

РЪКОВОДСТВО ЗА ФИРМЕНА ПОЛИТИКА

ЕТИЧЕН КОДЕКС И ПРАВИЛА ЗА ПОВЕДЕНИЕ

Важно е да прочетете Етичния кодекс на Орифлейм („Кодекса/-ът“) и Правилата за Поведение („Правилата“) по-долу, тъй като те представляват неразделна част от условията на Заявлението за регистрация на консултант. Консултантът на Орифлейм трябва да спазва Кодекса и Правилата и всички изменения към тях, които са публикувани в официалните канали на Орифлейм или са съобщавани на Консултанта на Орифлейм по друг начин.

Орифлейм си запазва правото да прекрати по всяко време и с незабавно действие Членството на всеки Консултант на Орифлейм, който е предоставил невярна информация в Заявлението за регистрация на консултант или който нарушава Кодекса или Правилата. Консултантите на Орифлейм с прекратено Членство губят всички права и привилегии, които съпътстват Членството, включително и структурата си. Кодексът и Правилата са създадени за Ваша защита, за да се гарантира, че всички Консултанти на Орифлейм поддържат еднакви високи стандарти. В съответствие с етичните стандарти на Орифлейм от Консултантите на Орифлейм се очаква да спазват всички законови изисквания на страната, в която упражняват дейност, дори когато определени задължения не са посочени в Кодекса или в Правилата.

ЕТИЧЕН КОДЕКС НА ОРИФЛЕЙМ

Като Консултант на Орифлейм се съгласявам да извършвам дейността си с Орифлейм съгласно следните принципи:

1. Ще се придържам и спазвам Правилата, както са определени в този документ и другите писмени материали на Орифлейм („литература на Орифлейм“). Ще спазвам не само „буквата“, но и „духа“ на Правилата.
2. Водещият ми принцип по време на работа с всеки, когото срещам в качеството си на Консултант на Орифлейм, е да се отнасям към него по начина, по който аз самият/самата бих искал/а да се отнасят към мен.
3. Ще представям продуктите на Орифлейм, бизнес възможността, обученията и другите възможности и ползи, предлагани от Орифлейм, на моите клиенти и Консултанти по честен и достоверен начин. Независимо дали устно или писмено, ще давам само такава информация, свързана с продукта, доходите и другите възможности, която е в съответствие с официалната литература на Орифлейм (включително Приложение 1).
4. Ще бъда любезен и коректен в обслужването и приемането на поръчки от клиенти, както и при подаването на техни оплаквания и рекламации. Ще следвам процедурите за замяна на продукти, описани в официалната литература на Орифлейм.
5. Ще приемам и изпълнявам различните предвидени отговорности на Консултант на Орифлейм и тези на Спонсор и Директор и на по-високи нива, когато ги достигам, както е описано в официалната литература на Орифлейм.
6. Ще действам по начин, който съответства на най-високите стандарти на почтеност, честност и отговорност.

7. При никакви обстоятелства няма да използвам мрежата на Орифлейм за продажба на продукти или услуги, които са различни от одобрените от Орифлейм. Ще спазвам метода на директна продажба към клиента и следователно няма да продавам чрез никакви търговски обекти.

8. Ще спазвам законовите и подзаконовите разпоредби на страната, в която осъществявам дейността си с Орифлейм, както и законовите и подзаконовите разпоредби и на другите страни, ако изграждам международна/и група/и там.

9. Разбирам, че спазването на този Кодекс и Правилата е условие за Членството ми в Орифлейм.

ПРАВИЛА ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА ОРИФЛЕЙМ

1. ПОНЯТИЯ

А. „Консултант на Орифлейм“ за целите на този документ включва всеки Консултант на Орифлейм, независимо от титлата и нивото (включително Мениджъри на групи, Директори и по-високи нива).

Б. „Personal Beauty Store“ (PBS) се отнася за уебсайт, проектиран, пуснат и хостван от Орифлейм на избрани пазари в полза на Консултант на Орифлейм.

В. „Орифлейм“ в този документ се отнася до местната правноорганизационна форма на Орифлейм, в която сте се регистрирали чрез Заявление за регистрация на консултант, освен ако не е посочено друго.

Г. „Линия на Спонсорство“ включва Консултанта на Орифлейм, неговия/нейния Спонсор и така нататък, като Линията завършва с Орифлейм.

Д. „Персонална Група“ се отнася до всички Консултанти на Орифлейм, спонсорирани пряко или непряко от Консултант на Орифлейм, но не включва пряко спонсорирани консултанти с ниво 24% и техните структури.

Е. „Група“ се отнася до всички Консултанти под определен Спонсор, заедно с отделените 24% -ни групи от Консултанти на Орифлейм.

Ж. „Литературата на Орифлейм“ означава План за Успех - Издание за Лидери (съдържащо това Ръководство за Фирмена Политика), Продуктовите Каталози и всяка друга информация, отпечатана или публикувана на официалния уебсайт на Орифлейм.

З. „Спонсор“ означава лицето, което въвежда ново лице в дейността на Консултант на Орифлейм.

Думите, които започват с главна буква, но не са дефинирани тук, ще имат същото значение, както в предишните раздели на Плана за Успех - Издание за Лидери.

2. ЧЛЕНСТВО

2.1 За да стане Консултант на Орифлейм, кандидатът трябва, като общо изискване, да бъде спонсориран от съществуващ регистриран Консултант на Орифлейм. При определени обстоятелства, Орифлейм може да разпредели потенциалния Консултант към която и да е мрежа.

2.2 Физическо лице може да има само едно Членство в Орифлейм, било то пряко или косвено. Косвено членство е например членство чрез собственост върху дялове / акции в дружество, регистрирано като Консултант на Орифлейм.

2.3 Орифлейм си запазва правото да откаже регистрация или пререгистрация на Консултант.

2.4 Кандидатът трябва да е пълнолетен, за да бъде Консултант на Орифлейм. Орифлейм може по своя преценка да одобри други кандидати, които са получили писменото съгласие на настойник.

2.5 Членство може да бъде предоставено само на физически лица или на дружество с ограничена отговорност или на съдружие, в което страните са или съпрузи или родители и дете/деца, към които прехвърлянето на бизнеса/дейността е одобрено от Орифлейм. Юридическите лица трябва да посочат името на лицето, упълномощено да действа от името на дружеството, както и всички

ограничения върху подобни пълномощия. Партньорите в съдружието носят солидарна отговорност и Орифлейм може да предяви иск за всички вземания към единия от двамата или и към двамата в случай на неплащане.

2.6 Консултант на Орифлейм може да упражни правото си на отказ от Членството си в рамките на 30 дни след настъпване на Членството и да получи обратно от Орифлейм сумите, заплатени за Членство и за материали и продукти на Орифлейм при започване на дейността.

2.7 Консултантите на Орифлейм могат да се оттеглят от Членството си по всяко време след 30 дни от настъпване на Членството, като изпратят писмено уведомление до Орифлейм. В такива случаи Орифлейм няма задължение да върне някоя от изплатените суми, споменати в 2.6 по-горе, освен необходимите такси за регистрация или пререгистрация, платени от Консултанта на Орифлейм през 30-те дни преди прекратяването.

2.8 Членството на Консултанта на Орифлейм изтича след навършването на една година от регистрацията.

2.9 Членството може да бъде подновено чрез заплащане на годишната такса пререгистрация, включена в първата фактура, издадена след изтичането на годишнината от регистрацията.

2.10 Ако съпруг/а на Консултант на Орифлейм желае да стане Консултант на Орифлейм, и двамата съпрузи трябва или да бъдат спонсорирани съвместно под един консултантски номер (под формата на дружество с ограничена отговорност или съдружие), или директно под съпругата или съпруга, която/който първа/и е станал/а Консултант на Орифлейм. Ако съпругът/ата се присъедини под отделно членство, всяка парична награда, получена от съпруга/та, ще бъде приспадната от всяка по-голяма парична награда, получена от съпруга/та, която/който се е присъединил/а първи - ако тази парична награда е последвана от прекратяване на Членството на съпруга/та, който се присъединява втори, по каквато и да е причина.

2.11 Предишни Консултанти на Орифлейм (или съпрузи на предишни Консултанти на Орифлейм) могат да кандидатстват за ново Членство при следните условия:

а) Изминали са най-малко шест месеца, откакто предишното Членство е било прекратено чрез оттегляне (освен ако не е договорено друго с Орифлейм).

б) Новото заявление трябва да посочва, че то се прави съгласно горепосоченото правило.

в) Предишен Консултант на Орифлейм може да кандидатства незабавно да стане отново Консултант, без да уточнява, че е бил бивш Консултант на Орифлейм, ако най-малко 12 месеца не е извършвал дейност, което бездействие е довело до прекратяване на Членството и когато прекратяването се дължи на липса на подновяване на Членство.

2.12 Орифлейм има право да прекрати регистрацията на всеки Консултант, който наруши Етичния Кодекс и/или Правилата за Поведение.

2.13 При текущо разследване за нарушение на Правилата Орифлейм си запазва правото да блокира/замрази временно и с незабавно действие членството като Консултант на Орифлейм в срок до 12 месеца.

3. ПОДДЪРЖАНЕ НА ЛИНИИТЕ ЗА СПОНСОРИРАНЕ

3.1 Консултантите на Орифлейм имат право да се пререгистрират под различна линия на спонсорство, само ако прекратят Членството си и кандидатстват за ново Членство в съответствие с точка 2.11. Ако Консултант на Орифлейм прекрати Членството си, той ще загуби цялата си мрежа, която ще бъде прехвърлена на първоначалния му Спонсор.

3.2 Прехвърлянето на Членство от едно лице на друго е възможно само в специални случаи и по едноличната преценка на Орифлейм.

3.3 Консултантите на Орифлейм, които желаят да прехвърлят Членството си, могат да получат разрешение да го направят, но само на най-близките си роднини (по преценка на Орифлейм). Писмо с искане за такова прехвърляне трябва да бъде изпратено до Орифлейм. Консултантите на Орифлейм, които са прехвърлили Членството си съгласно това правило, могат да кандидатстват отново за Членство, ако са изминали най-малко шест месеца от прехвърлянето на последното им Членство.

3.4 В случай на смърт на Консултант на Орифлейм, Членството ще бъде прекратено в рамките на три месеца, считано от датата на смъртта, при условие че не е подадена молба за прехвърляне на Членството от роднини по права линия в съответствие с 6.4. При прекратяване всички дължими

плащания към покойния Консултант на Орифлейм ще бъдат изплатени на законните наследници на Консултанта на Орифлейм. Орифлейм си запазва правото да изиска като условие за плащането документи, доказващи, че дадено лице е законен наследник.

3.5 Прехвърлянето на Група или част от Група не е позволено.

4. ОТГОВОРНОСТИ НА КОНСУЛТАНТА

Общи отговорности

4.1 Консултантите на Орифлейм трябва да спазват всички закони, подзаконовни актове и кодекси за добри практики, приложими към дейността им, произтичащи от тяхното Членство, включително трябва да спазват всички данъчни закони и подзаконовни актове относно данъчната регистрация и подаване на данъчна декларация. Консултантите на Орифлейм не могат да извършват дейност, която може да дискредитира тях или Орифлейм.

4.2 Консултантите на Орифлейм трябва да предприемат необходимите мерки, за да гарантират защитата на цялата лична информация, предоставена от клиент, потенциален клиент, друг Консултант на Орифлейм, в съответствие с местните закони, които се прилагат по отношение на защитата на личните данни.

Отговорности спрямо клиентите

4.3 Консултантите на Орифлейм не трябва да използват заблуждаващи, измамни или нелоялни търговски практики.

4.4 Още при първоначалния контакт с клиента Консултантът на Орифлейм се идентифицира и обяснява с каква цел се свързва с клиента или обяснява целта на конкретния случай. Консултантът на Орифлейм трябва да осигури пълна прозрачност на своята идентичност като такъв по време на всяка комуникация, независимо дали чрез електронна поща, уебсайт, страница в социалните медии и т.н. Трябва да бъде предоставена ясна информация за име и данни за контакт, както и информация, че подателят не е официален представител на Орифлейм. Думата „независим“ винаги се добавя преди „Консултант на Орифлейм“ при всяко идентифициране като такъв чрез електронни подписи, визитни картички, уебсайтове, социални медийни страници и други подобни.

4.5 Консултантите на Орифлейм предлагат на клиентите си точни и пълни обяснения и презентации на продуктите, информация относно цена, условия и срок на плащане; срок, в който клиентът може да се откаже от покупката, включително политики за връщане и рекламация; условия за гаранция и условия на доставка. Консултантите на Орифлейм трябва да дават точни и разбираеми отговори на всички въпроси на клиентите.

4.6 Консултантите на Орифлейм правят изявления относно качеството и действието на продуктите, само съгласно официално публикуваната от Орифлейм информация.

4.7 При продажбата на продукти Консултантите на Орифлейм трябва винаги да предоставят достъп на клиента до информация, която: идентифицира Орифлейм, Консултанта, който извършва продажбата, включително неговото/нейното име, адрес и телефонен номер, всички съществени условия на продажбата, условия за гаранции и рекламации и действия за възстановяване на нарушени права, които са на разположение на клиента.

4.8 Консултантите на Орифлейм не могат да използват никакви лични препоръки или атестати, които са неразрешени, неверни, остарели или неприложими, несвързани с оферираните продукти или използвани по начин, който може да заблуди клиента.

4.9 Консултантите на Орифлейм не трябва да използват сравнения, които са подвеждащи. Сравненията трябва да се основават на факти, които могат да бъдат потвърдени. Консултантите на Орифлейм не трябва да опетняват друга компания, бизнес или продукт, пряко или косвено. Консултантите на Орифлейм не могат да се възползват несправедливо от положителната репутация, свързана с търговските име и символ на друга компания, бизнес или продукт.

4.10 Консултантите на Орифлейм информират клиентите си, че могат да се откажат от поръчка в рамките на приложимите местни законови разпоредби относно срок за отказ от договор и относно възстановяване на пари за върнати продукти, които са били доставени и могат да се препродават като нови. Когато клиент поиска Орифлейм да изпълни гаранцията, тъй като не е удовлетворен от продукта/ите, Консултантът на Орифлейм предлага на клиента избор между (а) пълно възстановяване на покупната цена или (б) замяна със същия или друг продукт на Орифлейм. Приложимият срок за отказ и гаранцията на Орифлейм, когато клиентът не е удовлетворен от продукта/ите, трябва да бъдат ясно съобщени на клиентите.

4.11 Консултантът на Орифлейм осъществява лични, телефонни или електронни контакти по разумен начин и в разумни часове, за да се избегне нежелана комуникация. Консултантът на Орифлейм преустановява демонстрация или търговска презентация при молба от страна на клиента.

4.12 Информацията, която Консултантът на Орифлейм дава на клиента, се предоставя по ясен и разбираем начин, като се спазват принципите на добросъвестност в търговските взаимоотношения и принципите, които регулират защитата на онези лица, които съгласно националното законодателство нямат право да дадат съгласието си, като например непълнолетните граждани.

4.13 Консултантът на Орифлейм не злоупотребява с доверието на клиентите, съобразява се с липсата на търговски опит на клиентите и не се възползва от възрастта, болестта, умствената или физическата слабост, доверчивост, липсата на разбиране или невладеене на езика.

4.14 Консултантите на Орифлейм не трябва да склоняват дадено лице да купува продукти въз основа на уговорката, че клиентът може да намали или възстанови покупната цена, като препрати потенциални клиенти към Консултанта на Орифлейм за подобни покупки.

4.15 Консултантите на Орифлейм трябва своевременно да изпълняват поръчките на клиентите.

Отговорности спрямо други Консултанти на Орифлейм

4.16 Консултантите на Орифлейм не могат да „откраднат“/„отнемат“ кандидат от други Консултанти на Орифлейм, нито да се намесват, като привличат Консултанти на Орифлейм от линията на спонсорство на друг Консултант на Орифлейм.

4.17 Консултантът на Орифлейм не трябва да представя невярно действителните или потенциалните продажби или приходи на Консултантите на Орифлейм. Всички данни за приходите и продажбите трябва да бъдат: (а) достоверни, точни и представени по начин, който не е фалшив, измамен или подвеждащ, и (б) основани на документиран и обоснован факти на съответния пазар/държава. Потенциалните Консултанти на Орифлейм трябва: (в) да бъдат информирани, че действителните доходи и продажби ще варират за различните лица, в зависимост от уменията на продавача, времето и усилията и други фактори и; г) да им бъде предоставена достатъчно информация, за да се даде възможност за разумна оценка на възможността за получаване на доход.

4.18 Консултантът на Орифлейм не начислява на други Консултанти или бъдещи Консултанти такси за материали или услуги, които не са разработени/одобрени от Орифлейм, с изключение на таксите за покриване на разходи, пряко свързани с незадължително обучение или срещи, провеждани от Консултанта на Орифлейм.

Всички маркетингови материали, разработени от Консултантите, трябва да са в съответствие с политиките и процедурите на Орифлейм. Консултантите на Орифлейм, които продават одобрени, законно разрешени рекламни или обучителни материали на други Консултанти на Орифлейм:

- (i) предлагат само материали, които отговарят на същите стандарти, към които се придържа Орифлейм;
- (ii) нямат право да изискват купуването на такива материали от други консултанти на Орифлейм;
- (iii) предоставят помощни средства за продажби на разумна и справедлива цена, без значителна печалба за Консултанта на Орифлейм, еквивалентни на подобни материали, налични като цяло на пазара;
- (iv) предлагат писмена политика за връщане на продукти, която е същата като политиката на Орифлейм за връщане на продукти.

4.19 Консултантите на Орифлейм се свързват с други Консултанти на Орифлейм само по разумен начин и в разумни часове, за да се избегне нежелана комуникация.

4.20 Орифлейм не налага на своите Консултанти никакви условия за минимални покупки като количества или стойност. По подобен начин един Консултант на Орифлейм не трябва да принуждава тези, които той/тя спонсорира, да поръчват чрез него/нея, да поръчват минимални количества или да поддържат продуктова наличност. Всички Консултанти на Орифлейм могат да поръчват количества директно от Орифлейм, но в такъв случай, ще бъдат приложими такси за обработка и куриер. Всеки Консултант сам решава дали той/тя трябва да държи продуктови наличности у себе си, отговарящи на очакваната продажба/потребление. Консултантите на Орифлейм не насърчават или не изискват от други Консултанти на Орифлейм да купуват неразумни количества продукти или помощни материали за продажби. Консултантът на Орифлейм не може да държи повече запаси с продукти, отколкото може да очаква да продаде или употреби.

4.21 Консултантите на Орифлейм не използват мрежата на Орифлейм за маркетингови материали, продукти или дейности, които не са официално одобрени от Орифлейм и които не съответстват на политиките и процедурите на Орифлейм.

4.22 Консултантите на Орифлейм не трябва систематично да привличат лица, извършващи директни продажби, които работят за друга компания.

4.23 Консултантите на Орифлейм не трябва несправедливо да опетняват продуктите на друго дружество, неговия план за продажби и маркетинг или друга характеристика на друго дружество.

4.24 Консултантите на Орифлейм нямат трудови взаимоотношения с Орифлейм. Когато презентират Бизнес възможностите на Орифлейм на други лица, Консултантите на Орифлейм трябва ясно да посочат независимия характер на този бизнес и факта, че не става въпрос за наемане на работа в Орифлейм.

4.25 Консултантите на Орифлейм нямат правомощия да обвързват или да поемат задължения от името на Орифлейм. Те трябва да обезщетят Орифлейм за всякакви разходи или щети, произтичащи от неспазване на настоящите Правила.

4.26 Консултантът на Орифлейм не може да прави поръчки от името на друг Консултант на Орифлейм, без неговото предварително писмено одобрение.

4.27 При изграждането на своя Лична Група Консултантите на Орифлейм запознават всички нови Консултанти на Орифлейм с условията на отложено плащане, ако се предлага такава.

4.28 В качеството си на Спонсор Консултантът на Орифлейм трябва да осигури обучение и мотивация за лично спонсорираните си Консултанти.

4.29 Консултант на Орифлейм не може да участва в интервюта, касаещи Орифлейм, пред каквито и да било медии, било по телевизия, интернет, радио, списания и т.н., нито да използва рекламни медии (включително вирусна реклама чрез SMS, интернет и др.) за целите на маркетинг на своя бизнес с Орифлейм без предварителното писмено съгласие на Орифлейм.

4.30 Консултантите на Орифлейм не могат да участват в дискусии в социалните медии, които погрешно представят или дават невярна или подвеждаща информация за Орифлейм, продуктите или услугите на Орифлейм, или като цяло могат да доведат до загуба на репутация от страна на Орифлейм, моля, вижте по-долу Диалог в Социалните Медии - 10 златни правила.

5. ДРУГИ ПРАВИЛА И ПОЛИТИКИ

5.1. В Политиката на Орифлейм не се определят територии с изключителни права или франчайзингови споразумения. Никой Консултант на Орифлейм няма право да дава, продава, предоставя или прехвърля такива територии или франчайз. Всеки Консултант на Орифлейм е свободен да извършва своята дейност във всяка област на страната, в която е регистриран.

5.2 Консултантът на Орифлейм трябва да зачита факта, че Орифлейм извършва дейност не във всички страни по света, а в определени държави, стриктно спазвайки задълженията си за безопасност на продуктите, регистрация на продуктите, внос и други правила, които могат да се прилагат по отношение на търговията в съответните страни. Орифлейм не носи отговорност за каквито и да било вреди, спорове или искове, произтичащи от или свързани с трансгранична търговия, извършвана от Консултантите на Орифлейм за страни извън пазарите, на които Орифлейм извършва дейност. Следователно Орифлейм ще държи Консултанта на Орифлейм изцяло отговорен за подобни претенции.

5.3 Консултантът на Орифлейм е независим от Орифлейм. Единствената титла, която може да се използва за визитни картички, върху други печатни материали или по имейл комуникация е "Независим Консултант (по Красота)" или "Орифлейм Независим Консултант (по Красота)" и когато е постигната съответната титла - "Независим Консултант по Красота - Мениджър" и "Независим Консултант по Красота - Директор".

5.4 Промоционални материали, Personal Beauty Store и всякакви приложения в социалните медии, предоставени от Орифлейм, могат да се използват, както е посочено, без предварително одобрение. Консултантите на Орифлейм не могат да регистрират или да хостват уебсайт или начална страница с име на домейна, съдържащо думата „Орифлейм“.

Консултантите на Орифлейм могат да привличат трафик към официалните уебсайтове на Орифлейм, блогове и други подобни. Орифлейм си запазва правото да одобрява предварително материалите, които ще бъдат публикувани. Политиката за присъствието на Консултантите на Орифлейм в интернет пространството е описана по-долу в Онлайн Политиката на Консултанта (Приложение 2).

5.5 Търговската марка, логото и наименованието на Орифлейм са собственост на Oriflame Cosmetics S.A. и не могат да бъдат използвани от Консултанта на Орифлейм нито в печатни материали, нито публикувани в Интернет, без предварително писмено съгласие от Орифлейм. Ако е получено такова съгласие, търговската марка и логото трябва да бъдат използвани точно както е посочено в указанията на Орифлейм.

5.6 Консултантът на Орифлейм не може да произвежда или да доставя от друг източник, различен от Орифлейм, продукти, върху които са отпечатани или показани търговската марка или логото, освен ако такива действия са одобрени от Орифлейм в писмена форма.

5.7 Всички печатни материали, видеоклипове, фотографии и дизайн на Орифлейм са защитени с авторско право и не могат да бъдат възпроизведени изцяло или частично от никого нито в печатни материали, нито публикувани в Интернет без предварително писмено одобрение от Орифлейм. Когато материал с авторски права е законно използван, задължително е позоваването на авторското право на Орифлейм да бъде направено по видим и недвусмислен начин.

5.8 Никой Консултант на Орифлейм няма право да продава, демонстрира или излага продуктите на Орифлейм в какъвто и да е магазин, уеб магазин, платформа за електронни търгове като Ебай или други подобни. Литературата на Орифлейм не може да се продава или излага в такива магазини. Помещенията, които технически не са търговски обекти на дребно, като козметични салони, могат да се използват като места за излагане на продуктите, но не и за продажба на продуктите.

5.9 Съдържанието на уебсайтовете на Орифлейм като текст, графики, фотографии, дизайн и програмиране също е защитено с авторски права и не може да се използва с търговска цел без предварителното писмено одобрение от Орифлейм.

5.10 Спамът (злоупотребата със системи за електронни съобщения за безразборно изпращане на нежелани съобщения) е строго забранен. Консултантът на Орифлейм трябва да ограничи броя на изпратените до крайните клиенти рекламни имейл съобщения, така че всеки отделен получател да получава не повече от едно съобщение седмично. Тези съобщения не могат да се изпращат от името на Орифлейм и затова пълната отговорност за съдържанието им се носи от подателя.

5.11 При никакви обстоятелства не е разрешено да се преопакова или по някакъв начин да се променя опаковката или етикетиранието на продуктите. Продуктите на Орифлейм се продават само в оригиналната им опаковка.

5.12 Продуктите на Орифлейм не причиняват вреди или нараняване, ако се използват по предназначение и съгласно предоставените инструкции. Орифлейм има застраховка за отговорност за продуктите си. Застраховката покрива наранявания или вреди, когато се касае за дефектен продукт, но не покрива невнимателно или небрежно приложение или неподходящо използване на продукт.

5.13 Орифлейм си запазва правото да приспадне във всеки един момент сумите по всички просрочени фактури от суми за възнаграждение, бонус и/или отстъпка за постигнати резултати, дължими за плащане към Консултанта на Орифлейм.

5.14 Орифлейм има право да променя цените и продуктовата си гама без предизвестие. Орифлейм няма да дава възнаграждение, бонус, отстъпка за постигнати резултати или каквато и да е друга компенсация за загуби, претърпени в резултат на ценови промени, промени в продуктовата гама или неналични продукти.

5.15 При поискване след прекратяване на отношенията на Консултант с Орифлейм, Орифлейм се съгласява да:

а) изкупи обратно продукти от Консултанта. Трябва да са спазени следните условия, за да може Орифлейм да възстанови сумата:

- връщането трябва да бъде направено в рамките на 12 месеца от датата на закупуването на продуктите и
- възстановяването е в размер на 90% от първоначално платената нетна цена след приспадане на всяко възнаграждение, бонус, отстъпка за постигнати резултати или парични награди, изплатени в мрежата, и
- върнатите продукти трябва да са продаваеми продукти на Орифлейм към момента на връщането им, включително всички рекламни материали, изготвени от Орифлейм, помощни материали или комплекти за продажба.

За целите на тази клауза продаваеми продукти на Орифлейм към момента на връщането им са всички продукти, които:

- не са били използвани, отворени или подправени по какъвто и да е начин, и
- не са с изтекъл срок на годност, и
- все още се предлагат в каталозите на Орифлейм.

5.16 Ако Консултант на Орифлейм по някакъв начин е замесен, законно или не, в какъвто и да е спор или дейност, които могат да окажат негативно влияние върху Орифлейм или репутацията на Орифлейм, този Консултант трябва незабавно да информира Орифлейм.

5.17 Орифлейм си запазва правото да разширява или променя с незабавно действие Плана на Успеха на Орифлейм, критериите за квалификация или Кодекса и Правилата.

6. ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА ДИРЕКТОРИ И ПО-ВИСОКИ НИВА

В допълнение към общите правила, които важат за всички Консултанти на Орифлейм, следните правила се прилагат за Директорите и по-високите нива. Нарушение на което и да е от тези специални правила ще доведе до незабавна загуба на Директорския (или по-висок) статус и на съответните привилегии – включително възнаграждение – и дори може да доведе до прекратяване на Членството.

6.1. Всеки каталог Директорът (и по-високо ниво) трябва да се грижи за своята персонална група, като:

- а) Регистрира нови Консултанти и постоянно развива групата си.
- б) Помага, насочва и мотивира членовете на персоналната група.
- в) Провежда периодични срещи за обучение, мотивация, поставяне на цели и проследяване.
- г) Обучава Консултантите от структурата си за успешно управление на техния бизнес.
- д) Поддържа редовни контакти, информира за дати за срещи, места, новини за продукти, сесии за обучение и т.н.
- е) Участва във всички семинари и срещи, организирани от Орифлейм.
- ж) Прилага Правилата и Кодекса и служи за пример с действията си.
- з) Посещава бизнес срещите с Орифлейм, на които е поканен от Регионалния мениджър продажби.

6.2. Директорите (и по-високите нива) не може да представляват (и/или да бъдат членове на) никоя друга компания за директни продажби.

6.3. Ако съпругът/съпругата на Директора (и всяко по-високо ниво) е представител и/или член на която и да е друга компания за директни продажби, не се разрешава съпругът/съпругата да участва в срещи и събития на Орифлейм и тяхната дейност следва да се развива отделно от Орифлейм. Директорът (и всяко по-високо ниво) е задължен да информира Орифлейм, ако съпругът/ съпругата му е представител и/или член на друга компания за директни продажби.

6.4. В случай на кончина на Директор (и лице на по-високо ниво) Членството може да бъде унаследено от роднина на починалия по права линия съгласно законите на съответната страна. В такъв случай искане за Членство (прехвърляне на консултантските права) трябва да се подаде в рамките на 3 месеца след настъпване на кончината. Ако в този период не се получи подобно искане, Членството се прекратява. Лицето, което по закон има право на Членството (бенефициент) трябва да се съгласи и да спазва условията за Консултант.

6.5. Директорът (и всяко лице на по-високо ниво) трябва да спазва всички допълнителни правила и инструкции, които периодично му се съобщават в писмена форма от Орифлейм.

7. ПРОЦЕДУРА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Всяка жалба, основаваща се на нарушения на Етичния Кодекс или Правилата за Поведение, се отправя до „Орифлейм България“ ЕООД и/или към Управителя на „Орифлейм България“ ЕООД. Органът за разглеждане на жалби във всяка държава, в която Орифлейм извършва дейност, се ръководи от Управителя на Орифлейм на съответното местно дружество Орифлейм.

Приложение 1

Указания при Комуникация

**ПРИ УСТАНОВЯВАНЕ НА КОНТАКТ С КЛИЕНТ/ПОТЕНЦИАЛЕН КОНСУЛТАНТ НА ОРИФЛЕЙМ,
ТРЯБВА ДА:**

- Представите себе си и Орифлейм
- Обясните целта, поради която искате да привлечете лицето, и видовете продукти, които Орифлейм предлага
- Опитайте да отговорите на всички въпроси по честен, достоверен и разбираем начин
- Предоставяте само такава информация и твърдения за продуктите, които са били официално публикувани от Орифлейм. Насочете Вашия клиент/потенциален консултант към уебсайта на Орифлейм, където той/тя може да научи повече за продуктите и информация за тях
- Зачитайте личния живот на лицето и се съобразявайте с другите ограничения в тази връзка (например време, място, възраст, физическо състояние)
- Прекратите всякакви обяснения (и да напуснете), ако Ви помолят за това
- Събирате и/или съхранявате лични данни на клиенти или потенциални такива, само когато това е необходимо и гарантирате, че обработвате и защитавате тези лични данни в съответствие с местното законодателство за защита на личните данни
- Винаги, когато продавате продукти на Орифлейм:
 - Информирате клиента за точната цена на продуктите, срока за плащане и датата на доставка
 - Информирате клиента за срока, в който може да откаже от покупката си, както и за правото да върне и да получи възстановяване на парите за вече доставени продукти, които са неотваряни и със запазен търговски вид
 - Информирате клиента относно гаранцията на продуктите на Орифлейм и процедурите по разглеждане на рекламации
- При презентация пред потенциални консултанти трябва:
 - Да ги информирате, че реалните доходи и продажби варират при различните лица и зависят от уменията на продавача, времето, усилията и други фактори; и

- Да предоставите достатъчно информация, за да може потенциалният консултант да си направи разумна оценка на възможността за получаване на доход.

Напомнете на Вашия потенциален консултант факта, че Орифлейм е уважавана компания за директни продажби, която се фокусира върху развитието на иновативни продукти по устойчив начин. Орифлейм предлага качествени продукти и възможност за изграждане на бизнес. Бизнес възможностите осигуряват независим, забавен и гъвкав начин за подобряване на финансовото състояние на човека, като същевременно подобряват неговите способности и самочувствие.

ПРИ УСТАНОВЯВАНЕ НА КОНТАКТ С КЛИЕНТ/ПОТЕНЦИАЛЕН КОНСУЛТАНТ:

- **НЕ** притискайте клиента да купува или да се присъедини – няма проблем, ако не го направи; Той/тя все още може да се върне при Вас, ако сте направили впечатление за професионализъм и сте се отнесли с уважение към нея/него.
- **НЕ** преувеличавайте качествата на продукта - честно представете своя опит с продукта; винаги се позовавайте на каталога или друга информация, предоставена от компанията.
- **НЕ** преувеличавате факти относно:
 - Употребата, качествата и характеристиките на продуктите на Орифлейм
 - Възможностите за доходи, които Орифлейм предлага (по отношение на време и лекота за достигане на нива, очаквани суми, натрупани на всяко ниво и като цяло вероятността да бъдеш успешен - помнете, че всичко зависи от вложеното време и усилия, както и от личните качества на всеки)
 - Собствения си успех и опит с Орифлейм или да използвате твърденията на някой друг за успех, които не са верни или са подвеждащи
- **НЕ** лъжете, не подвеждайте и не заблуждавайте, не бъдете агресивни, натрапчиви или с неуважително отношение
- **НЕ** се колебаете да кажете на Вашия клиент/консултант, ако не знаете или не сте сигурни в отговора на неговия/нейния въпрос и се свържете с Орифлейм, за да изясните въпроса, след това се върнете към него/нея с верен отговор
- **НЕ** използвайте неправилно или без необходимото разрешение личните данни на клиенти, други Консултанти на Орифлейм и потенциални Консултанти на Орифлейм
- **НЕ** използвайте сравнения с други компании, основавайки се на факти, които не могат да бъдат доказани

- **НЕ** накрънявайте несправедливо репутацията на други компании и не привличайте систематично търговски представители/консультанти/дистрибутори на други компании
- **НЕ** убеждавайте дадено лице да купува продукти въз основа на твърдения, че той/тя може да намали или възстанови покупната цена, като препрати към Вас други клиенти за подобни покупки

Приложение 2

Онлайн Политика на Консултанта

1. ПРОИЗХОД

Тази политика служи за изясняване на начина, по който Консултантите на Орифлейм следва да оперират в интернет, без да ощетяват репутацията и имиджа на марката Орифлейм и без да нарушават закони, правила и споразумения, свързани с авторското право.

2. ОБЩИ

В някои държави Орифлейм предлага на своите Консултанти възможността за създаване на Личен Магазин за Красота (PBS), както и други централно предоставени инструменти за продажба и популяризиране на продуктите на Орифлейм и бизнес възможностите в интернет.

Към настоящия момент тези инструменти са единствените одобрени дигитални инструменти, чрез които Консултантите могат да предложат продукти за продажба, както и да показват изображения и логота, собственост на Орифлейм.

Консултантите могат също така да хостват уебсайтове, на които да обменят информацията относно Орифлейм, продуктите и възможностите на Орифлейм, стига да е ясно, че това не са официални сайтове на Орифлейм. По всяко време трябва да е ясно кой стои зад сайта и съответните данни за контакт трябва да са видими.

Консултантът трябва да комуникира със собствени думи и може само да цитира текстове на Орифлейм, като се позовава ясно на източника.

Консултантът не може да създава сайтове за електронна търговия, на които се продават продуктите на Орифлейм, или по друг начин да извършва електронна търговия извън одобрените приложения на Орифлейм.

3. ИМЕ НА ДОМЕЙН

Консултантите не могат да регистрират имена на домейни, съдържащи думата „oriflame“ / „орифлейм“. Консултантът не може да регистрира страница/група в социални медии с име и изображение, които могат да заблудят клиента, че това е официална страница/група на Орифлейм:

- Името и профилната снимка на страница/група в социалните медии (например Facebook, Instagram) трябва ясно да посочват, че тази страница се управлява индивидуално от дадено лице, напр. „Орифлейм екип

на Анна“ със собствената снимка на Анна

- Страница или име на група в социалните медии не трябва да бъде наименувана например „Орифлейм Казабланка“ с официално изобразяване на Орифлейм, напр. логото на Орифлейм или други изображения на Орифлейм.

4. ДИСКЛЕЙМЪР

Консултантите, които хостват собствени уебсайтове и споменават, че са част от Орифлейм, трябва да публикуват ясно информацията, че са Независими Консултанти на Орифлейм.

Такава информация трябва ясно да бъде публикувана на началната страница, както и в дисклеймър, който е видим на всички страници на уебсайта. Името и информацията за контакт трябва да са достъпни на уебсайта или в информацията на профила в страница на социална медия.

Ако Консултантът има личен уебсайт, несвързан с Орифлейм, тази политика не важи.

5. СЪДЪРЖАНИЕ И ПРЕПРАТКИ КЪМ ОРИФЛЕЙМ

Никакво съдържание от официалния уебсайт на Орифлейм не може да се копира или публикува от името на Консултанта. Ако Консултантът предостави в собствения си сайт линк към официалното съдържание на Орифлейм от домейн, притежаван от Орифлейм, това трябва да бъде ясно посочено.

6. ИЗОБРАЖЕНИЯ

Консултантът не може да взема неподвижни или движещи се изображения/материали от официален сайт на Орифлейм и да ги публикува на своя собствен сайт. Всички материали с изображения са защитени с авторско право и Орифлейм притежава правата да ги използва. Тези права не се предоставят на Консултанти.

- Движещи се изображения, видеоклипове и т.н.: Могат да бъдат използвани чрез функция за споделяне, ако и когато е налична. Функцията за споделяне осигурява автоматично препращане към сайта на източника.

- Снимки на модели или лица: Могат да се използват чрез функция за споделяне, ако и когато е налична. Функцията за споделяне осигурява автоматично препращане към сайта на източника.

- Изображения на продуктите на Орифлейм: Могат да се използват и без функция за споделяне, ако сайтът-източник

е споменат по видим и недвусмислен начин (например: „източник: bg.oriflame.com 2019“).

Всякакви претенции от трета страна, които могат да бъдат адресирани до Орифлейм, ще бъдат насочени към Консултанта.

7. ЛОГО НА ОРИФЛЕЙМ

Логото на Орифлейм може да се използва във форматите, които могат да бъдат намерени на официалните уебсайтове на Орифлейм. Логото не може да бъде променяно или анимирано и може да се използва само като горен и долен колонтитул (header & footer), както и в подписите в електронна поща в оригиналния му формат.

8. СПОДЕЛЯНЕ В СОЦИАЛНИ МЕДИИ

Орифлейм насърчава присъствието в блогове, сайтове за социални мрежи и други подобни. Консултантите се насърчават да направят блог и да оставят коментари за продуктите на Орифлейм там, където смятат, че е уместно, но трябва да се придържат към раздел 1.3 по-горе спрямо Етичния Кодекс относно твърденията за продуктите. Най-вече препоръчваме на Консултанта да използва функциите за споделяне, предоставени от Орифлейм, за да осигури правилна информация за източника.

9. МАРКЕТИНГ В ИНТЕРНЕТ ТЪРСАЧКА

Консултантите могат да провеждат маркетинг в интернет търсачки, като например Google Adwords, ако се спазват правилата на Орифлейм за онлайн поведение. В допълнение:

- Рекламата трябва ясно да посочва, че е създадена от Независим Консултант
- Заглавието не трябва по никакъв начин да създава впечатление, че това е официална или утвърдена реклама от Орифлейм и
- Забранява се използването на „Орифлейм“ като ключова дума.

Моля, имайте предвид, че всеки купувач на напр. Adwords е отговорен за всяко нарушение срещу собственик на друга марка.

Приложение 3

ДИАЛОГ В СОЦИАЛНИТЕ МЕДИИ - 10 ЗЛАТНИ ПРАВИЛА

1. ВИНАГИ ПЪРВО СЛЕДЕТЕ

Следете дискусиите, които се провеждат. Кой са най-влиятелните участници? Как се е променил диалогът във времето, ако въобще има някаква промяна? След като вече сте разбрали дискусиата, вие можете да се включите (където е подходящо).

2. ДОПРИНАСЯЙТЕ

Уверете се, че с участието си допринасяте за дискусиите. Дайте например полезна информация за продуктите/услугите на Орифлейм. Уверете се, че публикувате информацията в подходящия форум, иначе тя ще изгуби стойността си или, в най-лошия случай, ще се възприеме като спам.

3. ОТГОВАРЯЙТЕ

Идентифицирайте дискусиите, които се отнасят до Орифлейм. Ако сте ги следили внимателно и имате да споделите нещо положително, участвайте в тях.

4. БЪДЕТЕ ОТКРИТИ

Казвайте истината. Достоверността или фалшът бързо си проличават онлайн. Винаги разкривайте истинското си име, както и че сте независим консултант на Орифлейм. Дайте ясно да се разбере каква е ролята ви.

5. БЪДЕТЕ С ЯСНИ НАМЕРЕНИЯ, ТОЧНИ И ИСТИНСКИ

Разкрийте самоличността си, бъдете себе си.

6. УВАЖАВАЙТЕ ДРУГИТЕ

Помнете, че Орифлейм е глобална компания, чиито служители, Консултанти и клиенти имат разнообразни обичаи, ценности и гледни точки. Бъдете себе си, но го изразявайте с уважение към другия. Не засягайте теми, свързани с расизъм, секс, насилие, клевета и други подобни. Необходимо е също така да се съобразявате с личното пространство на другите, както и да избягвате теми, които биха могли да бъдат силно провокативни или да предизвикат бурни възражения като политика или религия.

7. НЕ РАЗКРИВАЙТЕ ЗАЩИТЕНА ИЛИ КОНФИДЕНЦИАЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Орифлейм ще се радва, ако комуникирате и споделяте своя опит като Консултант на Орифлейм с вашата общност и клиенти. Когато публикувате обща информация, която вече съществува на сайтовете на Орифлейм обаче, непременно цитирайте източника (напр. „източник:

bg.oriflame.com 2019”). Забранено е да се публикува материал, защитен с авторски права или информация, която е конфиденциална или все още не е официално публикувана от Орифлейм в официалните канали на компанията, например информация за бъдещи кампании или въвеждане на нови продукти.

8. ИЗБЯГВАЙТЕ ДА ВЛИЗАТЕ В СПОР

Ако видите неточно представяне на нещо, свързано с Орифлейм в някоя социална медия, със сигурност можете да изразите несъгласие. Направете това с уважение към другия и се аргументирайте с факти.

9. ПРИЗНАВАЙТЕ И КОРИГИРАЙТЕ ГРЕШКИТЕ СИ

Ако направите грешка, реагирайте преди всички останали и бързо я поправете.

10. НЕ ЗАБРАВЯЙТЕ ОСНОВНИТЕ СИ ОТГОВОРНОСТИ

Трябва да сте сигурни, че участието ви в блогове, микроблогове, социални мрежи и т.н. не пречи на общите ви цели или ангажименти към вашите клиенти.