

## **MANUALUL POLITICII ORIFLAME**

Este important pentru fiecare Brand Partener să citească și să cunoască conținutul Codului Etic (în continuare Codul) Oriflame și Regulile de conduită (în continuare Regulile) prevăzute în Manualul Politicii (în continuare Manualul), așa încât acestea sunt o parte integrantă a contractului de aderare. Toți Brand Partenerii Oriflame au obligația să respecte Codul și Regulile indiferent dacă Manualul a fost sau nu publicat în newsletter sau a ajuns la cunoștința acestora prin alte mijloace. Compania Oriflame își rezervă dreptul să anuleze în orice moment calitatea de membru Oriflame (anularea numărului de înregistrare) a oricărui Brand Partener care a furnizat informații personale false sau a încălcat Regulile prevăzute în Manual. Brand Partenerii terminați cărora le-a fost anulat numărul de înregistrare Oriflame își pierd toate drepturile și privilegiile, inclusiv în structura lor. Codul și Regulile sunt create pentru a asigura protecția drepturilor Brand Partenerilor și pentru a dicta cele mai înalte standarde de etică în afaceri, după care Brand Partenerii Oriflame trebuie să se conducă conform legislației țării în care își desfășoară activitatea.

### **I. CODUL DE ETICĂ ORIFLAME**

În calitate de Brand Partener Oriflame sunt de acord să-mi desfășor afacerea Oriflame conform următoarelor principii.

- 1.1.** Voi respecta toate Regulile de conduită prevăzute în Manual, precum și în alte publicații ale companiei. Voi respecta nu numai cuvintele, dar și spiritul acestor Reguli.
- 1.2.** Principiul după care mă voi călăuzi în relațiile de afaceri cu partenerii, în calitate de Brand Partener Oriflame, este să îi tratez la fel de corect cum mi-ar plăcea mie însumi să fiu tratat.
- 1.3.** Voi prezenta clienților și Brand Partenerilor produsele și oportunitățile Oriflame într-un mod cinstit și corect. Toate promisiunile și afirmațiile mele – în formă scrisă și verbală – referitor la produse și oportunități, vor fi în conformitate cu cele prezentate în publicațiile oficiale Oriflame. Voi compara produsele și oportunitățile Oriflame cu cele ale altor companii bazându-mă pe importanța furnizării informațiilor oficiale verificate.
- 1.4.** Voi fi politicos și prompt la preluarea comenzilor și rezolvarea oricăror sesizări ale clienților. În cazul necesității de înlocuire a produselor voi respecta procedurile indicate în sursele oficiale.
- 1.5.** Voi îndeplini toate obligațiunile în calitate de Brand Partener Oriflame (Sponsor sau Director), prevăzute în publicațiile oficiale Oriflame.
- 1.6.** Voi avea un comportament corespunzător celor mai înalte standarde etice ale companiei, care presupun onestitate, demnitate și responsabilitate.
- 1.7.** În nicio circumstanță nu voi folosi rețeaua Oriflame pentru a comercializa alte produse, în afara celor aprobate de companie.
- 1.8.** Voi respecta cu strictețe metoda vânzării directe fără să folosesc alte metode de distribuire a produselor.
- 1.9.** Nu voi permite distribuirea informației cu conținut ambiguu, care benevol sau forțat, poate prezenta compania Oriflame, în societate, într-un mod negativ.
- 1.10.** Voi respecta legislația țării mele, dar și a celorlalte țări, în care voi activa în cazul formării unei echipe internaționale.
- 1.11.** Voi respecta cerințele Codului Etic și regulile de încheiere a Drepturilor și Condițiilor contractului de aderare.

## II. REGULILE DE CONDUITĂ ALE BRAND PARTENERILOR ORIFLAME

### 1. DEFINIȚII

A. «Brand Partener Oriflame» (în continuare Brand Partener / Partener) – aici și în continuare partener independent a companiei indiferent de titlul și nivelul atins (inclusiv Manageri, Directori și mai sus).

B. «Pagina personală a Brand Partenerului» este dezvoltată și menținută de compania Oriflame pe site-ul companiei.

C. Cu excepția cazului în care se explică altfel, în acest document sub denumirea Oriflame se are în vedere reprezentanța regională a companiei unde ești înregistrat în calitate de Brand Partener.

D. «Linia de sponsorizare» include Brand Partenerul, sponsorul său și toți ceilalți sponsori superiori.

E. «Grupul personal» se referă la toți Brand Partenerii, sponsorizați direct sau indirect de alți Brand Parteneri din grupul său, cu excepția celor care au atins nivelul de 22% sau subordonații acestora.

F. «Grupul» cuprinde întreaga structură a unui Brand Partener, inclusiv Brand Partenerii care au atins nivelul de 22%, precum și structura acestora.

G. «Publicațiile oficiale Oriflame» includ «Planul de Succes – ediție pentru Lideri» (inclusiv și Manualul politicii Oriflame), Catalogul Oriflame, Ghidul pentru noii recruți, și alte materiale publicate pe site-ul oficial al companiei.

H. «Sponsor» – se referă la un Brand Partener Oriflame care înregistrează un alt Brand Partener în prima sa linie.

I. „Termeni” - termenii și condițiile, precum și alte documente specificate în acestea, care stabilesc regulile, principiile, drepturile și obligațiile Brand Partenerilor Oriflame în scopul cumpărării de produse Oriflame, sunt disponibile pe site-ul [www.oriflame.md](http://www.oriflame.md)

K. „Compania Oriflame”, „compania”, „Oriflame”, „compania Oriflame” -

ICS „ORIFLAME INTERNATIONAL” SRL, C / F 1002600014732.

Cuvintele care încep cu literă mare, dar care nu sunt definite în această secțiune, au același înțeles ca în «Planul Succesului».

L. "Abonament anual" este o taxă aplicată unui Brand Partener Oriflame (sub forma unei sume unice în momentul înregistrării, apoi anuală în cazul prelungirii colaborării) pentru înregistrarea pe site-ul Oriflame, accesul la funcțiile avansate ale site-ului Oriflame și la instrumentele online de dezvoltare a afacerii, posibilitatea de a cumpăra Produse Oriflame, posibilitatea de a primi informații despre noutățile și ofertele speciale ale Produselor Oriflame, precum și posibilitatea de a participa la ofertele speciale Oriflame pentru cei care s-au înregistrat pe site.

### 2. ÎNREGISTRAREA

2.1. Pentru a deveni Brand Partener Oriflame, candidatul necesită o recomandare din partea altui Partener înregistrat prealabil (sponsor). În unele cazuri, Oriflame are dreptul să repartizeze viitorul Brand Partener în orice altă structură.

2.2. Înregistrarea în calitate de Brand Partener poate fi efectuată doar cu acordul personal al candidatului. Partenerul Oriflame suportă toate consecințele negative în cazul lipsei unui astfel de acord. Brand Partenerul poate avea doar un singur număr de înregistrare.

2.3. Oriflame își rezervă dreptul de a refuza înregistrarea sau reînregistrarea oricărui candidat.

2.4. Brand Partener Oriflame poate deveni oricine a atins vârsta majoratului sau cu acordul prealabil în scris al părinților, părinților adoptivi sau tutorelui în cazul persoanelor cu vârsta de peste 14 ani.

2.5. Înregistrarea poate fi efectuată pentru persoane fizice sau parteneri în număr de 2 persoane, de

exemplu soți sau părinți și copii. Partenerii își îndeplinesc obligațiunile față de Oriflame în comun, iar compania are dreptul să-și recupereze toate datoriile de la unul sau de la ambii parteneri în cazul datoriilor.

**2.6.** Brand Partenerul Oriflame poate să-și anuleze înregistrarea în decurs de 30 de zile din momentul înregistrării sau prelungirea abonamentului anual în calitate de Brand Partener (sau alt termen prevăzut de legislație) și este în drept să ceară de la companie, în termenul indicat mai sus, returnarea taxei abonamentului anual..

**2.7.** Brand Partenerul Oriflame poate să-și anuleze înregistrarea în termen mai mare de 30 de zile din momentul înregistrării sau prelungirea abonamentului anual în calitate de Brand Partener prin trimiterea unei notificări scrise companiei. În acest caz, compania Oriflame nu este obligată să returneze taxa abonamentului anual achitată de Brand Partener, cum este indicat în punctul 2.6.

**2.8.** Înregistrarea Brand Partenerilor Oriflame expiră după 17 cataloage (1 an), luând în considerare prevederile alin. 2.10 de mai jos.

**2.9.** Înregistrarea Brand Partenerilor poate fi prelungită prin achitarea taxei abonamentului anual, care este adăugată automat în comanda Brand Partenerului după un an de la data înregistrării.

**2.10.** Conform p.2.8. și mai sus, înregistrarea unui Brand Partener Oriflame se anulează:

- după expirarea a 4 perioade de catalog din momentul înregistrării, în cazul în care Brand Partenerul nu a plasat nicio comandă din momentul înregistrării,

- după expirarea a 17 perioade de catalog (1 an) din data plasării ultimei comenzi.

Cu toate acestea, taxa abonamentului anual după 17 perioade de catalog (1 an)

nu se achită.

**2.11.** Partenerii Oriflame se pot înregistra din nou la Oriflame cu următoarele condiții: înainte de înregistrarea repetată trebuie să treacă cel puțin 17 perioade de catalog din catalogul în care Brand Partenerul a plasat ultima sa comandă.

În cazuri excepționale, compania își rezervă dreptul de a schimba condițiile de înregistrare repetată la propria discreție.

**2.12.** Candidatul pentru rolul de Brand Partener este obligat să se înregistreze în prima linie a unei dintre cele mai apropiate rude (frate, soră, mamă, tată, copii) dacă unul dintre ei este deja Brand Partener Oriflame. Dacă sunt mai multe rude a candidatului Partener Oriflame sunt deja Parteneri Oriflame, înregistrarea se face în prima linie în conformitate cu următoarele priorități:

soț

tatăl sau mama

copii

frați/surori,

În cazuri individuale, compania își rezervă dreptul de a aplica regula înregistrării la rudele apropiate care sunt Brand Parteneri Oriflame sau altor rude de orice grad de rudenie.

**2.13.** Soțul sau soția unui Brand Partener poate deveni de asemenea Partener înregistrându-se sub același număr sau sub un alt număr de înregistrare, dar în prima linie a soțului sau soției. În cazul în care soțul sau soția înregistrată sub un alt număr, dorește să rezilieze contractul cu Oriflame pentru a se înregistra sub același număr cu soțul/soția, se aplică următoarele reguli:

- plățile unice primite pentru titlurile atinse vor fi deduse din plățile unice viitoare ale celui soț/soție care

s-a alăturat primul la Oriflame, dacă o astfel de plată este rezultatul încetării calității de membru al soțului/soției pentru a crea o înregistrare comună sub un singur număr.

- înregistrarea soțului care al doilea s-a alăturat companiei Oriflame, este suspendată pentru o perioadă de 1 an, dacă soțul este/a avut nivelul de manager superior sau nivel mai mare iar după expirarea perioadei specificate, numărul său de înregistrare Oriflame se anulează

- primul soț se poate alătura numărului de înregistrare al celui de-al doilea soț imediat după depunerea cererii de anulare a statutului de membru Oriflame sub număr propriu de înregistrare.

**2.14.** Oriflame este în drept să anuleze înregistrarea Brand Partenerului Oriflame în cazul încălcării Codului Etic sau ale Regulilor de Conduită.

**2.15.** Oriflame își rezervă dreptul de a suspenda pe un termen până la 12 luni activitatea unui Brand Partener pe perioada investigării încălcărilor efectuate ale Codului de etică și ale Codului de conduită al Brand Partenerilor Oriflame

**2.16.** Schimbarea datelor incorecte de înregistrare a Brand Partenerului este posibilă numai cu acordul Oriflame în prezența circumstanțelor obiective în decurs de 3 perioade de catalog din momentul înregistrării în calitate de Brand Partener. În cazul în care Brand Partenerul prezintă date incorecte de înregistrare, Oriflame are dreptul să se ghideze după p.2.15.

### **3. MĂSURI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A STABILITĂȚII STRUCTURILOR**

**3.1.** Brand Partenerilor Oriflame le este interzis să se înregistreze sub un alt sponsor. Înregistrarea repetată poate avea loc doar după încetarea înregistrării și în conformitate cu regula prevăzută în punctul 2.11. În cazul rezilierii contractului cu Oriflame, Partenerul Oriflame își pierde grupul personal. Grupul trece la cel mai apropiat sponsor din structura Partenerului care a reziliat contractul. Înregistrarea încetează în conformitate cu clauza 2.8.-2.10. a prezentului Manual

**3.2.** În cazul în care un Brand Partener și-a exercitat drepturile stabilite în p. 2.11 al acestui Manual și a reziliat contractul cu Oriflame printr-o înregistrare repetată în altă structură în perioada stabilită și specificată în Manual, i se aplică reguli speciale pentru plăți și dezvoltarea noii structuri, stabilite în punctele 3.2.1 – 3.2.3.

**3.2.1** Pentru a garanta siguranța afacerilor și a păstra integritatea structurilor pentru Brand Partenerii de nivel superior, niciun Brand Partener care a fost în structura sa anterioară, nu poate fi înregistrat în noua sa structură chiar și la îndeplinirea condițiilor de reziliere a contractului cu Oriflame și înregistrarea repetată după perioada și regulile stabilite. Brand Partenerul înregistrat repetat are dreptul să-și construiască structura sa nouă invitând oameni noi, care nu au făcut niciodată parte din structura sa anterioară. Excepția de la această regulă poate fi aplicată doar unui partener Oriflame care a fost concediat din fosta sa structură pentru 3 perioade complete de catalog sau mai mult, unui partener care a fost concediat pentru 34 de perioade complete a catalogului sau mai mult, rudelor apropiate ale Brand Partenerului: soțul/soția, fratele/sora, tata/mama, copiii.

În cazul în care se analizează înregistrarea partenerilor în altă structură nouă, anterior fiind în aceeași structură, compania își rezervă dreptul să recunoască existența sau inexistența unei încălcări a clauzei 3.2.1

**3.2.2** Oriflame își rezervă dreptul de a lua în considerare, la înregistrarea repetată a Brand Partenerului, toate plățile unice primite anterior pentru titlurile obținute. Plățile pentru aceleași titluri, repetat obținute, pot să nu fie efectuate. În afară de asta, compania își rezervă dreptul de a lua în considerare toate calificările Brand Partenerului la luarea deciziei de a participa la orice eveniment și campanii de marketing ale companiei.

**3.2.3** Oriflame își rezervă dreptul de a lua decizii în orice situație discutabilă în caz de încălcare a măsurilor care vizează îmbunătățirea stabilității structurilor.

**3.3.** Transferul unui Brand Partener de la un sponsor la altul poate avea loc doar în cazuri speciale și

exclusiv la discreția Oriflame.

**3.4.** Este interzis transferul unui grup personal sau o parte a grupului de la un Brand Partener la altul.

**3.5.** Brand Partenerii pot să transfere numărul lor de înregistrare în cadrul companiei doar rudelor apropiate – soțului, soției, părinților, copiilor, inclusiv și copiilor înfiați, prin intermediul unei cereri în scris aprobată de companie. Un Brand Partener care a apelat la această procedură de transfer, poate să se înregistreze din nou în cadrul companiei respectând regulile enunțate în punctul 2.11.

**3.6.** În cazul decesului unui Brand Partener, numărul lui de înregistrare poate fi moștenit de rudele apropiate (soțul/soția, părinții, copiii, inclusiv și cei înfiați) printr-o cerere scrisă în termen de 6 luni din ziua decesului. În caz contrar, numărul de înregistrare se anulează, iar plățile datorate decedatului urmează a fi acordate moștenitorilor de drept în modul și termenele stabilite de lege la prezentarea documentelor care atestă dreptul de a primi astfel de plăți.

**3.7.** Oriflame permite Brand Partenerului să invite și să înregistreze noi Parteneri doar după ce a prezentat companiei o copie a actului său de identitate.

#### **4. RESPONSABILITĂȚILE BRAND PARTENERULUI ORIFLAME**

##### **Responsabilități comune**

**4.1.** Brand Partenerul Oriflame trebuie să respecte toate legile, reglementările și normele de afaceri, aplicabile relației sale cu Oriflame, inclusiv prevederile legii fiscale care reglementează înregistrarea Brand Partenerului în calitate de plătitor de contribuții, prezentarea rapoartelor și plata impozitelor corespunzătoare. Brand Partenerul Oriflame se obligă să nu întreprindă acțiuni care ar putea compromite compania și numele său în ochii clienților și a societății.

**4.2.** Brand Partenerul Oriflame trebuie să ia măsurile necesare pentru a asigura protecția datelor personale furnizate de cumpărători, clienți alți Consultanți Oriflame în conformitate cu legislații țării în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Responsabilitățile Brand Partenerului Oriflame în relație cu clienții

**4.3.** Brand Partenerul Oriflame nu trebuie să comită acțiuni neloiale față de client, nici să-l inducă în eroare.

**4.4.** Chiar de la începutul interacțiunii cu clienții, Brand Partenerii trebuie să se prezinte ca fiind Partener independenți Oriflame și să le explice scopul pentru care au decis să interacționeze cu aceștia indiferent de modalitatea abordată: prin email, pe site, pe rețelele sociale etc. Brand Partenerii Oriflame trebuie să indice clar statutul lor în cadrul companiei pentru a evita confuzia și pentru ca clienții să fie siguri că sunt contactați de un reprezentant oficial al companiei. Statutul de Brand Partener independent trebuie să fie indicat obligatoriu în toate scrisorile electronice, în cărțile de vizită, pe site-urile și paginile personale de pe rețelele sociale etc.

**4.5.** Brand Partenerul Oriflame trebuie să furnizeze clienților informații corecte și depline în conformitate cu principiile comerțului echitabil, despre posibilitățile de creditare în caz că acestea sunt accesibile, despre condițiile și modul de plată, despre funcționalitatea retururilor, despre condițiile de garanție, despre modul de servire și termenii de livrare. Brand Partenerul Oriflame trebuie să ofere răspunsuri corecte și depline la toate întrebările clienților.

**4.6.** În cazul în care clientul nu este mulțumit de calitatea produselor și dacă produsele sunt potrivite pentru a fi puse din nou în vânzare, Brand Partenerul Oriflame, într-un termen stabilit îi oferă clientului dreptul de a alege: fie să i se restituie banii pentru bunurile achiziționate cu condiția ca aceste bunuri să fie returnate, fie produsul să fie înlocuit cu un produs echivalent. Termenul stabilit trebuie să fie clar indicat și aplicat în mod egal atât vânzărilor directe cât și celor efectuate la distanță (prin telefon, prin poștă sau prin Internet).

**4.7.** La cumpărarea produselor, Brand Partenerul Oriflame trebuie să prezinte clientului un formular

pentru comandă, unde sunt indicate logo-ul companiei Oriflame, datele Brand Partenerului Oriflame, inclusiv numele, adresa și numărul de telefon, toate condițiile esențiale de vânzare, condițiile și termenii de garanție (dacă produsele au termen de garanție, se indică condițiile ei, informația detaliată și limitările asociate procesului post-vânzare, denumirea și adresele organizațiilor care oferă garanția, termenul de garanție și condițiile de înlăturare a defectelor propuse clientului, în mod clar stipulate în formularul pentru comandă sau în alte acte care însoțesc produsul), restricțiile și condițiile de returnare ale produselor. Textul unde sunt stipulate toate condițiile trebuie să fie scris în mod clar și lizibil.

**4.8.** Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să invoce declarații care nu sunt în concordanță cu declarațiile oficiale ale companiei Oriflame sau să le contrazică pe acestea, ducând în eroare astfel clienții. Declarațiile orale sau scrise ale Brand Partenerului Oriflame cu privire la eficiența produsului trebuie să corespundă pe deplin declarațiilor aprobate de Oriflame, și legislației.

**4.9.** Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să folosească comparații care pot fi înșelătoare sau incompatibile cu principiul concurenței loiale. Criteriile de comparație ar trebui să se bazeze pe fapte care pot fi confirmate. Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să comunice informații false despre oricare altă companie, afacerea ei sau produsele ei, în mod direct sau indirect, precum și să facă comparații fără a indica criterii de comparație specifice și dovezi obiective. Brand Partenerii Oriflame trebuie să se abțină de la orice utilizare nedreaptă a numelui sau reputației, denumirii companiei sau a mărcii comerciale a altor companii și produselor lor.

**4.10.** Brand Partenerii Oriflame trebuie să ofere clienților dreptul de a anula comanda într-un termen rezonabil și de a returna produsele livrate, dacă aceste produse sunt ca noi și pot fi puse din nou în vânzare.

**4.11.** Brand Partenerul Oriflame trebuie să mențină legătura cu clienții prin comunicarea personală, prin telefon sau email în intervale de timp rezonabile și la ore potrivite, astfel încât să nu fie enervant. Brand Partenerul Oriflame este obligat să înceteze demonstrarea sau prezentarea produselor la prima solicitare a clientului.

**4.12.** Brand Partenerul Oriflame trebuie să furnizeze clienților informații corecte în conformitate cu principiile comerțului echitabil și principiile de protecție a persoanelor cu dizabilități, conform normelor legislației existente cum ar fi și cele cu privire la minori.

**4.13.** Brand Partenerii Oriflame nu trebuie să înșele așteptările consumatorilor și nici să profite de lipsa de experiență și cunoștințe a acestora. Este interzis să se facă speculații referitor la vârstă, diferite boli, handicap psihic sau fizic, credulitate și competențe lingvistice slabe ale clienților.

**4.14.** Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să încurajeze persoanele să cumpere produse pe baza unei declarații conform căreia prețul poate fi redus sau restabilit cu scopul de a orienta potențialii clienți ai Brand Partenerului Oriflame spre cumpărături similare, dacă aceste reduceri depind de un eveniment special, care încă nu a avut loc.

**4.15.** Brand Partenerul Oriflame trebuie să efectueze comenzile clienților în perioada catalogului, în care clientul a plasat comanda.

Responsabilitățile Brand Partenerului Oriflame în relație cu alți Consultanți Oriflame

**4.16.** Brand Partenerii nu au dreptul să atragă candidații altor Parteneri Oriflame în rețeaua lor și nici să se implice în activitatea altor structuri.

**4.17.** Brand Partenerul Oriflame nu trebuie să denatureze informația referitoare la vânzările reale sau potențiale sau veniturile Brand Partenerilor Oriflame. Orice informații referitoare la venituri și vânzări ar trebui să fie: (a) veridice, exacte și prezentate în așa fel încât să nu fie false, confuze sau încurcate și (b) fondate pe fapte argumentate și demonstrate pe piața respectivă. Brand Partenerii potențiali ai companiei Oriflame (c) ar trebui să fie informați că vânzările și veniturile depind de însăși persoana și abilitățile sale, timpul alocat procesului de vânzare, eforturilor depuse și alți factori, și de asemenea, (d) să dispună de informațiile necesare pentru a putea rezonabil evalua posibilitățile sale de venit.

**4.18.** Brand Partenerul Oriflame nu percepe plăți de la alți Parteneri Oriflame pentru materiale sau servicii dezvoltate de Oriflame, cu excepția plăților pentru acoperirea cheltuielilor pentru întâlniri sau training-urile de instruire ținute de Brand Partenerii Oriflame.

Toate materialele promoționale, dezvoltate de Brand Partenerii Oriflame, trebuie să corespundă procedurilor și politicii Oriflame. Brand Partenerii Oriflame care vând materiale publicitare, aprobate și permise de lege sau materiale pentru instruirea altor Parteneri Oriflame: (a) au dreptul să ofere doar materiale care corespund aceluiași standard implementate de Oriflame, (b) nu au dreptul să impună achiziționarea acestor materiale altor Consultanți Oriflame; (c) au dreptul să ofere Brand Partenerului Oriflame ajutor în procesul de vânzare, rezonabil și echitabil, fără un profit substanțial, costul ar trebuie să fie echivalent cu costul materialelor similare, disponibile pe piață; și (d) au dreptul de a oferi informații despre politica retururilor în formă scrisă, similară cu politica retururilor dezvoltată de Oriflame.

**4.19.** Brand Partenerii Oriflame ar trebui să comunice cu alți Parteneri Oriflame doar într-o manieră rezonabilă și la ore potrivite, pentru a nu deveni enervanți și agasanți.

**4.20.** Brand Partenerul Oriflame nu trebuie să-și impună Brand Partenerii săi să facă comenzi prin intermediul său și nici să stabilească cantitatea minimă a comenzii sau sortimentul acesteia. Toți Brand Partenerii pot plasa comenzi direct la Oriflame. Este important de reținut că taxele pentru păstrarea și livrarea produselor depind de cantitatea comenzii. Astfel încât, fiecare Brand Partener trebuie să decidă în mod independent oportunitatea de plasare a comenzii / dacă își face sau nu stocuri de produse. Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să solicite sau să încurajeze alți Parteneri să cumpere cantități nerezonabile de produse sau să se folosească de asistenții pe vânzări. Brand Partenerul Oriflame nu trebuie să achiziționeze o cantitate mare de produse față de rata de așteptare a vânzărilor și cererile preconizate pe care le are stabilite .

**4.21.** Brand Partenerul nu are dreptul să folosească Oriflame pentru vânzarea altor produse cu excepția produselor oficial aprobate de companie, inclusiv și materialele intelectuale și serviciile de consulting.

**4.22.** Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să atragă cumpărători din alte companii care funcționează pe principiul vânzărilor directe.

**4.23.** Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să denigreze fără teme produsele unei alte companii, planul de vânzări și marketing sau oricare altă particularitate a unei alte companii.

**4.24.** Brand Partenerii Oriflame nu sunt angajați Oriflame. Atunci când prezintă oportunitatea Oriflame trebuie să sublinieze faptul că aceasta înseamnă desfășurarea unei afaceri independente și că nu este vorba de o ofertă pentru angajare.

**4.25.** Brand Partenerii Oriflame nu au autoritatea să-și ia angajamente sau să-și asume obligații în numele companiei Oriflame. Aceștia vor despăgubi compania Oriflame pentru orice cheltuială sau daună produsă din nerespectarea oricăreia dintre aceste reguli.

**4.26.** Brand Partenerul Oriflame nu are voie să comande produse în numele altui Brand Partener, fără acordul scris al celui din urmă.

**4.27.** Brand Partenerul Oriflame este obligat să se asigure că toți Brand Partenerii din grupul său personal își îndeplinesc obligațiile creditare față de companie.

**4.28.** Sponsorul este responsabil pentru instruirea, dezvoltarea și motivarea Brand Partenerilor sponsorizați.

**4.29.** Brand Partenerul Oriflame nu are voie să dea interviuri în presă, la TV, radio, reviste, nici să folosească pentru reclamă mijloace mass-media (inclusiv Internet, sms etc) utilizând numele companiei fără acordul prealabil în scris al Oriflame.

**4.30.** Brand Partenerul Oriflame nu are dreptul să distribuie pe rețelele sociale informații despre companie, produse, serviciile oferite de aceasta, care duc în eroare clienții și ar periclita reputația

companiei.

## **5. ALTE REGULI ȘI POLITICI**

**5.1.** Politica Oriflame nu permite delimitarea unor teritorii sau francize pentru desfășurarea activității. Niciun Brand Partener Oriflame nu este autorizat să garanteze, să vândă, să aloce ori să transfere un astfel de teritoriu sau franciză. Orice Brand Partener este liber să-și desfășoare afacerea în orice parte a țării.

**5.2.** Brand Partenerul Oriflame trebuie să respecte faptul că Oriflame își desfășoară activitatea în multe țări, dar nu în toate țările din lume, respectând cu strictețe obligațiile sale de securitate a produselor, de înregistrare a produsului, de import și alte reguli, care se aplică pentru comerțul din țările respective. Oriflame nu poartă răspundere pentru orice daune, litigii sau creanțe rezultate din sau legate de comerțul transfrontalier realizat de Brand Partenerii Oriflame în țări din afara piețelor pe care operează Oriflame. În acest caz, Oriflame îl va face răspunzător în totalitate pentru astfel de plângeri pe Brand Partenerul Oriflame.

**5.2.1.** Partenerii Oriflame trebuie să se abțină de la cumpărarea produselor Oriflame într-o țară și revânzarea lor într-o altă țară în care își desfășoară activitatea Oriflame.

**5.3.** Brand Partenerul Oriflame nu este angajat al companiei. Singurul titlu pe care poate să-l folosească pe cărțile de vizită, în alte materiale tipărite sau în email-uri este „Brand Partener Independent”, iar atunci când se califică “ Partener Independent Oriflame – Manager” sau „Partener Independent Oriflame – Director”.

**5.4.** Materialele promoționale, pagina personală a Brand Partenerilor Oriflame sau oricare alte aplicații de pe rețelele sociale, susținute de Oriflame pot fi folosite conform specificațiilor fără o aprobare prealabilă. Brand Partenerii Oriflame nu pot înregistra sau găzdui o pagină de start cu un domeniu care include cuvântul Oriflame, în schimb ei pot să publice recenzii pe site-ul oficial Oriflame. Compania își rezervă dreptul de a aproba materialul înainte ca acesta să fie publicat. Regulile de Conduită ale Brand Partenerilor în sfera online sunt enunțate în Anexa 1 și 2.

**5.5.** Brand Partenerul Oriflame nu are voie să folosească, fără acordul prealabil în scris al companiei Oriflame, numele, logo-ul sau sigla firmei Oriflame. Dacă a obținut consimțământul scris, Brand Partenerul are dreptul să utilizeze numele, logo-ul sau sigla Oriflame în conformitate cu regulile stabilite de companie. Utilizarea simbolurilor corporatiste pe resursele Internet este reglementată în Anexa 1.

**5.6.** Brand Partenerul Oriflame nu are dreptul să producă sau să procure din nici o altă sursă în afară de Oriflame, bunuri pe care este înscrisă marca sau logo-ul Oriflame, cu excepția cazului în care are aprobare în scris din partea Oriflame.

**5.7.** Toate materialele Oriflame tipărite, materialele video, fotografiile, imaginile sunt protejate prin dreptul de autor și nu pot fi reproduse în totalitate sau parțial de către nimeni, nici în materialele tipărite sau publicate pe Internet, fără aprobarea prealabilă scrisă de la Oriflame. Când drepturile de autor sunt folosite în mod legitim, este obligatoriu ca trimiterea la drepturile de autor Oriflame să se facă într-un mod vizibil și categoric. Alte reguli cu privire la utilizarea imaginilor și a altor materiale ale companiei în mediul online sunt enunțate în Anexa 1.

Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să vândă, să demonstreze sau să expună produsele Oriflame în locuri specializate pentru vânzarea cu amănuntul și nici în outlet-uri, magazine online, site-uri, platforme de licitații (de ex. site-urile care prezintă oferta zilei, Ebay.com). Alte reguli de organizare a vânzărilor pe Internet sunt enunțate în Anexa 1. Nici publicațiile Oriflame nu trebuie expuse sau vândute în astfel de locuri. Locurile, care din punct de vedere tehnic nu sunt puncte de desfacere cu amănuntul, cum ar fi saloanele de frumusețe, pot fi folosite pentru expunerea produselor, dar nu și pentru vânzarea acestora.

**5.9** Produsele Oriflame nu ar trebui să fie plasate pentru demonstrații în întreprinderi, produsele cărora nu sunt prezente în sortimentul Oriflame.

**5.10.** Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să plaseze automat postări pe forumuri cu altă tematică, să utilizeze programe pentru distribuirea mesajelor spam utilizatorilor care nu și-au dat consimțământul



prealabil să primească astfel de mesaje.

**5.11.** Nicio persoană, în nicio circumstanță, nu este autorizată să reambaleze sau să modifice în vreun fel ambalajul sau etichetarea produselor. Produsele Oriflame se vând numai în ambalajul lor original.

**5.12.** Produsele Oriflame nu cauzează niciun fel de probleme sănătății dacă sunt folosite în scopul pentru care au fost concepute și conform instrucțiunilor. Oriflame garantează calitatea înaltă produselor sale și este gata să recompenseze pentru daunele provocate de utilizarea unui produs necalitativ. Compania nu poartă răspundere pentru situațiile în care problemele apărute sunt datorate neatenției, aplicării neglijente sau folosirii incorecte a produsului.

**5.13.** Oriflame își rezervă dreptul de a reține în orice moment orice valoare neachitată la timp a facturii unui Brand Partener din orice discount de volum sau bonus convenit acestuia.

**5.14.** Oriflame are dreptul să schimbe prețurile produselor și gama de produse fără să anunțe în prealabil. Oriflame nu va acorda discount de volum, bonusuri sau orice altă compensație pentru eventualele pierderi survenite din cauza acestor schimbări sau a stocurilor zero de produse.

**5.15.** În cazul unei solicitări de anulare a înregistrării unui Brand Partener Oriflame, compania își rezervă dreptul de a rambursa cheltuielile pentru achiziționarea produselor Brand Partenerului (înafară de produsele din categoria Wellness) doar în următoarele cazuri:

- retururile sunt efectuate nu mai târziu de 12 luni din momentul procurării produselor
- suma rambursării constituie nu mai puțin de 90 % din plata efectuată de Brand Partener după deducerea tuturor reducerilor, bonusurilor, recompenselor bănești și mai puțin costul de expediere al produsului returnat;
- Achiziționarea produsului care urmează a fi returnat nu afectează îndeplinirea termenilor și condițiilor Planului de succes al Brand Partenerului Oriflame sau a oricărui alte programe în vigoare la momentul achiziției.
- produsele destinate rambursării, inclusiv materialele promoționale, trebuie să fie valabile pentru a fi puse din nou în vânzare.

În contextul prezentului punct, produsele care pot fi din nou puse în vânzare:

- nu trebuie să fie utilizate, deschise sau deteriorate;
- nu trebuie să fie expirate;
- trebuie să fie în catalogul actual Oriflame.
- Acest paragraf se aplică acelor parteneri Oriflame care au respectat cu bună credință Statutul, Codul de etică și Codul de conduită al Brand partenerilor Oriflame (inclusiv celor care nu au fost/nu sunt cercetați pentru încălcări ale Statutului, ale Codului de etică și ale Codului de conduită al Brand Partenerilor Oriflame).

**5.16.** Dacă un Brand Partener este implicat, legal sau ilegal, în orice fel de dispută sau activitate care poate influența negativ reputația companiei, respectivul Brand Partener are obligația să informeze imediat compania Oriflame despre aceasta.

**5.17.** Oriflame își rezervă dreptul să extindă sau să revizuiască conținutul Planului de Succes, criteriile de calificare sau Codul Eticii și Regulile de conduită Oriflame.

## **6. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE DIRECTORILOR ORIFLAME**

Adăugător la cerințele de bază, valabile pentru toți Brand Partenerii Oriflame, următoarele reguli se aplică Brand Partenerilor de la nivelul de Director și mai sus. Încălcarea oricărei dintre aceste reguli poate duce la pierderea acestui titlu și a tuturor privilegiilor legate de acesta, iar în situațiile excepționale la anularea numărului de înregistrare în calitate de Brand Partener Oriflame.

**6.1.** În calitate de Lider a grupului personal ești obligat în timpul fiecărei perioade de catalog:

- a) să recrutați și să dezvoltați continuu grupul personal;
- b) să acordați ajutorul și sprijinul dvs. întru motivarea Brand Partenerilor grupului personal;
- c) să organizați training-uri și întâlniri de motivare, să stabiliți obiective și să monitorizați realizarea acestora;
- d) să instruiți Brand Partenerii pentru a-și dezvolta mai eficient afacerea și în acelaș timp să îi instruiți în respectarea Codului Etică și Regulilor de conduită a Brand Partenerilor Oriflame;
- e) să oferiți Brand Partenerilor informații noi referitor la diferite întâlniri, evenimente, training-uri și despre produsele noi ale companiei;
- f) să participați la toate seminarele și evenimentele organizate de compania Oriflame;
- g) să respectați Codul Etic și Regulile de conduită ale Brand Partenerilor Oriflame, să fiți un exemplu pentru ceilalți;
- h) să participați la toate întâlnirile de afaceri organizate de managerii pe vânzări ai companiei Oriflame.

**6.2.** Un Director Oriflame nu are dreptul :

- a) să reprezinte și/sau să fie membru al altor companii de socializare și de vânzare directă, să promoveze și să facă publicitate altor companii de socializare și de vânzare directă și produselor acestora;
- b) să participe sau să promoveze orice program de marketing de parteneriat;
- c) să promoveze și să facă publicitate produselor cosmetice și de sănătate ale altor companii.

**6.3.** În cazul în care soțul, soția sau rudele apropiate (și anume: fratele sau sora, tatăl sau mama, copiii) ale Directorului sunt reprezentanți ale altei companii de vânzări directe, atunci acest soț sau soție sau rudei apropiate (conform celor enunțate mai sus în p.6.3.) nu au dreptul să participe în activitățile companiei Oriflame și nici să implice compania Oriflame în activitățile acelei companii. Directorul a cărui soț, soție sau altă rudă apropiată (în conformitate cu cele enunțate în punctul 6.3.) activează în alte companii de vânzări directe, sunt obligați să informeze compania Oriflame.

**6.4.** În cazul decesului unui Director, titlul acestuia poate fi moștenit de către una dintre cele mai apropiate rude prin condițiile stabilite de legislația în vigoare. Pentru asta este nevoie de o cerere în scris adresată companiei Oriflame nu mai târziu de 6 luni din ziua decesului, în caz contrar, numărul de înregistrare al directorului dat va fi anulat. Moștenitorii trebuie să accepte și să fie de acord să îndeplinească toate cerințele și regulile care sunt obligatorii pentru Brand Partenerii Oriflame.

**6.5.** Un Director trebuie să respecte orice reguli adiționale sau instrucțiuni comunicate în scris de către compania Oriflame.

## **7. PROCEDURA DE RECLAMAȚII**

Orice relatare/plângere referitor la încălcarea acestui Cod Etic și a Regulilor de conduită poate fi făcută în reprezentanțele locale Oriflame sau personal directorului general al companiei în localitatea de unde e Brand Partenerul.

### **ANEXA 1.**

#### **REGULILE DE CONDUITĂ ALE BRAND PARTENERILOR ÎN SFERA ONLINE**

Aceste reglementări au scopul de a defini regulile de conduită ale Brand Partenerilor în sfera online, reguli care nu permit încălcarea drepturilor de autor ale companiei Oriflame, inclusiv și legile și acordurile existente.

## **1. DISPOZIȚII GENERALE**

Oriflame le oferă Brand Partenerilor oportunitatea de creare a paginilor personale pe site-ul Oriflame și instrumente online de vânzare și promovare a produselor și posibilităților de construire a unei afaceri în sfera online.

Aceste instrumente digitale sunt singurele instrumente aprobate de Oriflame disponibile în prezent, prin intermediul cărora Brand Partenerii pot oferi produse spre vânzare și pot afișa imagini și logo-uri cu drepturi de autor ale Oriflame.

Brand Partenerii, de asemenea, pot să-și creeze propriile site-uri pentru vânzarea și promovarea produselor Oriflame, să comunice despre activitatea sa și despre șansa de a începe o afacere cu condiția că acești utilizatori înștiințează despre faptul că site-ul lor nu este site-ul oficial al companiei. Este necesară citarea informației despre proprietarul site-ului, datele de contact și link-ul către sursa oficială .

Brand Partenerii Oriflame nu pot publica informații sau alte materiale protejate prin drepturi de autor fără permisiunea deținătorului drepturilor de autor.

Brand partenerii Oriflame nu pot folosi Oriflame pentru a susține sau promova opinii politice sau idei religioase.

Brand Partenerii Oriflame nu pot publica informații sau materiale defăimătoare, calomnioase, abuzive, amenințătoare, care provoacă conflicte etnice, rasiste sau alte informații sau materiale ofensatoare sau ilegale.

Brand Partenerii Oriflame nu pot publica informații despre produse care nu au fost încă lansate de Oriflame, nu pot dezvălui date despre clienți, nu pot publica catalogul și alte materiale care nu au fost încă postate pe site-ul oficial Oriflame sau orice alte informații confidențiale ale companiei.

## **2. NUME DOMENIU**

Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să utilizeze cuvântul «Oriflame» sau o altă imitație fonetică, pentru denumirea domeniului site-ului, aplicației mobile, a blogului, a paginii pe rețelele sociale (cum ar fi, Facebook, VKontakte, Instagram), a canalului de găzduire video sau numele site-ului web în rezultatele căutării organice.

Prin imitație fonetică se înțelege clonarea numelui de brand prin utilizarea literelor, sunetelor și cifrelor (schimbarea cu locul a cuvintelor, adăugarea sau ștergerea unei sau mai multe litere sau cifre din denumire), care imită sunetul sau ortografia aproape de original. Spre exemplu Oriflame – Orifleim – Orilame – Orileme și așa mai departe.

Partenerii mărcii Oriflame nu ar trebui să înregistreze o pagină/grup pe rețelele de socializare folosind nume și imagini care pot duce în eroare publicul și pot da impresia că această pagină este pagina / grupul oficial al companiei Oriflame.

- Numele paginii / grupului și imaginea de profil din rețelele sociale ar trebui să indice clar că au fost create de un Brand Partener Oriflame independent. De exemplu: "Echipa Brand Partenerului independent Oriflame, Anna Ivanova." Imaginea proprie a Annei ar trebui folosită ca imagine de profil.

- Pagina din rețeaua de socializare \ grupul nu poate fi numită, de exemplu, "Oriflame Ivanova" folosind imagini oficiale Oriflame, de exemplu, sigla Oriflame etc.

Cuvântul «Oriflame» poate fi utilizat în denumirea blogului, account-ului sau a unei grupe pe rețele sociale doar în cazul în care în această denumire se indică categoric faptul că această grupă/pagină etc. nu este o sursă oficială a companiei, cum ar fi: «Comunitatea Brand Partenerilor Oriflame independenți Orhei».

## **3. CERINȚELE CĂTRE DOMENIUL BRAND PARTENERULUI**

Pe pagina principală a oricărui domeniu (site, blog, pagină sau grup pe rețelele sociale) sau într-o

campanie promoțională trebuie să fie indicat clar și vizibil informația că proprietarul site-ului este Brand Partenerul Independent Oriflame.

Datele de contact ale Brand Partenerului (minim numele și prenumele, adresa de email și numărul de telefon) trebuie să fie ușor accesibile vizitatorilor site-ului respectiv.

Dacă pe site-ul Brand Partenerului există opțiunea de înregistrare atunci tot acolo trebuie să existe și informația clară și exactă despre faptul că înregistrarea se inițiază de către Brand Partenerul Oriflame, nu de companie însăși. (spre exemplu «Înregistrare în echipa lui Socolov D.» sau înregistrarea în echipa «Înainte spre visuri!»).

Regulile acestei secțiuni nu se aplică paginilor personale, blogurilor și site-urilor Brand Partenerilor Oriflame care nu au legătură cu activitatea Brand Partenerului în compania Oriflame.

#### **4. DESPRE CONȚINUT ȘI LINK-URI**

La crearea site-ului personal, Brand Partenerii nu au dreptul să copieze design-ul site-ului oficial Oriflame, pentru a evita posibilele neînțelegeri din partea vizitatorilor. La copierea materialelor online Oriflame, așa cum sunt site-ul sau grupa pe rețelele sociale, canalului video etc, este obligatoriu link-ul către sursa oficială a acestor materiale.

Brand Partenerii nu au dreptul să vândă, să demonstreze sau să prezinte produsele Oriflame în magazinele online, pe site-uri care oferă vouchere de reducere, cum ar fi Ebay.com, pe site-urile cu anunțuri gratuite, în aplicații pentru sistemele de operare mobilă, pe domeniile personale (site, blog, pagină de socializare etc.), inclusiv primirea plăților online. Se permit doar recomandările de produse pe domeniile personale, descrierea lor și colectarea informației despre comandă pentru efectuarea comenzii pe site-ul oficial Oriflame.

Singura modalitate posibilă pentru un Brand Partener Oriflame de a vinde produse online este să-și deschidă pagină personală de Brand Partener pe site-ul oficial Oriflame, utilizând link-urile către sursa oficială.

Utilizarea conceptului «Internet-Magazin» este posibilă doar în cazul de lucru cu pagina personală a Brand Partenerului pentru acele piețe în care această opțiune este disponibilă. În toate celelalte cazuri, utilizarea conceptului «Internet-Magazin» pe site-urile personale ale Brand Partenerului Oriflame nu se permite.

Produsele Oriflame nu pot fi plasate pentru demonstrare sau recomandate pe sursele web ale Brand Partenerilor alături de alte produse care nu sunt prezente în sortimentul Oriflame.

#### **5. POZE ȘI IMAGINI**

Brand Partenerilor Oriflame le este interzis să folosească fotografiile sau video de pe site-ul oficial Oriflame și să le publice pe propriul site. Toate materialele grafice sunt protejate prin drepturi de autor. Aceste drepturi nu se aplică Brand partenerilor Oriflame. Compania Oriflame le permite Brand Partenerilor săi să utilizeze:

Toate imaginile cu produse, publicate pe site-ul oficial Oriflame dotate cu funcția de partajare.

-Funcția de partajare oferă o legătură automata cu site-ul original.

-Imagini de modele, produse și materiale video prin funcția de partajare când aceasta este disponibilă.

Funcția de partajare oferă o legătură automata cu site-ul original.

-Imagini cu produsele Oriflame fără funcția de partajare. În acest caz trebuie să fie clar indicat link-ul la sursa original de exemplu: "www.oriflame.md"

Nu se permite utilizarea imaginilor din catalog, broșuri sau alte materiale tipărite care nu au fost încă publicate pe site-ul oficial Oriflame sau în catalogul curent.

Toate materialele Oriflame utilizate trebuie să fie de calitate înaltă.

Orice revendicări și pretenții ale unor părți terțe care pot fi primite de compania Oriflame în legătură cu încălcarea regulilor de utilizare a obiectelor enumerate mai sus, vor fi redirecționate către Brand

Partener.

## **6. LOGO-UL ORIFLAME**

Brand Partenerilor Oriflame li se permite utilizarea logo-ului Oriflame numai prin permisiunea scrisă a companiei.

## **7. PREZENȚA BRAND PARTENERILOR PE REȚELELE SOCIALE**

Oriflame încurajează prezența Brand Partenerilor pe bloguri, pe rețelele sociale și alte domenii online. Brand Partenerii își pot publica recenziile și comentariile despre produsele Oriflame, ținând cont de cerințele p. 1.3 în ceea ce privește fiabilitatea informațiilor ce țin de proprietățile produselor. Compania Oriflame recomandă să utilizați butonul "Distribuie prietenilor" pe paginile oficiale online ale companiei pentru a afișa corect informația și link-urile către sursă.

## **8. PROMOVAREA PE INTERNET**

Brand Partenerii pot de sine stătător să se ocupe de promovarea resurselor web personale pe Internet cu condiția de a respecta cerințele enunțate în Regulile de Conduită în sfera online.

În reclama contextuală (spre exemplu, cu ajutorul serviciului Google Adwords):

Trebuie să reflecte faptul că este creată de un Brand Partener Independent Oriflame. Titlul

nu ar trebui să ducă în eroare că reclama este plasată oficial de compania Oriflame.

Brand Partenerul nu are dreptul să utilizeze în calitate de cuvânt-cheie cuvântul "Oriflame", dar de asemenea și altă oricare imitație fonetică a denumirii Oriflame. De asemenea nu au dreptul să utilizeze denumiri legate de Oriflame cu ar fi NovAge, Giordani Gold etc., ca cuvinte cheie.

Brand Partenerul Oriflame nu are dreptul să-și promoveze link-ul Personal de recomandare către catalogul online Oriflame în campanii publicitare plătite, cu excepția cazurilor în care acest link este promovat prin propriul său site web, blog, pagină de socializare. Este permisă promovarea resursei web personale, care conține un link Personal de recomandare al Brand Partenerului Oriflame.

În afară de asta, în timpul promovării resurselor web, Brand Partenerul nu are dreptul:

Să atragă Brand Parteneri înregistrați Oriflame prin intermediul newsletter-elor sau prin orice altă metodă.

Să plaseze postări comerciale cu ofertă explicită sau implicită de afacere sau a unui produs pe forumurile care abordează alte tematici, precum și pe paginile personale de pe rețelele sociale, site-urile web și în comentariile unei postări ale unei comunități sau a unei persoane fizice fără consimțământul acestora.

## **9. CURSURI PLĂTITE**

Brand Partenerii Oriflame nu au voie să perceapă taxe pentru traininguri și webinare online, cu excepția cazurilor descrise în clauza 4.18 din regulile de conduită ale Brand Partenerilor Oriflame.

## **10. VÂNZĂRI ONLINE.**

Brand Partenerii Oriflame nu au dreptul să vândă, să demonstreze sau să expună produse Oriflame în magazine online și licitații, piețe, de exemplu, cum ar fi Ozon, Wildberries, Yandex., site-uri cu oferte de vânzare cu cupoane cu reduceri, de exemplu, cum ar fi Ebay.com, AliExpress, buletine gratuite, de exemplu, Aavito.ru, în aplicații pentru sisteme de operare mobile, precum și pe propriile resurse web (site web, blog, pagină de rețea socială etc. etc.), inclusiv recepție plăți online. Este permisă numai recomandarea produselor pe propriile resurse web, descrierea acestora și colectarea informațiilor despre comanda dorită pentru comenzi ulterioare pe site-ul oficial Oriflame. Singura modalitate posibilă de a vinde produse online este de a crea Link-ul dvs. personal de recomandare al Brand Partenerului Oriflame pe site-ul oficial Oriflame și utilizarea acestuia pe resursa dvs. web. Utilizarea conceptului de "magazin Online" este posibilă numai în cazul colaborării cu un link Personal de recomandare al unui Brand Partener Oriflame, pentru acele piețe în care această opțiune este disponibilă. În toate celelalte cazuri, utilizarea termenului "magazin Online" pe site-urile proprii ale Brand Partenerilor nu este permisă. Produsele Oriflame nu trebuie plasate pentru demonstrație și recomandate pe resursele web personale ale Brand Partenerii Oriflame, alături de produsele terțe care nu sunt reprezentate în sortimentul Oriflame.

## **11. SPAM**

Brand Partenerilor Oriflame sunt strict interzise:

\* postarea automată a postărilor în forumuri non-tematice, utilizarea de roboți, adică programe pentru mesaje spam automate sau efectuarea acțiunilor automate, cum ar fi adăugarea utilizatorilor pe rețele sociale la un grup /pagină.

\* plasarea postărilor comerciale

## **ANEXA Nr. 2. REGULI DE COMUNICARE**

### **ÎN TIMPUL COMUNICĂRII CU CLIENTUL / POTENȚIALUL BRAND PARTENER ORIFLAME ȚINEȚI CONT DE URMĂTOARELE REGULI:**

- **Urmează:** să vă prezentați pe dumneavoastră și compania Oriflame, să vă împărtășiți cu informații utile și interesante, idei despre produse și modul de deservire Oriflame.

- **Urmează:** să explicați clienților scopul propunerilor dumneavoastră și să prezentați informații despre tipurile de produse Oriflame.

- **Urmează:** să răspundeți la toate întrebările sincer și adevărat.

- **Urmează:** să revendicați reclamații doar în legătură cu produsele Oriflame. Să trimiteți clientului un link către site-ul web Oriflame, unde el poate afla mai mult despre produsele companiei și modul de direcționare a reclamațiilor.

- **Urmează:** să respectați clienții și alți Parteneri Oriflame. Să nu întreprindeți acțiuni violente, extreme din motive rasiale, de gen, sexuale; nu utilizați un vocabular neadecvat. Manifestați respect față de viețile străine private, în temele legate de politică, religie etc.

- **Urmează:** la prima solicitare a clientului să încetați comunicarea cu el.

- **Urmează:** să colectați și să păstrați datele cu caracter personal ale clienților doar atunci când este necesar, respectând cerințele legislației în vigoare în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

- **Urmează:** să păstrați confidențialitatea informațiilor Oriflame. La citarea materialelor oficiale, publicate anterior pe site-ul Oriflame, este necesar să indicați un link către sursă (spre exemplu «publicat pe site-ul [www.oriflame.md](http://www.oriflame.md), 2018»). Este interzisă publicarea materialelor confidențiale Oriflame până la publicarea lor oficială, cum ar fi spre exemplu, despre lansările de produse sau campaniile de recrutare.

- **Urmează:** la vânzarea produselor:

- să prezentați clientului informații veridice despre prețul produselor, condițiile de plată, termenul de livrare;

- să emiteți clientului comanda în formă scrisă;

- să informați clientul despre termenul în care are dreptul să anuleze comanda și despre dreptul de a returna produsele și de a-și primi banii înapoi în cazul în care produsele pot fi repuse în vânzare;

- să oferiți garanția produselor Oriflame, să oferiți servicii post vânzare și proceduri corespunzătoare de formare.

- **Urmează:** la demonstrarea produselor:

- să informați despre faptul că venitul și vânzările depind de persoana care le demonstrează și abilitățile sale, de timpul alocat procedurii de vânzare, efortul depus și mulți alți factori;

- să prezentați informația necesară despre modurile de obținere a veniturilor din produsele vândute.

- să-i amintiți clientului despre faptul că Oriflame este o Companie Beauty bazată pe vânzări sociale, care se focusează pe dezvoltarea permanentă a produselor inovatoare. Oriflame propune doar produse de calitate și posibilitatea de a începe o afacere, care va permite o îmbunătățire a stării materiale și o cale de dezvoltare a calităților personale.

### **ÎN TIMPUL COMUNICĂRII CU CLIENTUL / POTENȚIALUL BRAND PARTENER ORIFLAME URMEAZĂ SĂ**

## **ȚINEȚI CONT DE URMĂTOARELE REGULI:**

- **Este interzis:** să puneți presiune pe client cu scopul ca acesta să cumpere produse sau să se alăture echipei.
- **Este interzis:** să supraestimați caracteristicile produselor. Atunci când povestiți despre propria experiență de folosire a produselor, oferiți doar informații adevărate. Folosiți-vă de descrierile produselor și alte informații prezentate de Oriflame referitor la produse.
- **Este interzis:** să supraestimați caracteristicile produselor Oriflame, despre suma veniturii, despre experiența dumneavoastră de muncă.
- **Este interzis:** să duceți clientul în eroare, să puneți presiune pe client.
- **Este interzis:** să vă rușinați de faptul că nu aveți răspuns la întrebare sau că nu sunteți siguri în răspuns. Adresați-vă la serviciul suport vânzări «Oriflame», pentru a afla răspunsul corect, iar apoi transmiteți-l clientului.
- **Este interzis:** să folosiți comparații confuze, care duc în eroare, cu produse ale altei companii. Criteriile de comparație trebuie să fie argumentate și bazate pe fapte reale.
- **Este interzis:** să cauzați prejudicii reputației altor companii, să atrageți clienții altor companii.
- **Este interzis:** să încurajați o persoană să cumpere produse pe baza declarației conform căreia poate reduce costurile produselor sau chiar restabili prețul de achiziție, cu scopul ca această persoană să trimită alți clienți la dumneavoastră pentru a efectua achiziții similare.