng thời Đại lý và các bên liên quan bồi thường toàn bộ thiệt hại cho Công ty Phân Phối. Đại lý cam kết bồi thường thiệt hại phát sinh theo yêu cầu của Công ty Phân Phối.

## **ĐIỀU 12 – MARKETING**

1. Đại lý phải lập kế hoạch Marketing theo tháng và dự kiến ngân sách chi phí gửi về Công ty Phân Phối trước ngày 06 (sáu) mỗi tháng, theo mẫu được Công ty Phân Phối quy định, đồng thời báo cáo kết quả thực hiện sau khi kết thúc chương trình.
2. Đại lý phải tuân thủ các quy định về nghiệp vụ Marketing do Công ty Phân Phối ban hành. Công ty Phân Phối sẽ xem xét giải pháp hỗ trợ chi phí Marketing cho các dòng xe khó bán, các Vùng thị trường cần có giải pháp thúc đẩy tăng trưởng doanh số để hỗ trợ Đại lý.
3. Các hoạt động xúc tiến bán hàng khác:
  - 3.1. Đại lý thực hiện các hoạt động xúc tiến bán hàng tại Vùng thị trường quản lý như: giới thiệu xe, tổ chức lái thử xe, tri ân Khách hàng, chăm sóc Khách hàng hoặc các hoạt động khác nhằm quảng bá thương hiệu, truyền thông và đẩy mạnh tiêu thụ. Các hoạt động xúc tiến bán hàng của Đại lý phải được sự phê duyệt từ Công ty Phân Phối.
  - 3.2. Tùy theo quy mô, ý nghĩa của sự kiện và từng thời điểm, Đại lý sẽ được Công ty Phân Phối xem xét hỗ trợ một phần các khoản chi phí để thực hiện hoạt động xúc tiến bán hàng. Đại lý tự ứng trước các khoản chi phí cần thiết để thực hiện chương trình. Công ty Phân Phối sẽ đánh giá kết quả thực hiện và có quyền điều chỉnh giảm mức hỗ trợ nếu chất lượng chương trình không đạt yêu cầu và thực hiện thanh toán cho Đại lý với mức hỗ trợ theo quyết định cuối cùng.
  - 3.3. Đại lý chịu trách nhiệm xây dựng riêng một trang thông tin trực tuyến để giới thiệu, quảng bá và xúc tiến bán hàng; với điều kiện hình thức, nội dung của trang thông tin

Đại lý xây dựng và quản lý phải tuyệt đối tuân thủ quy định về quản lý thương hiệu, nhận diện thương hiệu mà Công ty Phân Phối ban hành tùy từng thời điểm.

- 3.4. Các ấn phẩm, vật phẩm được thiết kế phục vụ hoạt động xúc tiến bán hàng của Đại lý phải được Công ty Phân Phối phê duyệt trước khi triển khai. Đại lý phải đảm bảo tối thiểu số lượng ấn phẩm, vật phẩm phục vụ hoạt động Marketing của Đại lý. Đối với các ấn phẩm, vật phẩm sử dụng trong hoạt động xúc tiến bán hàng liên quan đến thương hiệu xe, Đại lý phải đặt mua từ Công ty Phân Phối.
- 3.5. Đại lý cam kết chỉ được sử dụng các catalogue, tư liệu Marketing như TVC, phim, hình ảnh do Công ty Phân Phối cung cấp.
- 3.6. Đại lý cam kết không vi phạm và không để nhân viên, các đại diện hoặc một bên thứ ba cung ứng dịch vụ, cung cấp hàng hóa hoặc thực hiện công việc cho Đại lý có bất cứ hành vi nào xâm phạm đến quyền sở hữu trí tuệ của Công ty Phân Phối đối với tên miền, hình ảnh và những quyền khác liên quan đến các phương tiện, loại hình liên quan đến hoạt động Marketing trực tuyến.
- 3.7. Đại lý phải cập nhật thường xuyên, liên tục các thông tin về xe, dịch vụ cung ứng và/hoặc các thông tin khác có liên quan theo sự hướng dẫn và/hoặc khi có sự thay đổi thông tin chính thức được thông báo từ Công ty Phân Phối.

### **ĐIỀU 13 – QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

1. Đại lý thực hiện các hoạt động chăm sóc Khách hàng được ban hành từ Công ty Phân Phối: chiến dịch khảo sát, ghi nhận ý kiến, thông tin phản nản, khiếu nại của Khách hàng, chăm sóc Khách hàng, đặt lịch hẹn hoặc các chương trình nhằm truyền thông chăm sóc Khách hàng tại Vùng thị trường được phân giao theo quy định hoặc định hướng của Công ty Phân Phối. Theo đây, mọi hoạt động thực hiện chăm sóc Khách hàng, quảng bá và truyền thông của Đại lý phải được sự phê duyệt của Công ty Phân Phối.
2. Đại lý có trách nhiệm cung cấp các số liệu, thông tin liên quan trước, trong và sau khi triển khai các chương trình chăm sóc Khách hàng về cho Công ty Phân Phối theo nội dung được yêu cầu.
3. Đại lý tuân thủ các quy định về quy chuẩn trang thiết bị phục vụ cho công tác chăm sóc Khách hàng được triển khai từ Công ty Phân Phối.
4. Quản lý thông tin Khách hàng:
  - 4.1. Đại lý phải tuân thủ các quy định về việc cập nhật và quản lý thông tin đầy đủ Khách hàng (bao gồm Khách hàng tiềm năng, Khách hàng đã mua xe và Khách hàng sử dụng dịch vụ) thông qua các phần mềm do Công ty Phân Phối chỉ định theo từng thời điểm.
  - 4.2. Thông tin Khách hàng là tài sản của Công ty Phân Phối. Đại lý phải đảm bảo việc bảo mật thông tin của Khách hàng, không được tự ý sử dụng thông tin Khách hàng cho các mục đích khác ngoài yêu cầu và hướng dẫn từ Công ty Phân Phối.
  - 4.3. Đại lý không được sử dụng thông tin Khách hàng đã thu thập được thông qua hoạt động Kinh doanh xe theo thương hiệu được Công ty Phân Phối bổ nhiệm để khai thác cho bất kỳ hoạt động kinh doanh nào khác của Đại lý.
5. Quản lý các nghiệp vụ chăm sóc Khách hàng: Đại lý phải tuân thủ các quy định về nghiệp vụ chăm sóc Khách hàng sau bán hàng/dịch vụ do Công ty Phân Phối ban hành.

Ghi nhận phản hồi, góp ý về chất lượng dịch vụ trên hệ thống, tiến hành theo dõi và xử lý nếu có phát sinh.

5.1. Đối với Khách hàng đã mua xe:

- a) Sau 03 - 05 ngày kể từ ngày bàn giao xe mới: Đại lý có trách nhiệm thực hiện gọi điện chăm sóc Khách hàng nhằm khảo sát sự hài lòng của Khách hàng. Ghi nhận các ý kiến đóng góp trên hệ thống phần mềm được Công ty Phân Phối chỉ định để tiến hành theo dõi và xử lý nếu có phát sinh.
- b) Sau 03 tuần kể từ ngày bàn giao xe mới: Đại lý có trách nhiệm thực hiện gọi điện chăm sóc Khách hàng nhằm khảo sát sự hài lòng và hỗ trợ Khách hàng trong thời gian đầu sử dụng xe; đồng thời nhắc lịch bảo dưỡng đầu tiên. Ghi nhận các ý kiến đóng góp trên hệ thống phần mềm được Công ty Phân Phối chỉ định để tiến hành theo dõi và xử lý nếu có phát sinh.

5.2. Đối với Khách hàng có yêu cầu hỗ trợ và khiếu nại:

- a) Đại lý có trách nhiệm nỗ lực tối đa để đáp ứng đầy đủ theo yêu cầu của Khách hàng để hoàn thành nghĩa vụ bán hàng, cung cấp dịch vụ và hỗ trợ cần thiết khác ngoài sự mong đợi của Khách hàng để đảm bảo tối đa chất lượng dịch vụ và chăm sóc Khách hàng.
- b) Đại lý có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết mọi khiếu nại của Khách hàng liên quan đến Sản phẩm hoặc chất lượng dịch vụ đã cung ứng và cập nhật tiến trình xử lý cho Công ty Phân Phối theo đúng quy định và quy trình hỗ trợ Khách hàng, quy chế và các quy định khác do Công ty Phân Phối ban hành, hướng dẫn thực hiện tùy từng thời điểm.
- c) Tất cả các thông tin phản nản, khiếu nại ghi nhận từ tất cả các nguồn phải được Đại lý cập nhật trên phần mềm DDMS theo hướng dẫn triển khai thực hiện do Công ty Phân Phối ban hành.
- d) Tùy từng thời điểm và phụ thuộc vào tính chất, mức độ của vụ việc cụ thể, Công ty Phân Phối sẽ có những hỗ trợ cần thiết hoặc hoàn trả các chi phí hợp lý để giải quyết các khiếu nại của Khách hàng dựa vào các báo cáo của Đại lý cũng như dựa vào các quy định cụ thể tùy từng thời điểm theo quyết định của Công ty Phân Phối.
- e) Đại lý có trách nhiệm tuân thủ quy định của pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, pháp luật về đảm bảo chất lượng Sản phẩm, hàng hóa và các quy định pháp luật khác có hiệu lực thi hành đối với nghĩa vụ cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

#### **ĐIỀU 14 – HỆ THỐNG NHẬN DIỆN**

1. Đại lý phải tuân thủ đúng quy định về hệ thống nhận diện tại địa điểm kinh doanh và/hoặc Phòng trưng bày.
2. Mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc thực hiện, trang bị các vật dụng, bảng hiệu và các vật dụng khác để đáp ứng bộ nhận diện thương hiệu (CI)/ dịch vụ Khách hàng (CS) phát sinh trong quá trình đầu tư mới hoặc nâng cấp do Đại lý tự chi trả.
3. Các chi phí liên quan đến hoạt động quảng cáo, marketing được thực hiện dưới các hình thức khác như bảng hiệu (billboard/poster) quảng cáo hình ảnh, thương hiệu xe tại các tuyến đường trọng điểm, khu trưng bày, trung tâm thương mại ... tại Vùng thị trường quản lý do Đại lý tự chi trả.

4. Định kỳ 06 (sáu) tháng một lần hoặc đột xuất, Công ty Phân Phối đánh giá hoạt động tuân thủ tiêu chuẩn, quy định, quy trình về Hệ thống nhận diện của Đại lý.

#### **ĐIỀU 15 – TRUNG BÀY XE**

1. Đại lý phải đặt mua đầy đủ các dòng Sản phẩm phục vụ trung bày, bán hàng tại Phòng trưng bày theo quy định của Công ty Phân Phối. Chỉ số km trên các xe được dùng để trưng bày không được lớn hơn 20 km.
2. Đại lý có trách nhiệm triển khai xe trưng bày theo đúng layout hướng dẫn từ Công ty Phân Phối, tuân thủ các quy định về tiêu chuẩn xe trưng bày và trưng bày xe do Công ty Phân Phối ban hành từng thời điểm.
3. Đại lý sử dụng Sản phẩm được phép đặt mua để trưng bày, số lượng Sản phẩm dùng trưng bày tối thiểu đối với từng loại Sản phẩm được phép sẽ do Công ty Phân Phối quyết định phù hợp với dung lượng thị trường của Vùng thị trường được phân giao. Tùy từng thời điểm, Đại lý phải trưng bày thêm các Sản phẩm khác theo yêu cầu từ Công ty Phân Phối.
4. Đại lý cam kết tự chịu trách nhiệm đối với mọi chi phí và/hoặc tổn thất phát sinh đối với hoạt động trưng bày xe kể từ ngày hai Bên hoàn tất thủ tục giao nhận xe.
5. Bằng chi phí của mình, Đại lý sẽ thực hiện việc quản lý, bố trí, sắp xếp, trang trí, bảo quản, bảo dưỡng xe dùng để trưng bày cho từng model theo đúng quy định do Công ty Phân Phối ban hành tại từng thời điểm.
6. Trong trường hợp Đại lý không có xe trưng bày đủ theo các dòng Sản phẩm thì Công ty Phân Phối sẽ giao xe trưng bày bắt buộc, đồng thời cản trừ công nợ từ xe khác mà Đại lý đã thanh toán theo đơn hàng cho Công ty Phân Phối.
7. Đối với dòng xe khó bán, Công ty Phân Phối sẽ có giải pháp hỗ trợ Đại lý về xe trưng bày, Đại lý phải có giải pháp Marketing, tổ chức các hoạt động bán hàng.

#### **ĐIỀU 16 – XE LÁI THỬ**

1. Quy định về Xe lái thử: Chủng loại xe lái thử do Công ty Phân Phối ban hành tại từng thời điểm.
  - 1.1. Xe CKD: Đại lý phải trang bị 01 (một) xe mẫu đại diện mỗi dòng xe để phục vụ việc lái thử và trải nghiệm của Khách hàng.
  - 1.2. Xe CBU: Đại lý thực hiện trang bị theo quy định từ Công ty Phân Phối ban hành.
2. Đối với những mẫu xe mới mà Công ty Phân Phối vừa ra mắt, Đại lý phải đặt mua xe lái thử trong vòng 20 (hai mươi) ngày kể từ ngày Công ty Phân Phối giới thiệu mẫu xe mới ra thị trường.
3. Đại lý phải đăng ký quyền sở hữu đối với xe lái thử và cung cấp cho Công ty Phân Phối bản sao giấy tờ pháp lý chứng minh quyền sở hữu của Đại lý đối với xe lái thử trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày Đại lý nhận được giấy tờ liên quan đó của cơ quan có thẩm quyền.
4. Thời hạn sử dụng xe lái thử là 12 (mười hai) tháng hoặc số km được quy định đối với từng mẫu xe tùy theo yêu cầu thực tế và quyết định của Công ty Phân Phối. Khi thay đổi mục đích sử dụng, Đại lý phải thông báo và được sự chấp nhận của Công ty Phân Phối.

## **ĐIỀU 17 – TỔ CHỨC NHÂN SỰ**

1. Đại lý có trách nhiệm tổ chức bộ máy, tuyển dụng và duy trì đội ngũ nhân sự theo từng thương hiệu xe để đảm bảo hiệu quả hoạt động bán hàng và tuân thủ mọi quy chuẩn hoạt động đại lý về bán hàng và chăm sóc Khách hàng do Công ty Phân Phối ban hành.
2. Tổ chức nhân sự của Đại lý phải đáp ứng yêu cầu về tiêu chí tiêu chuẩn nhân sự, định biên, cấu trúc sơ đồ tổ chức do Công ty Phân Phối ban hành tại từng thời điểm. Theo đây, tùy theo mô hình là Đại lý một thương hiệu hoặc Đại lý kết hợp hai thương hiệu hoặc Đại lý ba thương hiệu, Đại lý cam kết tổ chức nhân sự tương ứng phù hợp từng mô hình hoạt động.
3. Các chức danh Người quản lý doanh nghiệp và các chức danh quản lý hoạt động bán hàng của Đại lý, bao gồm nhưng không hạn chế bởi các chức danh (Giám đốc/Trưởng phòng kinh doanh) phải có chuyên môn theo Quy chuẩn hoạt động Đại lý và phải được đại diện của Công ty Phân Phối phỏng vấn đánh giá, chấp thuận bằng văn bản trước khi Đại lý chính thức bổ nhiệm. Công ty Phân Phối có quyền đánh giá kết quả kinh doanh và hiệu quả công việc các nhân sự giữ vị trí quản lý của Đại lý và yêu cầu Đại lý có giải pháp xử lý với nhân sự không đạt yêu cầu.
4. Đại lý có trách nhiệm cập nhật biến động và báo cáo tình hình nhân sự định kỳ hàng tháng cho Công ty Phân Phối.

## **ĐIỀU 18 – ĐÀO TẠO**

1. Đại lý có trách nhiệm tổ chức nghiệp vụ đào tạo tại đơn vị, bố trí ít nhất 01 (một) nhân sự phụ trách đào tạo nội bộ, trừ khi được Công ty Phân Phối đồng ý khác.
2. Đại lý phải tạo mọi điều kiện và sắp xếp nhân sự tham dự các khóa đào tạo được tổ chức định kỳ và đạt các chứng chỉ của từng vị trí công việc theo thương hiệu được yêu cầu bởi Công ty Phân Phối. Tùy vào quy mô và chương trình đào tạo, Công ty Phân Phối sẽ thông báo chi phí đào tạo cho Đại lý và xem xét hỗ trợ một phần chi phí đào tạo cho Đại lý (nếu có).
3. Đại lý có trách nhiệm bố trí Phòng đào tạo nội bộ (bao gồm cả khu vực trải nghiệm so sánh thực tế xe) với qui mô phù hợp số lượng nhân sự, trang thiết bị - công cụ dụng cụ, bàn ghế, bảng, thiết bị trình chiếu, thiết bị kết nối, học cụ đầy đủ nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo nội bộ và các khóa đào tạo tại Đại lý.
4. Đại lý có trách nhiệm xây dựng kế hoạch đào tạo, tổ chức đào tạo, kiểm soát thông tin đào tạo của các nhân sự Phòng Kinh doanh hàng kỳ (tháng, quý, năm). Nhân sự mới phải được đào tạo theo kế hoạch, nội dung phù hợp với yêu cầu năng lực của vị trí tuyển dụng. Nhân sự hiện hữu phải được đào tạo nội bộ liên tục hàng tháng và các chương trình đào tạo theo yêu cầu từ Công ty Phân Phối.
5. Tài liệu đào tạo nội bộ liên quan đến Sản phẩm, thương hiệu phải được ban hành từ Công ty Phân Phối. Đối với các tài liệu đào tạo cần hiệu chỉnh để phù hợp với chương trình đào tạo tại Đại lý phải được phê duyệt từ Giám đốc Đại lý hoặc quản lý kinh doanh Đại lý.
6. Tất cả các học viên phải được đánh giá trình độ trước và sau buổi đào tạo nội bộ để cải thiện hiệu quả đào tạo; học viên được phép đánh giá chất lượng buổi đào tạo nội bộ nhằm nâng cao công tác tổ chức và kỹ năng của giảng viên.

7. Đại lý có trách nhiệm bảo đảm Nhân sự kinh doanh Đại lý hoàn thành các chứng chỉ đào tạo bán hàng theo yêu cầu từ thương hiệu, Công ty Phân Phối trên hệ thống đào tạo trực tuyến của từng thương hiệu.
8. Đại lý có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ (dữ liệu) đào tạo nhằm phục vụ công tác đánh giá nhân sự và nâng cao năng lực của Đại lý.
9. Đại lý có trách nhiệm cập nhật biến động nhân sự và báo cáo tình hình nhân sự cho Công ty Phân Phối trước ngày 25 mỗi tháng để kịp thời điều chỉnh trên hệ thống đào tạo trực tuyến theo từng thương hiệu nhằm đảm bảo tỉ lệ hoàn thành theo yêu cầu của thương hiệu.

#### **ĐIỀU 19 – KHO XE, XE LƯU KHO.**

1. Đại lý có trách nhiệm xây dựng, bố trí kho xe theo đúng tiêu chuẩn mà Công ty Phân Phối ban hành dựa trên dung lượng thị trường, doanh số bán hàng tháng/quý/năm của Đại lý.
2. Mọi trường hợp kho xe của Đại lý được bố trí khác với địa điểm của cơ sở kinh doanh, Đại lý có trách nhiệm thông báo và phải được sự phê duyệt trước bằng văn bản của Công ty Phân Phối.
3. Đại lý có trách nhiệm mua tất cả các loại bảo hiểm liên quan để ngăn ngừa, hạn chế tối đa rủi ro cho xe kể từ thời điểm được Công ty Phân Phối giao xe. Cho dù lưu giữ tại kho xe hay không trong suốt thời hạn được bổ nhiệm, việc mua bảo hiểm quy định tại điểm này phải đảm bảo theo các điều kiện cụ thể như sau:
  - 3.1. Để thực hiện quy định tại điểm này, Đại lý phải được sự chấp thuận của Công ty Phân Phối đối với các vấn đề như sau:
    - a) Lựa chọn đơn vị bảo hiểm để mua bảo hiểm;
    - b) Lựa chọn các loại hình bảo hiểm phù hợp với từng loại xe, tài sản mua bảo hiểm bao gồm nhưng không giới hạn bởi: bảo hiểm mọi rủi ro tài sản, bảo hiểm cháy, nổ và các rủi ro đặc biệt, bảo hiểm trách nhiệm công cộng hoặc các loại hình bảo hiểm khác;
    - c) Lựa chọn mức phí, và giá trị tài sản được bảo hiểm, đối tượng được bảo hiểm, đơn vị thụ hưởng và/hoặc các quy định khác của hợp đồng bảo hiểm.
  - 3.2. Giấy chứng nhận bảo hiểm phải được Đại lý cung cấp sớm nhất cho Công ty Phân Phối ngay sau khi ký hợp đồng này. Sau thời hạn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày ký Hợp đồng, nếu Đại lý không cung cấp giấy chứng nhận bảo hiểm, Công ty Phân Phối có quyền chọn đối tác bảo hiểm để mua bảo hiểm thay cho Đại lý và các chi phí phát sinh sẽ do Đại lý chi trả.
  - 3.3. Đại lý cam kết chịu mọi trách nhiệm đối với mọi quyết định hoặc công việc do Công ty Phân Phối thực hiện thay mặt Đại lý và sẽ bổ sung hoặc phê duyệt mọi văn bản, chứng từ cần thiết để thực hiện việc mua bảo hiểm như trên. Đại lý sẽ chịu mọi chi phí liên quan bao gồm và không giới hạn bởi các chi phí lựa chọn bảo hiểm, môi giới, đàm phán hợp đồng bảo hiểm, thực hiện công tác xác định giá trị tài sản bảo hiểm, và/hoặc các chi phí cần thiết khác để thực hiện công việc như trên. Đại lý cam kết sẽ hoàn trả đầy đủ và nhanh chóng theo yêu cầu cho Công ty Phân Phối. Mọi trường hợp chậm trễ, Công ty Phân Phối có quyền thực hiện mọi biện pháp cần thiết để thu hồi các phí

tồn và chi phí hợp lý và/hoặc áp dụng mọi chế tài để xử lý vi phạm tại Điều 20 của Hợp đồng này.

- 3.4. Các quy định về việc mua bảo hiểm cũng được áp dụng tương ứng đối với mọi loại tài sản của Đại lý như: Phòng trưng bày, kho xe, xe lái thử, xe trưng bày, xe tồn lưu kho và/hoặc các tài sản, vật dụng, công cụ, thiết bị khác.
4. Đại lý phải duy trì một số lượng xe nhất định cho mỗi mẫu xe để đảm bảo cung ứng đủ và kịp thời đến Khách hàng theo mức doanh số và thị phần đã được Công ty Phân Phối ấn định.
5. Đại lý không được tự ý sử dụng xe tồn đặt hàng vào các mục đích chạy thử hoặc điều chuyển xe khỏi nơi đăng ký khi chưa được sự đồng ý bằng văn bản của Công ty Phân Phối.
6. Đại lý phải thực hiện bảo dưỡng, kiểm tra xe lưu kho định kỳ, lập phiếu theo dõi hàng tuần và báo cáo hàng tháng cho Công ty Phân Phối về tình trạng tồn kho.
7. Đại lý cam kết tuân thủ thực hiện quy định về quản lý kho lưu, bảo quản xe lưu kho theo quy trình của Công ty Phân Phối tại từng thời điểm.

#### **ĐIỀU 20 – VI PHẠM VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

1. Bất kỳ vì lý do gì, trừ khi là do tác động của sự kiện bất khả kháng, nếu Đại lý có bất cứ hành vi nào sau đây sẽ bị xem như là một vi phạm:
  - 1.1. Không đặt hàng đúng theo kế hoạch chỉ tiêu bán hàng hàng tháng/quý/năm đã cam kết;
  - 1.2. Bất kỳ các hình thức giảm giá, chiết khấu và/hoặc các hình thức hoặc hành vi nào khác không đảm bảo quy định về giá bán Sản phẩm; khi bị phát hiện dù chưa tiến hành ký hợp đồng hoặc giao dịch chưa thành công cũng được xem là vi phạm;
  - 1.3. Không đăng ký, đăng ký không đủ, không đúng hoặc không thực hiện thay đổi thông tin Khách hàng khi bán Sản phẩm trên phần mềm quản lý DDMS;
  - 1.4. Lợi dụng các chương trình xúc tiến bán hàng hoặc bằng cách thức khác đầu cơ hoặc thực hiện các hành vi cạnh tranh không lành mạnh;
  - 1.5. Tự lập các website không đáp ứng yêu cầu về giao diện và cấu trúc theo quy định của Công ty Phân Phối;
  - 1.6. Quảng cáo Sản phẩm, thông số kỹ thuật của Sản phẩm sai với thông số kỹ thuật do Công ty Phân Phối ban hành;
  - 1.7. Không cập nhật và thay đổi thông tin, hình ảnh Sản phẩm trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ tính từ thời điểm Công ty Phân Phối phát hành thông báo đến Đại lý;
  - 1.8. Quảng cáo giá bán và các chương trình khuyến mại không đúng theo mức giá và chương trình bán hàng do Công ty Phân Phối công bố;
  - 1.9. Không thực hiện yêu cầu cải tiến, nâng cấp sau các kỳ đánh giá tuân thủ quy chuẩn hoạt động Đại lý của Công ty Phân Phối;
  - 1.10. Không tuân thủ các quy định, quy trình hoạt động chăm sóc Khách hàng làm ảnh hưởng việc hài lòng của Khách hàng khi mua Sản phẩm và dịch vụ tại Đại lý; Vi phạm trong hoạt động chăm sóc Khách hàng dẫn đến khiếu nại tố cáo ảnh hưởng đến thương hiệu;

- 1.11. Không tuyển dụng đủ định biên nhân sự, sử dụng nhân sự quản lý mà chưa được Công ty Phân Phối phê duyệt hoặc các quy định khác về tổ chức nhân sự theo quy định của Công ty Phân Phối;
  - 1.12. Không tuân thủ trong việc ứng dụng các phần mềm, giải pháp công nghệ thông tin trong hoạt động tại Đại lý theo yêu cầu từ Công ty Phân Phối tại từng thời điểm;
  - 1.13. Không mua bảo hiểm tài sản, bảo hiểm xe theo quy định tại Điều 19 của Hợp đồng này;
  - 1.14. Bất cứ hành vi nào khác không tuân thủ và/hoặc thực hiện không đúng các quy định trong Hợp đồng nguyên tắc, Hợp đồng này và các quy định khác do THACO AUTO và/hoặc Công ty Phân Phối ban hành tại từng thời điểm.
2. Công ty Phân Phối có quyền kiểm tra, sử dụng các biện pháp khác nhau để thu thập bằng chứng, xác nhận các vi phạm của Đại lý thông qua và bao gồm các hình thức: trao đổi điện thoại, thư điện tử, ghi âm, văn bản, chứng từ, thông tin từ Khách hàng và/hoặc Đại lý khác cung cấp và những hình thức hợp lý khác mà Công ty Phân Phối có thể thu thập một cách hợp pháp.
  3. Phụ thuộc vào mức độ hành vi trên cơ sở kết quả kiểm tra, đánh giá và/hoặc các tài liệu, chứng cứ mà Công ty Phân Phối thu thập được trong quá trình điều tra. Công ty Phân Phối có quyền lựa chọn áp dụng một hoặc một số hình thức chế tài sau đây:
    - 3.1. Áp dụng đối với các vi phạm (thông qua các văn bản báo giá, các hành vi chào giá bằng lời nói khi bị phát hiện dù chưa tiến hành ký hợp đồng hoặc giao dịch chưa thành công cũng được xem là vi phạm): giá bán xe; giao dịch mua bán xe; phạm vi thị trường; hoặc bán hàng qua trung gian. Thời gian truy cứu trách nhiệm là 12 tháng tính từ thời điểm phát hiện vi phạm.
      - a) Lần 1: Thu hồi toàn bộ thu nhập của trường hợp vi phạm (bao gồm nhưng không giới hạn hoa hồng bán xe và các chi phí giảm giá, tặng phẩm...do Công ty Phân Phối hỗ trợ đầu vào cho Đại lý) và giảm trừ 50% hoa hồng bán xe của 10 (mười) xe bán tiếp theo.
      - b) Lần 2: Thu hồi toàn bộ thu nhập của trường hợp vi phạm và giảm trừ 100% hoa hồng bán xe của 20 (hai mươi) xe bán tiếp theo.
      - c) Lần 3: Ngừng mọi giao dịch bán hàng đối với mẫu xe đang vi phạm và không bảo hộ thị trường cho Đại lý.
    - 3.2. Vi phạm về chỉ tiêu bán hàng, thị phần, dựa trên kết quả đánh giá hàng quý, Công ty Phân Phối sẽ xem xét lại Vùng thị trường mà Công ty Phân Phối đã giao cho Đại lý quản lý;
    - 3.3. Vi phạm đối với Sản phẩm dùng trưng bày, bảo quản Sản phẩm và mua bảo hiểm:
      - a) Đối với việc không tuân thủ số lượng Sản phẩm trưng bày (xe) tối thiểu theo quy định hoặc không chấp hành việc trưng bày Sản phẩm, thì Công ty Phân Phối tạm dừng thực hiện tất cả giao dịch bán hàng của Đại lý cho đến khi Đại lý tuân thủ đúng quy định về trưng bày Sản phẩm.
      - b) Không bảo quản tốt Sản phẩm tồn lưu kho, Sản phẩm dùng trưng bày: Chi phí sửa chữa và phụ tùng thay thế phát sinh đối với xe hư hỏng trong quá trình lưu kho, trưng bày tại Đại lý sẽ do Đại lý chịu với mức phí 300% giá trị sửa chữa thông thường.

- c) Đối với vi phạm không mua bảo hiểm theo đúng quy định; Công ty Phân Phối sẽ ngừng giao dịch giao xe cho đến khi Đại lý hoàn thành việc mua bảo hiểm theo quy định.
- 3.4. Sản phẩm lưu kho, Sản phẩm trưng bày không được lưu giữ đúng địa điểm đã đăng ký, Công ty Phân Phối có quyền dừng giao dịch ngay khi phát hiện và truy thu 100% thu nhập của xe đó và các chính sách hỗ trợ của chiếc xe vi phạm (nếu có).
- 3.5. Các trường hợp chậm thanh toán:
- a) Mọi trường hợp Đại lý chậm thực hiện nghĩa vụ thanh toán tại bất kỳ điều khoản nào theo quy định tại Hợp đồng này (bao gồm nhưng không giới hạn như khoản thanh toán đến hạn, nợ quá hạn, các khoản tiền mà Công ty Phân Phối đã chi trước cho Đại lý), Công ty Phân Phối áp dụng lãi chậm thanh toán 0,05%/ngày (không phải không năm phần trăm) trên số tiền chậm thanh toán tương ứng với thời gian chậm thanh toán.
- b) Nếu chậm thanh toán quá 10 (mười) ngày kể từ ngày đến hạn, Công ty Phân Phối được quyền ngừng giao dịch để giải quyết nợ và được ưu tiên cần trừ công nợ vào bất kỳ khoản thanh toán nào của Đại lý với bất kỳ bên thứ ba nào.
- c) Đối với nghĩa vụ thanh toán giá trị Đơn đặt hàng: Công ty Phân Phối được áp dụng đồng thời với các chế tài quy định tại Khoản 6 Điều 8 Hợp đồng này.
- 3.6. Vi phạm về tuyển dụng nhân sự: Công ty Phân Phối xem xét ngừng giao dịch bán hàng nếu Đại lý tuyển dụng nhân sự không đúng quy trình, không đủ theo định biên và không đáp ứng về tiêu chuẩn nhân sự.
- 3.7. Vi phạm trong Xúc tiến bán hàng và bán hàng; Vi phạm quy trình, quy định trong hoạt động chăm sóc Khách hàng dẫn đến khiếu nại tố cáo; Ứng dụng các phần mềm, giải pháp công nghệ thông tin trong hoạt động; Quản lý hoạt động Chăm sóc Khách hàng (CRM): Không được hưởng các chương trình xúc tiến bán hàng trong 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Công ty Phân Phối phát hành thông báo vi phạm.
4. Đại lý đồng ý rằng, với bất kỳ vi phạm nào đề cập tại Khoản 1 Điều này hoặc đề cập tại bất kỳ nội dung nào khác trong Hợp đồng này: Tùy quyết định của mình và đánh giá mức độ vi phạm đối với từng trường hợp cụ thể, Công ty Phân Phối có quyền quyết định áp dụng bất kỳ loại, cấp độ xử lý vi phạm nào đề cập tại Khoản 3 Điều này, kể cả áp dụng thêm, đồng thời hoặc riêng rẽ các chế tài xử lý vi phạm quy định tại Hợp đồng nguyên tắc để xử lý vi phạm của Đại lý.

## ĐIỀU 21 – ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Hợp đồng này có hiệu lực trong vòng **01 (một) năm** kể từ ngày được hai Bên ký kết, để làm rõ hơn Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày **01/03/2023** đến ngày **29/02/2024**.
2. Hợp đồng này sẽ chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- 2.1 Các Bên thỏa thuận chấm dứt bằng văn bản;
- 2.2 Hết thời hạn mà một trong các Bên không tiếp tục gia hạn;
- 2.3 Hợp đồng nguyên tắc chấm dứt;
- 2.4 Theo quyết định đơn phương khi Công ty Phân Phối cho là cần thiết mặc dù không có bất kỳ Vi phạm nào của Đại lý, miễn là quyết định đơn phương chấm dứt này phải được Công ty Phân Phối thông báo cho Đại lý chậm nhất là 90 (chín mươi) ngày trước ngày dự định chấm dứt.

3. Trường hợp Đại lý giao kết nhiều Hợp đồng cụ thể với Công ty Phân Phối thì việc chấm dứt Hợp đồng này sẽ không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp đồng nguyên tắc và (các) Hợp đồng cụ thể khác. Theo đó, Hợp đồng nguyên tắc và (các) Hợp đồng cụ thể khác sẽ có hiệu lực theo quy định cụ thể tại các Hợp đồng đó.
4. Hợp đồng này có thể được điều chỉnh nếu được đại diện có thẩm quyền của các Bên thống nhất bằng văn bản và ký xác nhận.
5. Hợp đồng này được lập thành 03 (ba) bản bằng tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, Công ty Phân Phối giữ 02 (hai) bản và Đại lý giữ 01 (một) bản làm căn cứ thực hiện.

**ĐỂ LÀM BẰNG CHỨNG**, Các Bên đã ký kết và giao nhận Hợp đồng này vào ngày, tháng, năm được nêu ở phần đầu của Hợp đồng./.

**CÔNG TY TNHH PHÂN PHỐI  
THACO AUTO**



Ký bởi: \_\_\_\_\_

Họ tên: Ông Nguyễn Quang Bảo

Chức danh: **Tổng Giám đốc**

**CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ PHÁT  
TRIỂN VÀ THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ  
PHÚ XUAN**



Ký bởi: \_\_\_\_\_

Họ tên: Ông Nguyễn Đức Vương

Chức danh: **Giám đốc Công ty**