

УСТАВ КОНСУЛЬТАНТОВ ОРИФЛЭЙМ

Для каждого Консультанта важно прочитать и знать содержание Этического кодекса Орифлэйм и Правил поведения, изложенных в Уставе, так как они составляют основу взаимоотношений компании и Консультанта Орифлэйм и являются неотъемлемой частью договора присоединения. Следование им обязательно для всех Консультантов Орифлэйм независимо от того, был ли Устав опубликован в корпоративных изданиях или доведен до сведения Консультантов любым другим способом. Компания Орифлэйм оставляет за собой право в любой момент по своему усмотрению прекратить регистрацию (терминировать регистрационный номер) Консультанта, предоставившего ложную личную информацию либо не соблюдающего правила Устава. Консультанты, утратившие регистрационный номер в Орифлэйм, лишаются всех своих прав и преимуществ, в том числе своей структуры. Этический кодекс и Правила поведения созданы для защиты прав Консультантов Орифлэйм и продиктованы высокими стандартами бизнес-этики, в соответствии с которыми Консультанты Орифлэйм обязаны руководствоваться в своей деятельности законами своей страны, помимо обязательств, изложенных в Уставе.

I. ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС ОРИФЛЭЙМ

Как Консультант Орифлэйм я обязуюсь следовать перечисленным ниже принципам ведения бизнеса.

1.1. Неукоснительно соблюдать все правила, отраженные в Уставе Орифлэйм и других изданиях компании. Следовать не только букве, но и духу Устава Орифлэйм.

1.2. Вступая в деловые отношения в качестве Консультанта Орифлэйм, руководствоваться главным принципом – относиться к окружающим так, как я хотел бы, чтобы они относились ко мне.

1.3. Представлять продукцию, бизнес-возможности, а также любую информацию об Орифлэйм своим клиентам и Консультантам честно и правдиво. Давать лишь те обещания – в письменной и устной форме – относительно продукции и возможностей, которые приведены в Официальных корпоративных изданиях Орифлэйм. При сравнении продукции и бизнес-возможностей Орифлэйм с продукцией и бизнес-возможностями других компаний помнить о важности предоставления исключительно проверенной официальной информации.

1.4. Обеспечить клиентам вежливый и оперативный сервис в части обслуживания заказов и рассмотрения претензий. В случае необходимости замены продукции следовать процедуре, предусмотренной соответствующей инструкцией из официальных источников.

1.5. Исполнять все обязанности Консультанта Орифлэйм (а также спонсора и Директора), предписанные согласно достигнутому уровню и изложенные в Официальных корпоративных изданиях Орифлэйм.

1.6. Вести себя соответственно высочайшим этическим стандартам компании, подразумевающим честность, достоинство и ответственность.

1.7. Ни при каких обстоятельствах не использовать сеть Орифлэйм для распространения любой другой продукции или продвижения услуг, кроме одобренных компанией.

1.8. Строго придерживаться метода прямых продаж продукции потребителям, а значит не использовать розничные каналы дистрибуции любого вида.

1.9 Не допускать распространения информации двусмысленного содержания, которая вольно или невольно может представить компанию Орифлэйм в глазах общественности в негативном виде.

1.10. Соблюдать законы своей страны, а также всех стран, в которых будет функционировать моя международная сеть.

1.11. Соблюдение требований Этического кодекса и Правил поведения является условием заключения Правил и Условий (договора присоединения).

II. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТАНТОВ ОРИФЛЭЙМ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

А. «Консультант Орифлэйм» – здесь и далее подразумевается независимый Консультант по красоте (дистрибьютор косметики Орифлэйм) независимо от звания и уровня (включая Менеджеров, Директоров и выше).

Б. «Личная страница Консультанта» разработана и поддерживается компанией Орифлэйм на собственном сайте компании.

В. Если не предусмотрено иное, в данном документе под именем «Орифлэйм» подразумевается региональное представительство компании, в котором вы зарегистрировались как Консультант.

Г. «Спонсорская цепочка» включает в себя Консультанта, его спонсора и всех вышестоящих спонсоров.

Д. «Персональная Группа» включает в себя всех Консультантов, привлеченных спонсором напрямую или через других Консультантов его Группы, за исключением Консультантов в первой линии, достигших уровня 22%, и их Групп.

Е. Под словом «Группа» подразумевается вся структура данного Консультанта, включая Консультантов, достигших уровня 22%, и их группы.

Ж. «Официальные корпоративные издания Орифлэйм» включают в себя «План Успеха – издание для Лидеров» (в том числе Устав Орифлэйм), каталоги Орифлэйм, Стартовый комплект Консультанта, журнал «Красота и бизнес» и любые материалы, опубликованные на официальном сайте компании.

З. «Спонсор» – Консультант Орифлэйм по отношению к Консультанту, зарегистрировавшемуся в его первую линию.

Слова, начинающиеся с заглавной буквы, но не имеющие определения в настоящем разделе, имеют то же самое значение, что и в предыдущем разделе «План Успеха – Издание для Лидеров».

2. РЕГИСТРАЦИЯ

2.1. Чтобы стать Консультантом Орифлэйм, кандидату требуется рекомендация уже зарегистрированного Консультанта (спонсора). В некоторых случаях Орифлэйм имеет право прикрепить будущего Консультанта к любой имеющейся структуре.

2.2. Регистрация в качестве Консультанта может быть проведена только с личного согласия кандидата. Консультант может иметь только один регистрационный номер.

2.3. Орифлэйм оставляет за собой право отказать кандидату в регистрации или перерегистрации.

2.4. Консультантом Орифлэйм можно стать по достижении дееспособного возраста либо с письменного разрешения законных представителей (родителей, усыновителей или попечителя) – с 14 лет.

2.5. Регистрация может быть оформлена для физических лиц - партнеров в количестве 2 человек в случае, если они являются друг другу законными супругами или родителем и ребёнком. Партнеры отвечают по своим обязательствам перед Орифлэйм в полном объеме, и компания может востребовать все задолженности с одного или обоих партнеров в случае неуплаты.

2.6. Консультант Орифлэйм может прекратить регистрацию в течении 30 дней после регистрации в качестве Консультанта (или в течении иного срока, предусмотренного законодательством Украины) и вправе потребовать от Орифлэйм в указанный выше срок возврата денежного взноса за регистрацию.

2.7. Консультант Орифлэйм может прекратить регистрацию в срок более, чем 30 дней после регистрации в качестве Консультанта, направив письменное уведомление Орифлэйм. В таком случае, компания Орифлэйм не обязана осуществлять возврат денежного взноса, упомянутого в п. 2.6 выше.

2.8. Регистрация Консультанта в компании Орифлэйм заканчивается через 17 каталогов (1 год).

2.9. Регистрация Консультанта продлевается по факту внесения ежегодной платы, которая автоматически начисляется в заказ Консультанта по истечении годовой регистрации.

2.10. С учетом положений п. 2.8. выше, регистрация Консультанта в компании Орифлэйм прекращается:

- по истечении 4-х каталожных периодов после регистрации в Компанию в случае, если Консультантом не было размещено ни одного заказа с момента регистрации,
- по истечении 17-ти каталожных периодов (1-го года) от даты размещения последнего заказа, если максимальный уровень, достигнутый в истории Консультанта, не превышает 6%. При этом ежегодная плата через 17 каталожных периодов (1 год) не начисляется.

- по истечении 34-х каталожных периодов (2-х лет) от даты размещения последнего заказа, если максимальный уровень, достигнутый в истории Консультанта, был 9% и выше. При этом ежегодная плата через 17 каталожных периодов (1 год) не начисляется.

2.11. Кандидат в Консультанты обязан регистрироваться в первую линию одного из своих ближайших родственников (родного брата или сестры, отца или матери, детей), если кто-либо из них уже является Консультантом Орифлэйм.

2.12. Законный супруг или законная супруга Консультанта Орифлэйм, также желающие стать Консультантами, могут быть зарегистрированы либо под тем же, что и супруг(-а), номером, либо под отдельным регистрационным номером, но в первой линии своего супруга(-и). В последнем случае, если один из супругов желает прекратить свое членство в Орифлэйм с целью совместной регистрации со вторым супругом под одним номером, применяются следующие правила:

- полученные им единовременные выплаты за достижение званий будут вычитаться из будущих единовременных выплат второго супруга
- действие регистрации первого супруга приостанавливается сроком на 1 год, а по истечении указанного срока его членство в Орифлэйм прекращается
- первый супруг может присоединиться к регистрационному номеру второго супруга сразу после подачи заявления на прекращение своего членства в Орифлэйм под отдельным номером.

Если несколько родственников кандидата в Консультанты уже являются Консультантами, то приоритетно регистрация осуществляется в первую линию супруга.

2.13. Бывшие Консультанты или их законные супруги могут быть зарегистрированы в Орифлэйм вновь при соблюдении следующих условий:

- если максимальный уровень, достигнутый в истории Консультанта, не превышает 6%, то перед повторной регистрацией в Орифлэйм должно пройти не менее 17-ти каталожных периодов;
- если максимальным уровнем, достигнутым в истории Консультанта, был уровень 9% и выше, то перед повторной регистрацией в Орифлэйм должно пройти не менее 34-х каталожных периодов;
- в исключительных случаях компания оставляет за собой право изменять сроки повторной регистрации по собственному усмотрению;
- Консультант может подать заявление на повторную регистрацию немедленно после расторжения договора с Орифлэйм (терминации), если расторжение договора с Орифлэйм (терминация) произошло по причине неактивности (отсутствие балловых заказов) данного Консультанта (пункт 2.7).

2.14. Орифлэйм вправе прекратить регистрацию Консультанта в Орифлэйм в случае нарушения Этического кодекса или Правил поведения.

2.15. Орифлэйм оставляет за собой право приостановить действие регистрации Консультанта на время проведения расследования нарушения.

2.16. Изменение некорректных регистрационных данных Консультанта возможно только с согласия Орифлэйм при наличии объективных обстоятельств в течение 3-х каталожных периодов с момента регистрации Консультанта. В случае представления Консультантом

некорректных регистрационных данных, Орифлэйм вправе воспользоваться правом, предоставленным п. 2.15.

3. МЕРЫ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ПОВЫШЕНИЕ СТАБИЛЬНОСТИ СТРУКТУР

3.1. Консультантам Орифлэйм запрещается перерегистрироваться под другого спонсора. Повторная регистрация может осуществляться только после расторжения договора с Орифлэйм и с соблюдением правила, изложенного в пункте 2.13.

3.2. В случае, если Консультант воспользовался пунктом 2.13 настоящего Устава и расторгнул договор с Орифлэйм с повторной регистрацией в другой структуре по прошествии соответствующего периода, оговоренного в Уставе, к нему применяются специальные правила финансовых выплат и развития новой структуры, изложенные в пп. 3.2.1 – 3.2.3.

3.2.1 В целях обеспечения гарантий безопасности бизнеса и сохранения целостности структур для вышестоящих Консультантов, ни один Консультант, находившийся в прошлой структуре Консультанта, осуществившего повторную регистрацию в другую структуру, не может быть зарегистрирован в его новую структуру, даже выполнив правило расторжения договора с Орифлэйм и повторной регистрации через установленный правилами период. Вновь зарегистрировавшийся Консультант имеет право строить свою новую структуру, приглашая новых людей, никогда ранее не находившихся в его предыдущей структуре. Исключение из данного правила может быть применено лишь к ближайшим родственникам Консультанта: мужу (жене), родным брату или сестре, отцу или матери, детям.

3.2.2 Орифлэйм оставляет за собой право учесть в новой регистрации Консультанта все полученные им ранее единовременные выплаты за достижение званий. Выплаты за повторное достижение этих же званий могут не производиться. Кроме этого, компания оставляет за собой право учитывать квалификационную историю Консультанта при принятии решения о его участии в любых мероприятиях и маркетинговых акциях компании.

3.2.3 Орифлэйм оставляет за собой право принятия решения в любых спорных ситуациях в случаях нарушения мер, направленных на повышение стабильности структур.

3.3. Передача регистрации Консультанта от одного спонсора к другому возможна только в особых случаях на усмотрение компании Орифлэйм.

3.4. Передача Персональной Группы от одного Консультанта к другому не разрешена.

3.5. Консультанты могут передать свой регистрационный номер только ближайшим родственникам – супругу(-е), родителям, детям, в том числе усыновленным, – при условии подачи письменного заявления и с согласия компании Орифлэйм. Консультант, передавший свой номер другому лицу согласно данному правилу, может вновь зарегистрироваться в компании с соблюдением правила, изложенного в пункте 2.13.

3.6. В случае смерти Консультанта его регистрационный номер по решению компании может быть передан ближайшим родственникам умершего (законному (-ой) супругу (-е), родителям, детям, в том числе усыновленным) при подаче письменного заявления не позднее 6-и месяцев со дня смерти. В противном случае регистрационный номер аннулируется, а выплаты, полагающиеся умершему, выплачиваются наследникам по закону или завещанию в

порядке и сроки, установленные законодательством по предъявлении документов, удостоверяющих права наследника на получение таких выплат.

3.7. Орифлэйм разрешает Консультанту приглашение и регистрацию новых Консультантов только после предоставления в Компанию копии документа, удостоверяющего его личность.

4. ОБЯЗАННОСТИ КОНСУЛЬТАНТА

Общие обязанности

4.1. Консультант Орифлэйм должен соблюдать все законы, постановления и правила делового оборота, применимые к его взаимоотношениям с компанией Орифлэйм, включая положения налогового законодательства, регулирующие регистрацию Консультанта в качестве налогоплательщика, сдачу отчетности и уплату соответствующих налогов. Консультант Орифлэйм обязуется не предпринимать действий, способных компрометировать его и компанию в глазах клиентов и общественности.

4.2. Консультант Орифлэйм должен предпринимать необходимые действия для обеспечения защиты персональных данных, предоставляемых покупателями, клиентами, другими Консультантами Орифлэйм в соответствии с законодательством в сфере защиты персональных данных.

Обязанности Консультанта Орифлэйм по отношению к клиентам

4.3. Консультант Орифлэйм не должен совершать недобросовестные действия по отношению к клиенту, вводить его в заблуждение.

4.4. В начале разговора с клиентом Консультант Орифлэйм обязан ясно и четко представиться как независимый Консультант Орифлэйм и объяснить цель своего обращения, независимо от того, как происходит общение: по электронной почте, на сайте, в социальной сети и пр. От Консультантов Орифлэйм требуется предельная точность в указании своего статуса в компании и контактных данных во избежание заблуждения, что покупатель получает сообщения от официального представителя компании Орифлэйм. Слово «независимый» применительно к Консультанту Орифлэйм обязательно для использования во всех случаях – в подписях электронных писем, на визитных карточках, персональных сайтах, личных страницах в социальных сетях и т.д.

4.5. Консультант Орифлэйм должен предоставить клиенту полную и достоверную информацию о цене продукции, о имеющихся кредитных условиях в случае, если они допустимы; об условиях оплаты; о политике возврата продукции; об условиях гарантии; о сервисном обслуживании и сроках доставки. Консультант Орифлэйм должен полно и достоверно отвечать на все вопросы клиентов.

4.6. Если клиента не удовлетворяет качество продукции и, если продукция пригодна для повторной продажи, в течение разумного срока Консультант Орифлэйм предоставляет клиенту право на выбор: осуществить возврат денег за приобретенный товар с единовременным возвратом такого товара или заменить товар на равноценный. Разумный срок должен быть ясно указан и в равной мере применяться к прямым и дистанционным продажам (т.е. по телефону, по почте или в Интернете).

4.7. При продаже продукции Консультанты Орифлэйм должны предоставлять клиенту бланк розничного заказа, в котором указывается логотип Орифлэйм, данные Консультанта Орифлэйм, включая его ФИО, адрес и номер телефона, все существенные условия продажи, гарантийные обязательства, сроки гарантии (при наличии имеющейся на продукцию гарантии, ее условия, подробная информация и ограничения, связанные с послепродажным обслуживанием, наименование и адрес организации, предоставляющей гарантию, срок гарантии и условия устранения недостатков, предлагаемые клиенту, четко оговариваются в бланке розничного заказа или в иной сопутствующей документации, предоставляемой вместе с продукцией), ограничения, и условия возврата для клиента. Текст с изложением условий должен быть напечатан четко и разборчиво.

4.8. Консультанты Орифлэйм не должны использовать какие-либо утверждения, которые являются не соответствующими истине, устаревшими или иным образом неприменимыми, не связанными с конкретным предложением или используемыми каким-либо образом, которые могут ввести в заблуждение клиента.

4.9. Консультанты Орифлэйм не должны использовать вводящие в заблуждение сравнения. Критерии сравнения должны основываться на фактах, которые могут быть подтверждены. Консультанты Орифлэйм не должны сообщать ложные сведения в отношении любой иной компании, её бизнеса или продукта, прямо или косвенно. Консультанты Орифлэйм должны воздерживаться от любого недобросовестного использования имени или репутации, фирменного наименования и товарного знака иных компаний и их продукции.

4.10. Консультанты Орифлэйм должны предоставлять своим клиентам право отменить заказ в течение разумного срока и возратить средства за поставленную продукцию, если такая продукция пригодна для повторной продажи, как новая.

4.11. Консультант Орифлэйм должен поддерживать связь с клиентом путем личного общения, общения по телефону или электронной почте в разумные сроки и в разумные часы, чтобы не быть назойливым. Консультант Орифлэйм обязан прекратить демонстрацию или презентацию продукции по первому требованию клиента.

4.12. Консультант обязан предоставлять клиентам достоверную информацию в полном соответствии с принципами честной торговли и принципами обеспечения защиты лиц с ограниченной дееспособностью, согласно нормам действующего законодательства, например, несовершеннолетних.

4.13. Консультант Орифлэйм не должен обманывать ожидания клиентов, с уважением и пониманием относясь к их дефициту потребительского опыта или знаний. Запрещается спекулировать на возрасте, болезнях, умственных или физических недостатках, непонимании ситуации, доверчивости или плохом владении языком клиентов.

4.14. Консультанты Орифлэйм не должны побуждать человека покупать продукты на основании заявления о том, что они могут снизить или восстановить первоначальную цену покупки путем направления потенциальных клиентов консультанту Орифлэйм для аналогичных покупок, если такие снижения или восстановления зависят от какого-либо события, которое еще не произошло.

4.15. Консультант Орифлэйм должен оформлять заказы клиентов в течении 30 дней с даты принятия заказов от клиентов.

Обязанности Консультанта Орифлэйм по отношению к другим Консультантам Орифлэйм

4.16. Консультантам не разрешается предпринимать действия по привлечению кандидатов других Консультантов в свою структуру, а также вмешиваться в работу чужих структур.

4.17. Консультант Орифлэйм не должен искажать информацию о фактических или потенциальных объемах продаж или доходов консультантов Орифлэйм. Любые представления о доходах и продажах должны быть: (а) правдивыми, точными и представленными таким образом, чтобы они не были ложными, дезориентирующими или вводящими в заблуждение, и (б) основанными на документированных и обоснованных фактах на соответствующем рынке. Потенциальные Консультанты Орифлэйм должны (в) быть проинформированы о том, что фактический заработок и продажи зависят от самого человека и его навыков, времени, затраченного на процесс продаж, усилий и других факторов, а также (г) иметь достаточную информацию, позволяющую разумно оценить возможность получения дохода.

4.18. Консультант Орифлэйм не взимает плату с других Консультантов или потенциальных Консультантов за любые материалы или услуги, разработанные Орифлэйм, за исключением платы на покрытие расходов, непосредственно связанных с необязательным обучением или встречами, проводимыми Консультантом Орифлэйм.

Любые маркетинговые материалы, разработанные Консультантами, должны соответствовать политике и процедурам Орифлэйм. Консультанты Орифлэйм, которые продают одобренные, разрешенные законом рекламные или обучающие материалы другим Консультантам Орифлэйм: (а) имеют право предлагать только материалы, соответствующие тем же стандартам, которых придерживается Орифлэйм, (б) не имеют права делать покупку таких материалов обязательным требованием для других консультантов Орифлэйм; (в) имеют право предоставлять консультанту Орифлэйм помощь в продажах по разумной и справедливой стоимости без какой-либо существенной прибыли, стоимость должна быть эквивалентна стоимости аналогичных материалов, доступных на рынке; и (г) имеют право предлагать политику возврата в письменном виде, аналогичную политике возврата Орифлэйм.

4.19. Консультанты Орифлэйм должны связываться с другими Консультантами Орифлэйм только разумным образом и в разумные часы, чтобы не быть назойливыми.

4.20. Консультант Орифлэйм не должен принуждать своих Консультантов делать заказы через него, а также устанавливать минимальный размер заказа или его ассортимент. Все Консультанты могут размещать заказы любого объема напрямую в Орифлэйм. Необходимо учитывать, что плата за хранение и курьерские услуги может зависеть от объема заказа. Исходя из этого, каждый Консультант должен самостоятельно принимать решение о целесообразности размещения заказа. Консультанты Орифлэйм не должны требовать или поощрять других Консультантов Орифлэйм на приобретение необоснованного количества продукции или задействовать помощников по продажам. Консультант Орифлэйм не должен приобретать больше продукции, чем он / она ожидает реализовать в рамках разумного объема продаж и ожидаемого спроса.

4.21. Консультант не имеет права использовать Орифлэйм для продажи другой продукции, кроме официально одобренной компанией, включая интеллектуальную продукцию и консалтинговые услуги. Рекомендуя продукцию другим, Консультант должен использовать цены каталога.

4.22. Консультанты Орифлэйм не должны переманивать или привлекать продавцов других компаний прямых продаж.

4.23. Консультанты Орифлэйм не должны несправедливо очернять продукты иной компании, ее план продаж и маркетинга или любую другую особенность иной компании.

4.24. Отношения сотрудничества Консультанта с Орифлэйм не являются трудовыми отношениями. Представляя возможности Орифлэйм другим, Консультант должен четко и ясно проинформировать, что Орифлэйм не предлагает трудоустройство, а предоставляет возможность начать собственный независимый бизнес.

4.25. Консультант не имеет права брать на себя обязательства и выступать от имени компании Орифлэйм и обязуется возместить компании Орифлэйм все убытки, возникшие в случае несоблюдения этого правила.

4.26. Консультант не может размещать заказы от имени другого Консультанта без предварительного письменного согласия последнего.

4.27. Консультант обязан следить за тем, чтобы все Консультанты его Персональной Группы выполняли свои кредитные обязательства перед компанией.

4.28. Спонсор несет ответственность за обучение, развитие и мотивацию спонсируемых Консультантов.

4.29. Консультант не может давать какие-либо интервью средствам массовой информации, будь то телевидение, радио, периодические издания или пользоваться какой-либо рекламой в СМИ (включая «вирусную» рекламу: Интернет, SMS и т.д.) с использованием имени «Орифлэйм» или «Oriflame» без предварительного письменного согласия Орифлэйм.

4.30. Консультант Орифлэйм не должен вести в социальных сетях медиаблоги, вводящие аудиторию в заблуждение относительно компании, продукции, сервиса или способных причинить вред репутации компании.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА И ПРИНЦИПЫ

5.1. Политика компании Орифлэйм не предусматривает разделения территориальных сфер влияния или франшизу. Ни один Консультант не обладает правом осуществлять свой бизнес на условиях разделения территориальных сфер влияния или франшизы. Каждый Консультант может заниматься созданием бизнеса с Орифлэйм на территории оговоренных государств.

5.2. Консультант Орифлэйм обязан принимать во внимание, что компания Орифлэйм осуществляет свою деятельность во многих, но не во всех, странах мира, строго соблюдая обязательства в отношении безопасности и регистрации продукции, правила ввоза и другие

требования, которые могут применяться к торговле в соответствующей стране. Орифлэйм не несет ответственности за любой ущерб, иски и претензии, возникающие из или в связи с осуществлением Консультантами Орифлэйм перемещения товаров в страны, где компания Орифлэйм не осуществляет своей деятельности. Полную ответственность в случае возникновения таких претензий принимает на себя Консультант Орифлэйм.

5.3. Консультант Орифлэйм не является сотрудником компании. На визитной карточке и других подобных документах Консультант может именовать себя только как «Независимый Консультант по красоте» или, по мере роста в компании, «Независимый Консультант по красоте – Менеджер» и «Независимый Консультант по красоте – Директор».

5.4. Промоматериалы, Личная страница Консультанта и другие приложения в социальных сетях, официально поддерживаемые компанией Орифлэйм, могут использоваться без дополнительного разрешения. Консультанты не могут регистрировать личные сайты или персональные страницы с доменом, содержащим слово Oriflame, однако они могут публиковать свои отзывы на официальном сайте Орифлэйм, стене блогов и т.п. Компания оставляет за собой право рецензировать материалы до публикации. Правила поведения Консультантов в онлайн-среде изложены в Приложениях 1 и 2.

5.5. Логотипы, фирменное наименование и товарные знаки Орифлэйм не должны использоваться Консультантами как в печатных материалах, так и на Интернет ресурсах без предварительного письменного согласия компании. Если такое согласие получено, товарный знак, логотип или фирменное наименование должны использоваться строго в рамках корпоративного стиля Орифлэйм. Использование корпоративной символики на Интернет ресурсах регулируется Приложением 1.

5.6. Консультанты Орифлэйм не имеют права производить или получать из иных источников, кроме Орифлэйм, любые печатные/демонстрационные материалы с использованием товарных знаков или с логотипа Орифлэйм без письменного разрешения компании.

5.7. Все корпоративные печатные материалы, видео, фотографии, дизайн Орифлэйм защищены законодательством об авторских правах и не могут воспроизводиться ни полностью, ни частично без предварительного письменного согласия компании Орифлэйм. При разрешенном использовании защищенных авторским правом материалов ссылка на Орифлэйм обязательна, она должна находиться в зоне видимости и не вызывать сомнения в ее подлинности. Дополнительные правила относительно использования фотографий и других материалов компании в Интернете приведены в Приложении 1.

5.8. Консультанты не имеют права продавать, демонстрировать или выставлять продукцию Орифлэйм в предприятиях розничной торговли, интернет-магазинах и аукционах, например, таких, как Ebay.com, а также на бесплатных досках объявлений, например, avito.ru. Дополнительные правила относительно организации продаж в Интернет приведены в Приложении 1. В предприятиях розничной торговли также не могут быть представлены или выставлены на продажу корпоративные издания Орифлэйм. Предприятия, не являющиеся торговыми, например, салоны красоты, могут быть использованы для демонстрации, но не для продажи продукции Орифлэйм.

5.9 Продукты Орифлэйм не должны размещаться для демонстрации в предприятиях, не являющихся торговыми рядом со сторонними продуктами, не представленными в ассортименте Орифлэйм.

5.10. Консультантам Орифлэйм не разрешается автоматическое размещение постов в нетематических форумах, использование программ для автоматизированной рассылки спам-сообщений по базе пользователей, которые не давали предварительного согласия на получение подобных рассылок.

5.11. Ни при каких условиях Консультантам Орифлэйм не разрешается переупаковывать продукцию, нарушая фирменную упаковку Орифлэйм или менять на ней наклейки. Консультанты Орифлэйм обязаны распространять продукцию компании только в фирменной заводской упаковке.

5.12. Выпускаемая компанией Орифлэйм продукция не может причинить вреда здоровью, если при ее применении соблюдаются все указания по ее использованию. Компания Орифлэйм гарантирует высокое качество своей продукции и готова возместить обоснованный ущерб, возникший в результате использования некачественного средства. За ущерб, возникший вследствие неправильного применения средства, компания ответственности не несет.

5.13. Орифлэйм оставляет за собой право в любое время удерживать средства из любой объемной скидки или бонусов в счет оплаты просроченных счетов и других обязательных платежей Консультантов.

5.14. Орифлэйм оставляет за собой право изменять цены, ассортимент и условия оплаты без предварительного уведомления. Орифлэйм не компенсирует объемную скидку, бонусы и другие выплаты, утраченные вследствие подобных изменений, а также по причине отсутствия продукции на складе.

5.15. Орифлэйм обязуется возместить расходы на приобретение продукции Консультанту только при следующих условиях:

- возврат осуществлен в установленные компанией сроки;
- сумма возврата составляет уплаченную Консультантом стоимость товара после вычета всех скидок, бонусов, денежных вознаграждений, за вычетом расходов Орифлэйм на доставку возвращаемого товара;
- продукция, подлежащая возврату, включая рекламные печатные материалы, продукцию по распродаже и наборы по поддержке продаж, должна быть пригодна для дальнейшей продажи.

В контексте данного пункта, продукция, пригодная для дальнейшей продажи:

- не должна быть использована, вскрыта или испорчена; и
- не должна быть с истекшим сроком годности; и
- должна быть представлена в текущем ассортименте Орифлэйм.

5.16. Если Консультант легальным или нелегальным образом вовлечен в дискуссию или события, могущие повлечь за собой негативное влияние на имидж и репутацию компании Орифлэйм, он должен немедленно проинформировать об этом компанию.

5.17. Орифлэйм оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить дополнения и изменения в «План Успеха», квалификационные условия, а также Устав, Этический кодекс и Правила поведения Орифлэйм.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДИРЕКТОРА ОРИФЛЭЙМ

В дополнение к основным требованиям, предъявляемым к Консультантам Орифлэйм, следующие правила распространяются на Консультантов Директорского уровня и выше. Нарушение любого из этих правил может повлечь лишение звания и всех связанных с ним привилегий, включая бонусы и объемную скидку, а в отдельных случаях и терминацию регистрационного номера Консультанта Орифлэйм.

6.1. Как Лидер своей Персональной Группы Директор обязан в течение каждого каталожного периода:

- а) рекрутировать и постоянно развивать свою Персональную Группу;
- б) оказывать помощь и поддержку в мотивации своим Консультантам;
- в) проводить тренинги и мотивационные встречи, ставить цели и контролировать их достижение;
- г) обучать Консультантов лучшему ведению бизнеса;
- д) обеспечивать своих Консультантов своевременной информацией относительно различных встреч, мероприятий, тренингов, новинок компании и т.п.;
- е) участвовать во всех семинарах и других мероприятиях, организованных компанией Орифлэйм;
- ж) соблюдать Этический кодекс и Правила поведения компании Орифлэйм, подавать личный пример во всех делах;
- з) посещать бизнес-встречи с Орифлэйм, проводимые менеджерами по продажам Орифлэйм.

6.2. Директор Орифлэйм не имеет право представлять другие компании прямых продаж.

6.3. Если супруг, супруга или ближайшие родственники (а именно: родной брат или сестра, отец или мать, дети) Директора являются представителем какой-либо другой компании прямых продаж, такому супругу(-е) или ближайшему родственнику (согласно определению в настоящем пункте 6.3.) не разрешается принимать участие в деятельности Орифлэйм и вовлекать компанию Орифлэйм в сферу деятельности своей компании. Директора, чьи супруги или ближайшие родственники (согласно определению в настоящем пункте 6.3.) работают в других компаниях прямых продаж, обязаны уведомить об этом Орифлэйм.

6.4. В случае смерти Директора его членство в компании может быть унаследовано ближайшими родственниками в соответствии с действующим законодательством соответствующей страны. Письменные заявления следует подавать не позднее 6-ти месяцев с момента смерти, в противном случае регистрационный номер Директора будет терминирован. Наследники должны принять и согласиться выполнять все требования правил и условий, обязательных для исполнения консультантами Орифлэйм.

6.5. Директор обязан следовать всем дополнительным правилам и инструкциям компании Орифлэйм, изложенным в письменном виде.

7. ПРОЦЕДУРА ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

Любые жалобы на нарушение данных Этического кодекса и Правил поведения Орифлэйм можно адресовать в региональное представительство компании Орифлэйм и/или непосредственно генеральному директору компании в стране нахождения Консультанта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТАНТОВ В ИНТЕРНЕТЕ

1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Данный Устав призван определить правила поведения Консультантов Орифлэйм в Интернете, которое не нарушает авторских прав компании Орифлэйм и связанных с ними законов и существующих соглашений.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Орифлэйм предлагает Консультантам опцию создания личных страниц на сайте Орифлэйм, а также централизованных онлайн-инструментов продажи и продвижения продукции и бизнес-возможностей Орифлэйм в Интернете.

Консультанты также могут создавать собственные сайты для предложения продукции конечным потребителям, обмена информацией о собственной деятельности, продукции и бизнес-возможностях Орифлэйм при условии, что эти носители дают четко понять, что они не являются официальными сайтами компании в сети. Указание на индивидуального владельца сайта, контактная информация, а также ссылка на официальный источник при цитировании обязательно.

3. ИМЯ ВЕБ РЕСУРСА

Консультанты не имеют права использовать слова «Орифлэйм» или «Oriflame», а также любую другую Фонетическую имитацию фирменного названия Орифлэйм (Oriflame) в названии домена/поддомена сайта, мобильного приложения, в адресе блога, страницы в социальной сети (например, Facebook, VKontakte, Instagram), канала видеохостинга или названия сайта в органической поисковой выдаче.

Под Фонетической имитацией понимается клонирование имени бренда за счёт работы с буквами, звуками и цифрами (замены, добавления и/или удаления одной или нескольких букв и/или цифр в названии), имитирующих звучание или написание, близкое к оригиналу. Например, Орифлэйм – Орифлейм – Орилэйм, Oriflame - Orileme и так далее.

Слово «Орифлэйм» или «Oriflame» может быть использовано в названии блога, аккаунта или группы в социальных сетях в случае, если в этом же названии отчетливо донесено, что данная группа (станица в социальной сети или блог) не является официальным ресурсом компании. Например: «Сообщество Лидеров Орифлэйм Курск».

4. ТРЕБОВАНИЯ К ВЕБ РЕСУРСУ КОНСУЛЬТАНТА

На заглавной (первой) странице любого веб-ресурса (сайт, блог, страница или группа в социальных сетях) или в рекламной кампании должна присутствовать видимая, очевидно заметная информация о том, что владелец сайта - независимый Консультант Орифлэйм. При использовании логотипа или торговой марки Орифлэйм на страницах веб-ресурса информация о владельце должна находиться в непосредственной близости от корпоративной символики.

Контакты консультанта (как минимум фамилия, имя, электронный адрес и телефон) должны быть легко доступны для посетителей сайта.

Если на сайте Консультанта присутствует опция регистрации, то в этом месте сайта также должна присутствовать видимая и очевидно заметная информация о том, что регистрация инициируется Консультантом Орифлэйм, а не самой Компанией. (Например, «Регистрация в команду Иванова А.» Или регистрация в команду «Вперед к мечте!»).

Правила данного раздела не распространяются на личные страницы, блоги и сайты Консультантов Орифлэйм, не имеющие отношения к деятельности Консультантов в Орифлэйм.

5. СОДЕРЖАНИЕ И ССЫЛКИ

Консультанты при создании собственного сайта не имеют права каким-либо образом копировать дизайн официального сайта Орифлэйм, во избежание возможного недопонимания со стороны посетителей. При копировании материалов с официальных Интернет ресурсов Орифлэйм, таких как сайт, группа в социальных сетях, канал видеохостинга и так далее, ссылка на источник материалов обязательна.

Консультанты не имеют права продавать, демонстрировать или выставлять продукцию Орифлэйм в интернет-магазинах и аукционах, сайтах с купонными предложениями продаж со скидками, например, таких, как Ebay.com, бесплатных досках объявлений, например, avito.ru, в приложениях для мобильных операционных систем, а также на своих собственных веб-ресурсах (сайт, блог, страница в социальной сети и т.д.), включая прием онлайн-платежей. Разрешается лишь рекомендация продукции на собственных веб-ресурсах, их описание и сбор информации о желаемом заказе для дальнейшего оформления заказа на официальном сайте Орифлэйм.

Единственным возможным способом продажи Консультантом продукции онлайн является открытие своей Личной страницы Консультанта на официальном сайте Орифлэйм, посредством использования ссылки на него на своем веб-ресурсе.

Использование понятия «Интернет-Магазин» возможно лишь в случае работы с Личной страницей Консультанта, для тех рынков, на которых эта опция доступна. Во всех остальных случаях использование понятия «Интернет-Магазин» на собственных сайтах Консультантов Орифлэйм не разрешается.

Продукты Орифлэйм не должны размещаться для демонстрации и рекомендоваться на личных веб-ресурсах Консультантов рядом со сторонними продуктами, не представленными в ассортименте Орифлэйм.

6. ФОТО И ИЗОБРАЖЕНИЯ

Компания Орифлэйм разрешает своим Консультантам использовать:

- Все изображения продуктов, опубликованные на официальном сайте Орифлэйм
- Другие изображения текущего каталожного периода, опубликованные на официальном сайте Орифлэйм, а также в каталоге Орифлэйм, с обязательным указанием на источник изображения на сайте Орифлэйм под использованным изображением

Не разрешается использовать изображения из каталога, брошюр и других печатных изданий, не опубликованных в данный момент на официальном сайте Орифлэйм или в каталоге текущего каталожного периода.

Все используемые материалы Орифлэйм должны быть высокого качества.

Любые претензии и требования третьих лиц, которые могут быть получены компанией Орифлэйм в связи с нарушением правил использования перечисленных выше объектов, будут перенаправлены Консультанту.

7. ЛОГОТИП ОРИФЛЭЙМ

Логотип Орифлэйм может использоваться только в том формате, в котором он используется на официальной странице компании, и только в качестве верхнего или нижнего колонтитула страницы. Любое изменение логотипа, включая анимацию, запрещено.

8. ПРИСУТСТВИЕ КОНСУЛЬТАНТОВ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Орифлэйм поощряет присутствие Консультантов в блогах, социальных сетях и т.п. ресурсах. Консультанты могут публиковать свои отзывы и комментарии о продукции Орифлэйм, соблюдая требования параграфа 1.3 в части достоверности информации о свойствах продукции. Компания рекомендует пользоваться функцией «Поделиться с друзьями» на официальных Интернет ресурсах Компании для корректного отображения информации и ссылок на источник.

9. ПРОДВИЖЕНИЕ В ИНТЕРНЕТЕ

Консультанты могут самостоятельно заниматься продвижением своих веб-ресурсов в Интернете при условии соблюдения изложенных в Уставе правил поведения в онлайн-среде.

В контекстной рекламе (например, с помощью сервиса Google Adwords):

- должно быть отражено, что она была создана независимым Консультантом Орифлэйм.
- заголовок не должен вводить в заблуждение, что реклама официально размещена компанией Орифлэйм.
- Консультант не имеет права использовать в качестве ключевого слова «Орифлэйм» или «Oriflame», а также любую другую Фонетическую имитацию фирменного названия Орифлэйм (Oriflame).

Кроме этого, при продвижении своих веб-ресурсов Консультантам запрещается:

- целенаправленное привлечение уже зарегистрированных консультантов Орифлэйм посредством рассылок по электронной почте или любых иных цифровых и не цифровых методов привлечения.
- автоматическое размещение постов в нетематических форумах, использование ботов, то есть программ, для автоматизированной рассылки спам-сообщений или выполнения автоматических действий, таких как добавление пользователей социальной сети в группу/на страницу или «лайк» постов.
- размещение постов коммерческого характера с явным или скрытым предложением бизнеса или продукта в форумах, не предназначенных для этого по своей тематике, а также на личных страницах социальных сетей, сайтах и в комментариях к постам организаций и физических лиц без согласия последних.
- продвижение сторонних товаров или услуг, направленных на Консультантов Орифлэйм, включая обучающие, кроме указанных в Плане Успеха и/или одобренных Орифлэйм, по электронной почте и другим цифровым и не цифровым каналам.
- проведение платных тренингов и вебинаров, предполагающих получение прибыли, с привлечением на них консультантов Орифлэйм.
- продвижение ссылки на Личную страницу Консультанта в платных рекламных кампаниях, за исключением случаев, когда эта ссылка продвигается через

собственный сайт, блог, страницу в социальных сетях. Разрешается продвижение своего личного веб-ресурса, в котором размещена ссылка на Личную страницу Консультанта.

- закупка в рекламных кампаниях ключевых запросов, использующих слова «Орифлэйм» или «Oriflame», а также любую другую Фонетическую имитацию фирменного названия Орифлэйм (Oriflame).

Более подробная информация и практические примеры по соблюдению Правил поведения Консультантов в Интернете приведена в Справочнике консультанта по работе в Интернете.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

ПРИ ОБЩЕНИИ С КЛИЕНТОМ / ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ КОНСУЛЬТАНТОМ ОРИФЛЭЙМ СЛЕДУЕТ:

- **Следует:** представлять себя и компанию Орифлэйм, делиться полезной информацией, идеями о продукции, сервисе Орифлэйм.
- **Следует:** объяснять клиентам цель своих предложений и предоставлять информацию о видах продукции Орифлэйм.
- **Следует:** отвечать на вопросы честно и правдиво.
- **Следует:** предъявлять претензии только в отношении продукции Орифлэйм. Направлять клиенту ссылку на веб-сайт Орифлэйм, где он сможет узнать больше о продуктах и порядке направления претензий.
- **Следует:** уважать клиентов, других Консультантов. Не осуществлять насилие, экстремистские действия по расовому, половому признакам; не использовать ненормативную лексику. Проявлять уважение к чужой частной жизни, а также в вопросах, связанных с политикой, религией и т.д.
- **Следует:** по требованию клиента прекратить с ним общение.
- **Следует:** осуществлять сбор и хранение персональных данных клиентов только по необходимости, соблюдая требования законодательства в сфере защиты персональных данных.
- **Следует:** сохранять конфиденциальность информации Орифлэйм. При цитировании официальных материалов, ранее опубликованных на сайте Орифлэйм, необходимо делать ссылку на источник (например, «опубликовано на сайте www.oriflame.ua, 2018»). Запрещается публиковать конфиденциальные материалы Орифлэйм до официальной публикации, например, о будущих запусках продукции или рекрутинговых кампаниях.
- **Следует: при продаже продукции:**
 - предоставлять клиенту достоверную информацию о цене продукции, условиях оплаты, сроках доставки;
 - выдавать своему клиенту письменную форму заказа;
 - сообщать клиенту о сроке, в который он может произвести отмену заказа, а также о его праве на возврат и возмещение денежных средств в отношении поставляемых товаров, которые подлежат повторной продаже как новые;
 - предоставлять гарантии в отношении продукции Орифлэйм, оказывать послепродажное обслуживание и соответствующие процедуры оформления.
- **Следует: при демонстрации продукции:**
 - информировать о том, что фактический заработок и продажи зависят от самого человека и его навыков, времени, затраченного на процесс продаж, усилий и других факторов;
 - предоставлять необходимую информацию о способах получения дохода за счет распространения/продажи продукции.

- напоминать своему клиенту о том, что Орифлэйм является компанией прямых продаж, которая фокусируется на постоянной разработке инновационных продуктов. Орифлэйм предлагает качественную продукцию и возможность построения бизнеса. Данный бизнес позволит улучшать как свое финансовое положение, так и свои личные качества.

ПРИ ОБЩЕНИИ С КЛИЕНТОМ / ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ КОНСУЛЬТАНТОМ ОРИФЛЭЙМ НЕ СЛЕДУЕТ:

- **Не следует:** оказывать давление на клиента с целью приобретения продукции или присоединения к команде.

- **Не следует:** завышать характеристики продукта. Необходимо честно и справедливо освещать свой опыт использования продукта, всегда обращаться к аннотации продукта или другой информации, предоставленной Орифлэйм.

- **Не следует:** преувеличивать факты о характеристиках продукции Орифлэйм, о величине дохода, о своем опыте работы.

- **Не следует:** вводить в заблуждение, оказывать давление на клиента.

– **Не следует:** стесняться того, что у вас нет ответа на вопрос клиента или вы не уверены в ответе. Обратитесь в Службу поддержки продаж «Орифлэйм», чтобы уточнить правильный ответ, затем вернитесь с ним к клиенту.

- **Не следует:** использовать вводящие в заблуждение сравнения с продукцией других компаний. Критерии сравнения должны основываться на фактах, которые могут быть подтверждены.

– **Не следует:** наносить ущерб деловой репутации других компаний, переманивать или агитировать клиентов других компаний.

- **Не следует:** побуждать человека к покупке продукции на основании заявления о том, что он может снизить ее стоимость или восстановить ее закупочную цену путем направления других клиентов к вам для совершения аналогичных покупок.