

Số: 800/QC-TTKD

Hà Nội, ngày 23 tháng 9 năm 2019

**QUY CHẾ
ĐẠI LÝ BÁN MÁY NÔNG NGHIỆP**

Căn cứ Luật doanh nghiệp;

Căn cứ Luật thương mại;

Căn cứ hoạt động kinh doanh máy nông nghiệp nhãn hiệu ISEKI của VEAM,

Tổng công ty Máy động lực và Máy nông nghiệp Việt Nam - CTCP (VEAM) ban hành Quy chế đại lý bán máy nông nghiệp như sau:

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng cho việc tổ chức bán máy nông nghiệp do VEAM nhập khẩu và bán hàng thông qua các Đại lý bán hàng.

2. Hàng hóa áp dụng là các máy móc nhãn hiệu ISEKI do VEAM kinh doanh nhằm nghiên cứu, đánh giá thị trường máy nông nghiệp.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *VEAM* hoặc *Công ty mẹ* là Tổng công ty Máy động lực và Máy nông nghiệp Việt Nam - CTCP.

2. *Phòng TTKD* là Phòng Thị trường - Kinh doanh VEAM.

3. *Đại lý* là cơ sở kinh doanh nhận bán máy nông nghiệp và cung ứng dịch vụ đối với các loại máy nông nghiệp của VEAM cho khách hàng theo quy định của Luật thương mại.

4. *Sản phẩm* là các loại máy móc bao gồm máy kéo 4 bánh, máy gặt đập liên hợp, máy cấy, máy canh tác và các loại máy khác phục vụ sản xuất nông lâm nghiệp và phụ tùng chính hiệu.

5. *Dịch vụ* là những hoạt động cần thiết mà VEAM và các Đại lý thực hiện nhằm mục đích thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng mua sản phẩm của mình.

Chương II

HỆ THỐNG ĐẠI LÝ

Điều 3. Nguyên tắc tổ chức hệ thống đại lý

1. Số lượng các đại lý được thiết lập phụ thuộc thị trường tiêu thụ và mục tiêu tiêu thụ.

2. Mỗi tỉnh trong cả nước chỉ thiết lập 01 đại lý.

3. VEAM không bán hàng trực tiếp cho khách hàng, mà bán thông qua đại lý.

4. Giá bán sản phẩm

a) Giá đại lý là giá bán của VEAM được công bố bán cho đại lý, được quy định theo từng thời điểm mà VEAM công bố. VEAM xuất hóa đơn bán hàng sau khi nhận đủ thanh toán 100% giá trị đơn hàng.

b) Giá bán lẻ công bố là giá bán lẻ sản phẩm VEAM công bố trên các phương tiện đại chúng.

Điều 4. Tiêu chuẩn đại lý

1. Đại lý phải đáp bảo chức năng 2S là bán hàng (sales) và cung cấp phụ tùng thay thế (spare parts). Hai chức năng này phải thực hiện ở cùng một địa điểm.

2. Khu trưng bày sản phẩm (showroom)

a) Phải là địa điểm có tiềm năng thị trường như trong hoặc ngoài thành phố, thị xã hay vùng ngoại ô, hoặc là nơi có triển vọng phát triển thuận tiện cho bà con nông dân dễ nhận biết, là khu đất nằm trên quốc lộ và cách trung tâm khu đô thị không quá 10 km.

b) Vị trí tốt nhất là vị trí nằm bên đường quốc lộ, ngay sát phía ngoài đường tránh qua trung tâm đô thị.

c) Có đủ diện tích mặt bằng trưng bày và có trang thiết bị nội, ngoại thất đáp ứng được tiêu chuẩn phòng trưng bày của VEAM.

d) Có biển tên đại lý nằm nơi dễ nhìn nhất và có thể quảng cáo được sản phẩm.

3. Yêu cầu cơ bản về hoạt động

a) Tự tổ chức hệ thống cung cấp sản phẩm đến khách hàng trên cơ sở các qui định hiện hành của VEAM. Tự khai thác thị trường, xúc tiến tiêu thụ để đảm bảo doanh số bán hàng được quy định bởi VEAM cho vùng thị trường của Đại lý.

b) Tổ chức trưng bày bán sản phẩm của VEAM tại vị trí trang trọng, phù hợp và phải duy trì lượng hàng trưng bày mỗi loại ít nhất 01 máy.

c) Phải dự trữ số lượng phụ tùng cơ bản (lọc động cơ, lọc dầu hộp số, lọc gió, lọc nhiên liệu) và cung cấp phụ tùng chính hiệu trong việc bảo hành sản phẩm cho khách hàng, hay khi khách hàng có nhu cầu mua thay thế.

d) Hỗ trợ kỹ thuật, chăm sóc khách hàng và phối hợp với VEAM giải quyết khiếu nại cho khách hàng.

e) Thông báo cho khách hàng số điện thoại hotline của Tổng đại lý bảo hành, bảo dưỡng của VEAM trong vùng. Đại lý bán hàng 2S sau khi bán hàng cho khách hàng phải gửi thông tin tên khách hàng, số điện thoại, địa chỉ liên lạc, model sản phẩm bán (số khung, số máy nếu có) về VEAM và về Tổng đại lý bảo hành, bảo dưỡng của VEAM tại vùng.

Điều 5. Tổng đại lý bảo hành, bảo dưỡng

1. Việc bảo hành, bảo dưỡng thực hiện bởi các Tổng đại lý bảo hành, bảo dưỡng được tổ chức theo ba vùng gồm:

a) Vùng A: Các tỉnh phía bắc, Bắc Trung Bộ đến Quảng Trị.

b) Vùng B: Thừa Thiên Huế đến Long An

c) Vùng C: Long An và các tỉnh miền Tây Nam bộ

2. Tổng đại lý bảo hành, bảo dưỡng trong vùng phải là công ty có kinh nghiệm sản xuất kinh doanh máy nông nghiệp tối thiểu từ 5 năm trở lên, có hệ thống đại lý phủ khắp các tỉnh trong vùng chịu trách nhiệm làm nhiệm vụ bảo hành, bảo dưỡng. Ưu tiên các đơn vị thành viên của VEAM có thợ bảo dưỡng bảo hành do ISEKI đào tạo.

3. Tổng đại lý bảo hành, bảo dưỡng có nhiệm vụ bảo dưỡng sửa chữa, bảo hành sản phẩm ISEKI do các đại lý 2S trong vùng bán cho khách hàng và cung cấp các phụ tùng mà đại lý 2S có nhu cầu.

4. Tổng đại lý bảo hành, bảo dưỡng phải đảm bảo có tiêu chuẩn sau:

a) Có thợ kỹ thuật do ISEKI đào tạo và là đơn vị có ngành nghề sản xuất, kinh doanh, sửa chữa bảo hành các loại máy nông nghiệp ít nhất từ 5 năm trở lên. Có hệ thống đại lý máy nông nghiệp 2S trong vùng đảm nhiệm.

b) Có đường dây nóng đáp ứng dịch vụ bảo hành, sửa chữa.

c) Nhận mức chi phí bảo hành và cung cấp phụ tùng được quy định bởi VEAM tại từng thời điểm.

d) Có mối liên hệ chặt chẽ với các Đại lý bán hàng.

5. Chi phí bảo hành, bảo dưỡng là chi phí nhân công, vật tư để thực hiện việc bảo hành, bảo dưỡng xe đã bán cho khách hàng cũng như mọi chi phí nhân công khác phát sinh trong quá trình bán hàng và sử dụng của khách hàng trong thời gian bảo hành.

Chương III

CHẾ ĐỘ ĐẶT HÀNG VÀ THANH TOÁN

Điều 6. Đặt hàng, thanh toán hàng trưng bày

1. Lưu đồ đặt hàng, thanh toán

TT	Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu
1	Đại lý	Đơn đặt hàng trưng bày	BM-23-01
2	Đại lý	Đặt cọc 20% và Bảo lãnh ngân hàng 80% trong thời hạn 06 tháng Lập kế hoạch giao hàng	Giấy báo chuyển tiền 20%, có bảo lãnh ngân hàng
3	VEAM	Lệnh giao hàng	BM-23-02
4	VEAM Vận tải Đại lý	Giao nhận máy (Biên bản giao nhận, Phiếu xuất kho hàng trưng bày)	BM-23-04 BM-23-03
5	Đại lý	Chỉ thực hiện khi thanh toán xong tiền hàng, xuất hóa đơn	Các biểu mẫu về thanh toán

Ghi chú: Hàng trưng bày Đại lý nên ưu tiên bán trước.

2. Diễn giải lưu đồ

- a) Đại lý gửi đơn đặt hàng trưng bày về Phòng TTKD (BM-23-01)
- b) Đại lý chuyển tiền đặt cọc ban đầu, căn cứ vào Quy định về chế độ đặt cọc và thanh toán (PL-23-03). VEAM xem xét, cân đối hàng hóa và thông báo kế hoạch giao hàng cho đại lý, trong đó nêu rõ từng chủng loại, số lượng máy và thời gian giao hàng (điện thoại, email, fax).
- c) VEAM lập Lệnh giao hàng (BM-23-02) chuyển sang kho của VEAM và đề nghị lập Phiếu xuất kho (BM-23-03).
- d) VEAM tiến hành bàn giao máy cho bên vận tải vận chuyển đến Đại lý (BM-23-04)
- e) Đến thời hạn quy định thanh toán cuối cùng, Đại lý thanh toán hết số tiền còn lại cho VEAM. Đại lý có thể thanh toán sớm hơn kỳ hạn hoặc thanh toán ngay ban đầu khi có khách hàng mua máy. VEAM xuất hóa đơn và giấy tờ của máy cho Đại lý sau khi Đại lý thanh toán hết tiền hàng đối với đơn hàng đó.

Điều 7. Đặt hàng, thanh toán hàng dự trữ

1. Lưu đồ đặt hàng, thanh toán

TT	Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu
1	Đại lý	Đơn đặt hàng dự trữ	BM-23-01
2	Đại lý	Thanh toán 100% Lập kế hoạch giao hàng	Giấy chuyển tiền ngân hàng
3	VEAM	Lệnh giao hàng	BM-23-02
4	VEAM Vận tải Đại lý	Giao nhận máy (Biên bản giao nhận, Phiếu xuất kho hàng dự trữ)	BM-23-04 BM-23-03
5	Đại lý	Xuất hóa đơn	Các biểu mẫu về thanh toán

2. Diễn giải lưu đồ

- Đại lý gửi đơn đặt hàng dự trữ về Phòng TTKD (BM-23-01)
- Đại lý chuyển tiền 100% giá trị đơn hàng, căn cứ vào Quy định về chế độ đặt cọc và thanh toán (PL-23-03). VEAM xem xét, cân đối hàng hóa và thông báo kế hoạch giao hàng cho đại lý, trong đó nêu rõ từng chủng loại, số lượng máy và thời gian giao hàng (điện thoại, email, fax).
- VEAM lập Lệnh giao hàng (BM-23-02) chuyển sang kho của VEAM và đề nghị lập Phiếu xuất kho (BM-23-03).
- VEAM tiến hành bàn giao máy cho bên vận tải vận chuyển đến Đại lý (BM-23-04).
- VEAM xuất hóa đơn và giấy tờ của máy cho Đại lý sau khi Đại lý thanh toán 100% giá trị đơn hàng, hoặc có bảo lãnh thanh toán từ phía Ngân hàng cho đơn hàng đó.

Điều 8. Chế độ cung cấp phụ tùng

1. VEAM cam kết cung cấp đầy đủ, kịp thời phụ tùng theo 02 chế độ cung cấp:

a) Chế độ cung cấp lượng phụ tùng tối thiểu theo Quy định của VEAM (bắt buộc): VEAM sẽ cung cấp danh mục phụ tùng tối thiểu của từng chủng loại máy để Đại lý luôn sẵn sàng cung cấp phụ tùng thay thế cho khách hàng khi máy có sự cố.

b) Chế độ cung cấp phụ tùng theo đơn hàng: Đại lý có thể đặt hàng để kinh doanh phụ tùng thay thế cho khách hàng, những phụ tùng thiết yếu.

2. Lưu đồ đặt hàng, thanh toán

TT	Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu
1	Đại lý	Đơn đặt hàng phụ tùng	BM-23-01
2	Đại lý	Lập kế hoạch giao hàng	Điện thoại, email, fax
3	Đại lý	Thanh toán 100% Lệnh giao hàng, Biên bản giao hàng, Phiếu xuất kho hàng phụ tùng	BM-23-02 BM-23-03
4	VEAM Vận tải Đại lý	Giao nhận phụ tùng, xuất hóa đơn	BM-23-04

Ghi chú: Cả hai chế độ cung cấp phụ tùng thay thế trên đại lý phải thanh toán cho VEAM 100% giá trị lô hàng trước khi nhận phụ tùng.

2. Diễn giải lưu đồ

- Đại lý gửi đơn đặt hàng phụ tùng về Phòng TTKD (BM-23-01).
- Phòng TTKD xem xét, cân đối lượng phụ tùng dự trữ và thông báo kế hoạch giao phụ tùng cho đại lý qua điện thoại, email, fax.
- Trong vòng 3 ngày kể từ khi nhận được Kế hoạch giao phụ tùng của VEAM, Đại lý phải có trách nhiệm thanh toán cho VEAM. VEAM chỉ giao hàng và xuất hóa đơn cho Đại lý khi nhận được 100% số tiền ghi trên thông báo kế hoạch giao phụ tùng. VEAM lập Lệnh giao hàng (BM-23-02) và Phiếu xuất kho (BM-23-03).
- Phòng TTKD tiến hành giao phụ tùng tới tận tay Đại lý căn cứ vào kế hoạch đã thông báo và xuất hóa đơn GTGT cho đại lý (BM-23-04).

Chương IV CHÍNH SÁCH BẢO DƯỠNG, BẢO HÀNH

Điều 9. Bảo dưỡng định kỳ

Chính sách bảo dưỡng định kỳ chỉ thực hiện tại đại lý làm dịch vụ sửa chữa, bảo hành khi được ký hợp đồng với VEAM.

1. Bảo dưỡng định kỳ

a) Bảo dưỡng định kỳ là công việc cần thiết trong quá trình vận hành máy, được thực hiện trong suốt thời kỳ sử dụng máy, giúp chủ máy vận hành luôn trong tình trạng an toàn, kéo dài tuổi thọ của máy và tiết kiệm được chi phí vận hành đạt hiệu quả kinh tế cao.

b) Đại lý phải nhận thức được vai trò, tầm quan trọng của công tác bảo dưỡng định kỳ, có trách nhiệm tuyên truyền, hướng dẫn các chủ máy thực hiện nghiêm túc các chương trình bảo dưỡng định kỳ theo đúng quy trình bảo dưỡng định kỳ của VEAM cho sản phẩm

c) Để hỗ trợ và tạo điều kiện cho người sử dụng máy thực hiện tốt công tác bảo dưỡng định kỳ VEAM ban hành chính sách bảo dưỡng định kỳ miễn phí tiền công cho khách hàng trong thời gian đầu sử dụng sản phẩm của VEAM.

2. Bảo dưỡng định kỳ miễn phí tiền công

a) Trước khi giao sản phẩm, Đại lý ủy quyền của VEAM cùng với khách hàng sẽ tiến hành kiểm tra kỹ lưỡng toàn bộ theo những nội dung đã được chuẩn bị trong sổ bảo hành (Phiếu kiểm tra sản phẩm trước khi giao trong Sổ bảo hành).

b) Khách hàng sẽ được hướng dẫn cụ thể cách sử dụng máy đúng cách hiệu quả, an toàn và các bảo dưỡng hợp lý để tăng tuổi thọ và độ bền của sản phẩm.

c) Các mốc thời gian Bảo dưỡng miễn phí tiền công đối với máy móc của VEAM được thể hiện trong Sổ bảo hành.

3. Đối tượng được hưởng bảo dưỡng miễn phí tiền công

a) Tất cả các khách hàng mua máy móc của VEAM trên toàn quốc đều được hưởng chế độ bảo dưỡng miễn phí tiền công bảo dưỡng theo chương trình bảo dưỡng miễn phí giai đoạn đầu của VEAM tại bất kỳ Đại lý ủy quyền nào của VEAM trên lãnh thổ Việt Nam.

b) Đại lý sẽ thực hiện bảo dưỡng khi chủ máy xuất trình đủ các loại giấy tờ hợp pháp như sổ bảo hành và các giấy tờ liên quan.

c) Mỗi lần bảo dưỡng, Đại lý phải yêu cầu khách hàng ký xác nhận và nộp phiếu bảo dưỡng miễn phí và điền đầy đủ các thông tin vào phiếu sau khi hoàn tất việc công việc (*khách hàng giữ liên 1, Đại lý lưu liên 2, Đại lý phải có trách nhiệm gửi liên 3 cho VEAM*).

4. Trách nhiệm và quyền lợi của Đại lý trong công tác bảo hành, bảo dưỡng

a) Đại lý phải chủ động cử công nhân đủ trình độ thực hiện việc bảo hành, bảo dưỡng cho khách một cách chu đáo nhất.

b) Tất cả các Đại lý có quyền và có trách nhiệm bảo dưỡng định kỳ sản phẩm của VEAM cho khách. VEAM ban hành mức khoán gọn chi phí nhân công bảo hành, bảo dưỡng định kỳ cho các Đại lý.

c) Đối với khách hàng nằm trong chương trình bảo dưỡng miễn phí tiền công, định kỳ (tháng, quý, năm) Đại lý tập hợp và gửi các phiếu bảo hành, bảo dưỡng cho VEAM đã thực hiện trong kỳ.

d) Mức khoán chi phí nhân công bảo hành, bảo dưỡng có thể thay đổi tùy từng thời kỳ và được thể hiện trong Thông báo mức nhân công bảo hành, bảo dưỡng.

e) Các quy định và chính sách liên quan tham khảo thêm Sổ bảo hành và Thông báo mức nhân công bảo hành và bảo dưỡng.

Điều 10. Chính sách bảo hành

Chính sách bảo hành chỉ thực hiện đại lý làm dịch vụ sửa chữa, bảo hành khi được ký hợp đồng với VEAM.

1. Phạm vi và thời hạn bảo hành

Khách hàng khi mua máy móc của VEAM sẽ được các Đại lý của VEAM sửa chữa thay thế miễn phí bất kỳ bộ phận, chi tiết nào tại vị trí khách hàng yêu cầu, nếu lỗi do vật liệu hoặc lỗi do nhà sản xuất với các điều kiện sau:

a) Thời hạn bảo hành: được quy định trong Sổ bảo hành (*việc bảo hành chỉ áp dụng cho những máy mới, chưa qua sử dụng và đã được bán cho người sử dụng thông qua Đại lý của VEAM*).

b) Việc bảo hành, sửa chữa, thay thế những bộ phận, chi tiết có lỗi do nhà sản xuất chỉ áp dụng khi thời gian bảo hành còn hiệu lực. Việc sửa chữa, thay thế chỉ được thực hiện bởi VEAM và các Đại lý của VEAM.

2. Trường hợp không được bảo hành

1. Những trường hợp sau đây không được bảo hành

a) Hư hỏng do chăm sóc, bảo dưỡng, bảo quản hoặc lưu trữ không đúng cách.

b) Hư hỏng do tai nạn, dùng sai mục đích và chức năng, dùng không đúng cách hoặc vượt quá giới hạn định mức cho phép.

c) Hư hỏng do tự ý điều chỉnh, sửa chữa, cải tiến mà không được sự đồng ý phê chuẩn của VEAM.

d) Hư hỏng do sử dụng những phụ tùng, chi tiết, bộ phận không chính hãng hoặc do dùng các loại dầu nhớt không đúng tiêu chuẩn đã quy định trong tài liệu hướng dẫn sử dụng.

e) Hư hỏng do sử dụng những nông cụ, dụng cụ và các máy canh tác đi kèm không phù hợp.

f) Hư hỏng do sử dụng nhiên liệu không đúng quy định.

g) Hư hỏng do những thiên tai: động đất, bão lụt, hỏa hoạn...

h) Những hao mòn và trầy xước thông thường sẽ không được bảo hành.

i) Hư hỏng phát sinh từ việc không bảo dưỡng, kiểm tra định kỳ đúng như sách hướng dẫn sử dụng đã ghi.

j. Những hao mòn thông thường và những vật tư phụ tùng tiêu hao tất yếu trong quá trình sử dụng sẽ không được bảo hành.

3. Quy định khác

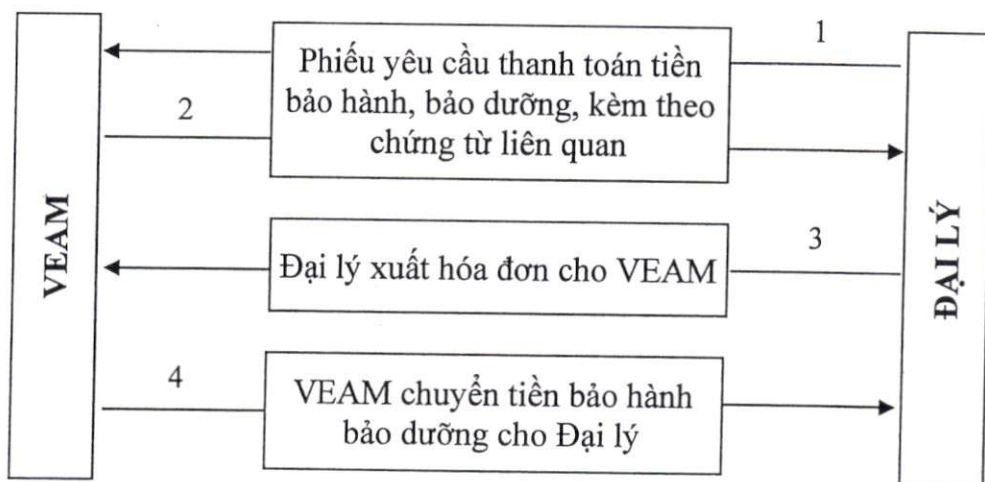
a) Ngoài những đề mục và điều khoản đã được đề cập trên VEAM sẽ không chịu trách nhiệm bất kỳ một hình thức bảo hành nào khác.

b) Mức khoán nhân công bảo hành có thể thay đổi tùy từng thời kỳ và được thể hiện trong Thông báo mức hoa hồng, nhân công bảo hành và bảo dưỡng.

c) Các quy định và chính sách liên quan tham khảo thêm Sổ bảo hành và Thông báo mức nhân công bảo hành và bảo dưỡng.

Điều 11. Thủ tục thanh toán chi phí bảo hành, bảo dưỡng

1. Lưu đồ



2. Diễn giải lưu đồ

a) Định kỳ (tháng, quý, năm) các Đại lý tập hợp các phiếu bảo dưỡng, phiếu đăng ký bảo hành cùng các chứng từ liên quan, lập bảng kê chi tiết yêu cầu thanh toán gửi về VEAM, trong đó ghi rõ phần chi phí được hưởng theo chính sách và giá trị phụ tùng thay thế.

b) Phòng TTKD kiểm tra đối chiếu thống nhất số liệu với Đại lý (trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ).

c) Đại lý xuất hóa đơn giá trị gia tăng đúng với số liệu đã thống nhất với Phòng TTKD.

d) Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi hồ sơ hoàn tất gửi Phòng Kế toán Tài chính VEAM sẽ hoàn tất việc thanh toán cho đại lý.

VEAM chỉ thanh toán nhân công bảo hành, bảo dưỡng cho các phiếu đăng ký bảo hành, phiếu bảo dưỡng (*bản chính có đóng dấu Đại lý và chữ ký xác nhận của khách hàng*) mà đại lý đã nộp lại cho VEAM có trong bộ chứng từ thanh toán.

Chương VII ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực thực hiện kể từ ngày ký ban hành.
2. Trường hợp có những vướng mắc phát sinh, Phòng TTKD có trách nhiệm tập hợp, đề xuất Tổng Giám đốc bổ sung, sửa đổi Quy chế./.

Nơi nhận:

- Phòng TTKD;
- Phòng KTTC;
- Các Đại lý;
- Lưu: VT.



Ngô Văn Tuyên