

# Manuel de politique d'Oriflame

## Code d'éthique et règles de conduite

Il est important que vous lisiez le Code d'éthique d'Oriflame (le "Code") et les Règles de conduite (les "Règles"), car ils font partie intégrante des conditions du formulaire de candidature du Partenaire Beauté.

Un Partenaire Beauté d'Oriflame doit se conformer au Code et aux Règles ainsi qu'à tout amendement publié dans le bulletin d'information ou autrement communiqué au Partenaire Beauté d'Oriflame. Oriflame se réserve le droit de résilier à tout moment, et avec effet immédiat, l'adhésion de tout Partenaire Beauté d'Oriflame qui a fourni de fausses informations sur le formulaire de candidature du Partenaire Beauté ou qui enfreint le Code ou les Règles. Les Partenaire s Beauté d'Oriflame radiés perdent tous les droits et privilèges qui accompagnent l'adhésion, y compris leur réseau. Le Code et les Règles sont là pour votre protection, pour s'assurer que tous les Partenaire s Beauté d'Oriflame maintiennent les mêmes standards élevés. En accord avec les normes éthiques d'Oriflame, les Partenaire s Beauté d'Oriflame sont censés et doivent se conformer à toutes les exigences légales du pays où ils opèrent leur activité Oriflame, même si certaines obligations ne sont pas réaffirmées dans le Code ou les Règles.

### Code d'éthique d'Oriflame

En tant que Partenaire Beauté Oriflame, j'accepte de mener mes affaires avec Oriflame selon les principes suivants :

1. Je respecterai et suivrai les règles telles qu'elles sont énoncées dans ce manuel officiel d'Oriflame et dans d'autres documents d'Oriflame. Je respecterai non seulement "la lettre" mais aussi "l'esprit" des règles.
2. Mon principe directeur pour faire des affaires avec toute personne que je rencontre en ma qualité de Partenaire Beauté Oriflame est de la traiter aussi équitablement que j'aimerais être traité moi-même.
3. Je présenterai les produits Oriflame, les opportunités de gains Oriflame, les formations associées et les autres opportunités et avantages offerts par Oriflame à mes clients et Partenaire s Beauté d'une manière honnête et véridique. Que ce soit verbalement ou par écrit, je ne ferai que les déclarations relatives au produit, aux gains et aux autres opportunités qui sont mentionnées dans la documentation officielle d'Oriflame.
4. Je serai courtois et rapide dans le service et la passation des commandes pour les clients (lorsque cela est autorisé), ainsi que dans le traitement des réclamations. Je suivrai les procédures décrites dans la documentation officielle d'Oriflame pour le remplacement des produits.
5. J'accepterai et j'exécuterai les différentes responsabilités prescrites d'un Partenaire Beauté Oriflame (et celles d'un sponsor et d'un directeur (et plus) lorsque j'accède à ces niveaux de responsabilité) telles qu'elles sont exposées dans la documentation officielle d'Oriflame.
6. Je me conduirai de manière à ne refléter que les normes les plus élevées d'intégrité, d'honnêteté et de responsabilité.
7. Je n'utiliserai en aucun cas le réseau Oriflame pour commercialiser des produits ou services autres que ceux approuvés par Oriflame. Je respecterai le mode de distribution directe au consommateur et orienterai donc les clients vers Oriflame pour commander les produits Oriflame.
8. Je respecterai les lois et les règlements du pays où je mène mes activités chez Oriflame et de mes pays d'accueil si je construis un groupe international.
9. Je comprends que le respect du code d'éthique et des règles de conduite d'Oriflame est une condition de mon adhésion à Oriflame.

### Règles de conduite d'Oriflame

#### 1. Définitions

A. Le Partenaire Beauté Oriflame" comprendra, dans le cadre du présent document, tout Partenaire Beauté Oriflame quel que soit le titre et le niveau (y compris les cadres, les directeurs et les personnes de rang supérieur).

B. Le terme "Personal Beauty Store" fait référence à un site web conçu, émis et hébergé par Oriflame au profit d'un Partenaire Beauté d'Oriflame sur des marchés sélectionnés.

C. Dans le présent document, "Oriflame" fait référence à l'entité locale d'Oriflame avec laquelle vous avez conclu le contrat de partenariat Beauté.

Formulaire de demande, sauf indication contraire.

D. La "ligne de parrainage" comprend le Partenaire Beauté Oriflame, son parrain, et ainsi de suite, avec la ligne de parrainage.  
se terminant par Oriflame.

E. Le "groupe personnel" se réfère à tous les Partenaire s Beauté Oriflame parrainés directement et indirectement par un membre du groupe personnel d'Oriflame.  
mais ne comprend pas les Partenaire s Beauté 21% directement parrainés ni leurs descendants.

F. Le terme "groupe" désigne l'ensemble de la ligne descendante, y compris les Partenaire s Beauté Oriflame à 21% et leurs lignes descendantes.

G. "La documentation Oriflame" signifie le plan de réussite (contenant ce manuel de politique), les catalogues de produits,  
la documentation du Kit de démarrage Oriflame, la lettre d'information et toute autre information imprimée ou publiée sur le site Web.  
site officiel d'Oriflame.

H. Un "parrain" est un Partenaire Beauté qui recrute d'autres Partenaire s Beauté, les présente aux services de conseil d'Oriflame, les forme et les soutient dans leur travail.

Les mots commençant par une majuscule, mais qui ne sont pas définis dans le présent document, ont la même signification que dans les sections précédentes du plan de réussite.

## **2. L'adhésion**

2.1 Pour devenir un Partenaire Beauté d'Oriflame, un candidat doit en règle générale être parrainé par un Partenaire Beauté d'Oriflame déjà enregistré. Dans certaines circonstances, Oriflame peut assigner un Partenaire Beauté Oriflame potentiel à n'importe quel réseau.

2.2 Un individu ne peut avoir qu'une seule adhésion à Oriflame, que ce soit directement ou indirectement. L'adhésion indirecte est l'adhésion par le biais, par exemple, de la propriété d'actions dans une société qui est enregistrée en tant que Partenaire Beauté Oriflame.

2.3 Oriflame se réserve le droit de refuser toute demande ou nouvelle demande.

2.4 Un candidat doit avoir l'âge de la capacité juridique pour être un Partenaire Beauté Oriflame. Oriflame peut, à sa seule discrétion, approuver d'autres candidats sous réserve du consentement écrit du/des tuteur(s).

2.5 L'adhésion ne peut être accordée qu'à des personnes physiques ou à une société à responsabilité limitée ou à un partenariat où les parties sont soit des conjoints, soit des parents et des enfants dans le cadre d'un processus de transfert d'entreprise approuvé par Oriflame. Une entité juridique doit fournir le nom de la personne autorisée à agir en son nom, ainsi que toute limitation de son autorisation. Les Partenaire s sont mutuellement responsables et Oriflame peut réclamer toutes les sommes dues à l'un ou l'autre ou aux deux en cas de non-paiement.

2.6 Un Partenaire Beauté d'Oriflame peut se retirer de son adhésion dans les 30 jours suivant son adhésion (ou plus longtemps si cela est applicable selon la législation locale) et recevoir en retour d'Oriflame toutes les sommes payées comme condition d'adhésion ainsi que tous les matériaux et produits de démarrage requis.

2.7 Un Partenaire Beauté d'Oriflame peut démissionner de son adhésion à tout moment après 30 jours d'adhésion en donnant un avis écrit à Oriflame. Dans ce cas, Oriflame n'a aucune obligation de procéder aux remboursements mentionnés dans le paragraphe 2.6 ci-dessus, à l'exception de tous les frais nécessaires payés pour devenir ou rester un Partenaire Beauté par le Partenaire Beauté, payés par le Partenaire Beauté à Oriflame au cours des 30 jours précédant la résiliation.

2.8 L'adhésion d'un Partenaire Beauté Oriflame expire à la date anniversaire de l'inscription.

2.9 L'adhésion peut être renouvelée selon les modalités prévues par les conditions générales respectives.

2.10 Si le conjoint d'un Partenaire Beauté Oriflame souhaite devenir un Partenaire Beauté Oriflame, les deux conjoints doivent être parrainés conjointement sous la même adhésion (sous la forme d'une société à responsabilité limitée ou d'un partenariat) ou si séparément en dessous de la femme ou du mari qui est devenu en premier un Partenaire Beauté Oriflame. Si le conjoint adhère sous une adhésion séparée, toute récompense en espèces gagnée par le conjoint sera déduite de toute récompense en espèces plus élevée gagnée par le conjoint qui a adhéré en premier - si cette récompense en espèces est le résultat de la résiliation de l'adhésion du conjoint qui a adhéré en second pour quelque raison que ce soit.

2.11 Les anciens Partenaire s Beauté Oriflame (ou les conjoints des anciens Partenaire s Beauté Oriflame) peuvent

demander une nouvelle adhésion dans les conditions suivantes :

a) Au moins six mois se sont écoulés depuis que l'adhésion précédente a pris fin par démission (sauf accord contraire avec Oriflame).

b) La nouvelle demande doit préciser qu'elle est introduite en vertu de la présente règle.

c) Un ancien Partenaire Beauté d'Oriflame peut demander immédiatement à redevenir Partenaire Beauté, sans préciser qu'il était un ancien Partenaire Beauté d'Oriflame, s'il a au moins 12 mois d'inactivité après une résiliation de l'adhésion lorsque la résiliation est due au non-renouvellement de l'adhésion.

2.12 Oriflame a le droit de résilier un Partenaire Beauté d'Oriflame pour toute violation du Code d'Ethique et/ou des Règles de Conduite.

2.13 Oriflame se réserve le droit de suspendre l'adhésion d'un Partenaire Beauté d'Oriflame pour une durée maximale de 12 mois avec effet immédiat, dans l'attente d'une enquête sur la violation des règles.

### **3. Maintenir les lignes de parrainage**

3.1 Les Partenaire s Beauté Oriflame ne sont autorisés à se réinscrire sous une autre ligne de parrainage que s'ils démissionnent de leur adhésion et demandent une nouvelle adhésion conformément à l'article 2.11. S'ils démissionnent, l'ensemble de leur groupe est perdu et transféré à leur sponsor d'origine.

3.2 Le transfert de l'adhésion d'une personne à une autre n'est possible que dans des cas particuliers et à la seule discrétion d'Oriflame.

3.3 Les Partenaire s Beauté d'Oriflame qui souhaitent transférer leur adhésion peuvent être autorisés à le faire, mais seulement à leurs parents les plus proches (à la discrétion d'Oriflame). Une lettre de demande de transfert doit être envoyée à Oriflame. Les Partenaire s Beauté d'Oriflame qui ont transféré leur adhésion en vertu de cette règle peuvent demander une nouvelle adhésion si au moins six mois se sont écoulés depuis le dernier transfert de leur adhésion.

3.4 En cas de décès d'un Partenaire Beauté d'Oriflame, l'adhésion sera résiliée dans les trois mois suivant le jour du décès, à condition qu'aucune demande de transfert de l'adhésion n'ait été faite par le plus proche parent conformément à l'article 6.4. Lors de la résiliation, tous les paiements en cours au Partenaire Beauté d'Oriflame décédé seront effectués à l'héritier/aux héritiers autorisé(s) du Partenaire Beauté d'Oriflame. Oriflame se réserve le droit de demander des documents prouvant l'autorisation de l'héritier/des héritiers comme condition du paiement.

3.5 Le transfert d'un groupe ou d'une partie d'un groupe n'est pas autorisé.

### **4. Responsabilités d'un Partenaire Beauté**

#### **Responsabilités générales**

4.1 Les Partenaire s Beauté d'Oriflame doivent se conformer à toutes les lois, réglementations et codes de pratique s'appliquant à l'exploitation de leur adhésion, y compris les lois et réglementations fiscales concernant l'enregistrement et la déclaration des impôts. Les Partenaire s Beauté d'Oriflame ne doivent pas s'engager dans une activité qui pourrait les discréditer ou discréditer Oriflame.

4.2 Les Partenaire s Beauté d'Oriflame doivent prendre les mesures appropriées pour assurer la protection de toutes les informations privées fournies par un client, un client potentiel, un autre Partenaire Beauté d'Oriflame, conformément aux lois locales qui s'appliquent à la vie privée et à la protection des données.

#### **Responsabilités à l'égard des clients**

4.3 Les Partenaire s Beauté d'Oriflame ne doivent pas utiliser de pratiques trompeuses, mensongères ou déloyales.

4.4 Dès le début du contact avec un consommateur, le Partenaire Beauté d'Oriflame doit s'identifier et expliquer l'objectif de sa démarche auprès d'un client ou l'objectif de l'occasion. Le Partenaire Beauté d'Oriflame doit assurer une transparence totale de son identité en tant que Partenaire Beauté d'Oriflame dans toute communication connexe, que ce soit par email, sur un site web, sur une page de média social, etc. Un nom et des informations de contact clairs ainsi que des informations indiquant que l'expéditeur n'est pas un représentant officiel d'Oriflame doivent être fournis. Le mot "Indépendant" doit toujours être ajouté avant "Partenaires Beauté Oriflame" sur toute représentation d'identité telle que les signatures d'e-mail, les cartes de visite, sur le site web, les pages de médias sociaux et autres. Les Partenaire s Beauté d'Oriflame ne doivent pas se présenter comme des distributeurs autorisés d'Oriflame.

4.5 Les Partenaire s Beauté d'Oriflame doivent offrir aux clients des explications et des démonstrations de produits précises et complètes concernant le prix et, le cas échéant, les conditions de crédit ; les conditions de paiement ; une période de réflexion, y compris les politiques de retour et de remboursement ; la garantie de satisfaction d'Oriflame ; les conditions de garantie ; le service après-vente ; et les dates de livraison. Les Partenaire s Beauté d'Oriflame doivent donner des réponses précises et compréhensibles à toutes les questions des clients.

4.6 Dans la mesure où des réclamations sont faites en ce qui concerne l'efficacité du produit, les Partenaire s Beauté

d'Oriflame ne doivent faire que des réclamations verbales ou écrites sur le produit qui sont autorisées par Oriflame.

4.7 Les Partenaires Beauté d'Oriflame ne doivent pas utiliser de témoignage ou d'approbation non autorisé, faux, obsolète ou autrement inapplicable, sans rapport avec l'offre ou utilisé d'une manière susceptible d'induire le client en erreur.

4.8 Les Partenaires Beauté Oriflame ne doivent pas utiliser de comparaisons trompeuses. Les points de comparaison doivent être basés sur des faits qui peuvent être justifiés. Les Partenaires Beauté d'Oriflame ne doivent pas dénigrer injustement une autre société, une autre entreprise ou un autre produit, directement ou implicitement. Les Partenaires Beauté Oriflame ne doit pas tirer un avantage déloyal de la bonne volonté attachée au nom commercial et au symbole d'une autre société, d'une autre entreprise ou d'un autre produit.

4.9 Le Partenaire Beauté d'Oriflame établira un contact personnel, téléphonique ou électronique d'une manière raisonnable et pendant des heures raisonnables afin d'éviter toute intrusion. Le Partenaire Beauté d'Oriflame interrompt la communication à la demande du consommateur.

4.10 Les informations que le Partenaire Beauté Oriflame donne au consommateur sont fournies de manière claire et compréhensible en tenant compte des principes de bonne foi dans les transactions commerciales et des principes régissant la protection de ceux qui ne sont pas en mesure, en vertu de la législation nationale, de donner leur consentement, tels que les mineurs.

4.11 Les Partenaires Beauté Oriflame ne doivent pas abuser de la confiance des consommateurs individuels et doivent respecter le manque d'expérience commerciale des consommateurs et ne doivent pas exploiter l'âge, la maladie, l'infirmité mentale ou physique, la crédulité, le manque de compréhension ou le manque de connaissances linguistiques d'un consommateur.

4.12 Les Partenaires Beauté d'Oriflame ne doivent pas inciter une personne à acheter des produits sur la base de la représentation que le client peut réduire ou récupérer le prix d'achat en référant des clients potentiels au Partenaire Beauté d'Oriflame pour des achats similaires, si de telles réductions ou récupérations dépendent d'un événement futur.

#### ***Responsabilités à l'égard des autres Partenaires Beauté Oriflame***

4.13 Les Partenaires Beauté Oriflame ne doivent pas voler un candidat à d'autres Partenaires Beauté Oriflame, ni interférer en sollicitant les Partenaires Beauté Oriflame dans la ligne de parrainage d'un autre Partenaire Beauté Oriflame.

4.14 Un Partenaire Beauté d'Oriflame ne doit pas faire de fausses déclarations sur les revenus réels ou potentiels des Partenaires Beauté d'Oriflame. Toute représentation de revenus doit être : (a) véridique, précise et présentée de manière non mensongère, trompeuse ou mensongère, et (b) basée sur des faits documentés et étayés sur le marché concerné. Les Partenaires potentiels Beauté Oriflame doivent : (c) être informés que les revenus réels varieront d'une personne à l'autre et dépendront des compétences, du temps et des efforts consacrés et d'autres facteurs et ; (d) recevoir suffisamment d'informations pour permettre une évaluation raisonnable de l'opportunité de gagner un revenu.

4.15 Un Partenaire Beauté d'Oriflame ne doit pas facturer à d'autres Partenaires Beauté ou à des Partenaires Beauté potentiels des frais pour tout matériel ou service non développé/sanctionné par Oriflame, à l'exception des frais pour couvrir les dépenses directement liées à des formations ou réunions non obligatoires menées par le Partenaire Beauté d'Oriflame.

Tout matériel de marketing développé par les Partenaires Beauté doit être conforme aux politiques et procédures d'Oriflame. Les Partenaires Beauté d'Oriflame qui vendent du matériel promotionnel ou de formation approuvé et légalement autorisé à d'autres Partenaires Beauté d'Oriflame : (i) n'offriront que du matériel conforme aux mêmes normes que celles auxquelles Oriflame adhère, (ii) n'auront pas le droit de faire de l'achat de ce matériel une exigence pour les autres Partenaires Beauté d'Oriflame, (iii) fourniront des aides à un coût raisonnable et équitable, sans profit significatif pour le Partenaire Beauté d'Oriflame, équivalent à du matériel similaire généralement disponible sur le marché, et (iv) offriront une politique de retour écrite identique à la politique de retour d'Oriflame.

4.16 Les Partenaires Beauté d'Oriflame ne contacteront les autres Partenaires Beauté d'Oriflame que de manière raisonnable et pendant des heures raisonnables afin d'éviter toute intrusion.

4.17 Oriflame n'impose aucune condition d'achat minimum, que ce soit en quantité ou en valeur, à ses Partenaires Beauté. De même, un Partenaire Beauté d'Oriflame ne doit pas contraindre ou forcer ceux qu'il/elle sponsorise à commander des quantités minimales ou à maintenir un stock de produits. Tous les Partenaires Beauté d'Oriflame peuvent commander n'importe quelle quantité directement auprès d'Oriflame, mais des frais de manutention et de messagerie peuvent s'appliquer en fonction de la taille de la commande. Il appartient à chaque Partenaire Beauté d'Oriflame de déterminer s'il doit conserver un stock, en fonction de la consommation prévue. Les Partenaires Beauté d'Oriflame ne doivent pas exiger ou encourager d'autres Partenaires Beauté d'Oriflame à acheter des quantités déraisonnables de stocks ou d'aides. Un Partenaire Beauté d'Oriflame ne doit pas garder plus de stock qu'il ne peut raisonnablement s'attendre à consommer. Les Partenaires Beauté d'Oriflame ne doivent pas se présenter comme des distributeurs autorisés d'Oriflame.

4.18 Les Partenaires Beauté d'Oriflame ne doivent pas utiliser le réseau d'Oriflame pour du matériel de marketing, des produits ou des programmes qui ne sont pas officiellement approuvés par Oriflame et qui sont incompatibles avec les politiques et les procédures d'Oriflame.

4.19 Les Partenaires Beauté Oriflame ne doivent pas systématiquement attirer ou solliciter les vendeurs directs d'une autre société.

4.20 Les Partenaires Beauté Oriflame ne doivent pas dénigrer injustement les produits d'une autre société, son plan de vente et de marketing ou toute autre caractéristique d'une autre société.

4.21 Les Partenaires Beauté d'Oriflame n'ont aucune relation de travail avec Oriflame. Lorsqu'ils présentent l'opportunité d'affaires d'Oriflame à d'autres personnes, les Partenaires Beauté d'Oriflame doivent clairement indiquer le caractère indépendant de cette entreprise et le fait qu'il n'existe pas de relation d'emploi avec Oriflame.

4.22 Les Partenaires Beauté Oriflame n'ont pas le pouvoir de s'engager ou d'assumer des obligations au nom d'Oriflame. Ils doivent indemniser Oriflame pour tous les coûts ou dommages résultant du non-respect de ces règles.

4.23 Un Partenaire Beauté d'Oriflame ne peut pas passer de commandes au nom d'un autre Partenaire Beauté d'Oriflame, sans l'accord écrit préalable de ce Partenaire Beauté d'Oriflame.

4.24 En construisant leur groupe personnel, les Partenaires Beauté Oriflame doivent s'assurer que tous les nouveaux Partenaires Beauté Oriflame suivront les conditions de crédit, si le crédit est offert.

4.25 En devenant parrain, le Partenaire Beauté Oriflame doit s'assurer qu'il/elle forme et motive les Partenaires Beauté Oriflame qu'il/elle a personnellement parrainés.

4.26 Un Partenaire Beauté d'Oriflame ne peut pas être impliqué dans des interviews concernant, ou faisant référence à Oriflame avec n'importe quel média, que ce soit la télévision, l'internet, la radio, les magazines, etc. ni utiliser n'importe quel média publicitaire (y compris la publicité virale comme les SMS, l'internet, etc) dans le but de commercialiser son entreprise Oriflame sans le consentement écrit préalable d'Oriflame.

4.27 Les Partenaires Beauté d'Oriflame ne doivent pas être impliqués dans des dialogues sur les médias sociaux qui déforment ou donnent des informations incorrectes ou trompeuses sur Oriflame, ses produits ou services, ou peuvent généralement conduire à la perte de réputation d'Oriflame.

## **5. Autres règles et politiques**

5.1. Il n'y a pas de territoires exclusifs ou de franchises disponibles dans le cadre de la politique d'Oriflame. Aucun Partenaire Beauté d'Oriflame n'a le pouvoir d'accorder, de vendre, de céder ou de transférer un tel territoire ou une telle franchise. Chaque Partenaire Beauté d'Oriflame est libre de mener ses affaires dans n'importe quelle zone du pays d'enregistrement.

5.2 Le Partenaire Beauté d'Oriflame doit respecter le fait qu'Oriflame opère dans certains marchés, et pas dans tous les pays du monde, en respectant strictement ses obligations en matière de sécurité des produits, d'enregistrement des produits, d'importation et d'autres règles qui peuvent s'appliquer au commerce dans les pays respectifs. Oriflame n'est pas responsable des dommages, litiges ou réclamations découlant de ou liés à des activités transfrontalières menées par les Partenaires Beauté d'Oriflame dans des pays en dehors des marchés où Oriflame opère. Oriflame tiendra donc le Partenaire Beauté d'Oriflame entièrement responsable de toute réclamation de ce type.

5.3 Un Partenaire Beauté d'Oriflame est indépendant d'Oriflame. Le seul titre qui peut être utilisé sur les cartes de visite, d'autres documents imprimés ou dans les communications par courriel est "Partenaire Beauté indépendant" ou "Partenaire Beauté indépendant d'Oriflame" et, lorsqu'il est qualifié, "Manager indépendant" et "Directeur indépendant".

5.4 Le matériel promotionnel, le Personal Beauty Store et toutes les applications de médias sociaux, fournis par Oriflame peuvent être utilisés comme spécifié sans autre approbation. Il est entendu que les Partenaires Beauté Oriflame ne peuvent pas enregistrer ou héberger un site web ou une page d'accueil dont le nom de domaine comprend le mot "Oriflame".

Les Partenaires Beauté Oriflame peuvent générer du trafic vers les sites web officiels d'Oriflame, les blogs, les murs et autres. Oriflame se réserve le droit d'approuver au préalable le matériel qui sera publié. La politique de présence en ligne des Partenaires Beauté Oriflame est décrite plus en détail dans la politique en ligne des Partenaires Beauté.

5.5 Les marques, logos et noms d'Oriflame sont la propriété d'Oriflame Cosmetics A.G. et ne peuvent être utilisés par le Partenaire Beauté d'Oriflame, ni dans des documents imprimés, ni publiés sur Internet, sans l'accord écrit préalable d'Oriflame. Si ce consentement est obtenu, les marques et les logos doivent être utilisés exactement comme indiqué dans les directives d'Oriflame.

5.6 Aucun Partenaire Beauté d'Oriflame ne peut produire ou se procurer auprès d'une source autre qu'Oriflame tout article sur lequel les marques ou les logos sont imprimés ou affichés, à moins qu'Oriflame ne l'approuve par écrit.

5.7 Tout le matériel imprimé, les vidéos, les photographies et le design d'Oriflame sont protégés par le droit d'auteur et ne peuvent être reproduits en tout ou en partie par quiconque, que ce soit dans des documents imprimés ou publiés sur Internet, sans l'accord écrit préalable d'Oriflame. Lorsque du matériel protégé par le droit d'auteur est légitimement utilisé, il est obligatoire de faire référence au droit d'auteur d'Oriflame de manière visible et non ambiguë.

5.8 Le Partenaire Beauté d'Oriflame reconnaît et accepte que les produits d'Oriflame ne sont pas destinés à être présentés, exposés ou vendus dans un point de vente au détail, une boutique en ligne, une vente aux enchères ou une autre plateforme en ligne telle qu'Ebey ou autre. Aucune documentation Oriflame ne peut être vendue ou exposée dans de tels points de vente. Les établissements qui, techniquement, ne sont pas des points de vente, tels que les instituts de beauté, peuvent être utilisés comme lieux d'exposition uniquement.

5.9 Le contenu des sites web d'Oriflame tels que les textes, les graphiques, les photographies, les dessins et la programmation sont également protégés par des droits d'auteur et ne peuvent être utilisés à des fins commerciales sans l'accord écrit préalable d'Oriflame.

5.10 Le spamming (l'utilisation abusive des systèmes de messagerie électronique pour envoyer des messages en vrac non sollicités) est strictement interdit. Un Partenaire Beauté d'

Oriflame doit limiter le nombre d'emails promotionnels envoyés aux clients finaux afin que chaque destinataire individuel ne reçoive pas plus d'un message par semaine. Ces messages ne peuvent être envoyés au nom d'Oriflame et l'entière responsabilité de leur contenu incombe donc à l'expéditeur.

5.11 En aucun cas, une personne n'est autorisée à reconditionner ou à modifier de quelque manière que ce soit l'emballage ou l'étiquetage des produits. Les produits Oriflame sont vendus uniquement dans leur emballage d'origine.

5.12 Les produits Oriflame ne causent pas de dommages ou de blessures s'ils sont utilisés conformément à leur destination et aux instructions fournies. Oriflame a souscrit une assurance responsabilité civile pour ses produits. L'assurance couvre les blessures ou les dommages lorsqu'un produit défectueux est impliqué, mais ne couvre pas l'application imprudente ou négligente ou l'utilisation incorrecte d'un produit.

5.13 Oriflame se réserve le droit de déduire, à tout moment, toute facture en souffrance de toute remise ou prime de performance due au Partenaire Beauté Oriflame.

5.14 Oriflame a le droit de changer ses prix et sa gamme sans préavis. Oriflame n'accordera pas de remise Performance, de bonus ou toute autre compensation pour toute perte subie en raison de changements de prix, de changements de gamme ou de produits en rupture de stock.

5.15 Si cela est demandé lors de la résiliation de la relation d'un Partenaire Beauté avec Oriflame, Oriflame accepte de :

(a) racheter des produits du Partenaire Beauté. Toutes les conditions suivantes doivent être remplies pour qu'Oriflame accorde un remboursement :

- les retours doivent être effectués dans les 12 mois suivant la date d'achat, et
- sera remboursé à hauteur de 90 % du prix net payé à l'origine, après déduction de toute remise de performance, prime ou prime en espèces versée au réseau, et
- les articles retournés doivent être des stocks d'Oriflame actuellement commercialisables, y compris tout matériel promotionnel, aide à la vente ou kit produit par Oriflame.

Pour les besoins de cette clause (a), le stock d'Oriflame actuellement commercialisable signifie tout produit qui :

- n'ont pas été utilisés, ouverts ou altérés de quelque manière que ce soit ; et
- n'ont pas dépassé la date d'expiration ; et
- sont toujours commercialisés par Oriflame dans ses catalogues.

5.16 Si un Partenaire Beauté d'Oriflame est impliqué de quelque manière que ce soit, légalement ou autrement, dans un litige ou une activité qui peut impliquer ou affecter négativement Oriflame ou sa réputation, ce Partenaire Beauté d'Oriflame doit immédiatement en informer Oriflame.

5.17 Oriflame se réserve le droit d'étendre ou de réviser le Plan de Succès Oriflame, les critères de qualification, ou le Code et les Règles avec effet immédiat.

## **6. Droits et responsabilités des directeurs et de tous les niveaux supérieurs**

En plus des règles générales ci-dessus qui s'appliquent à tous les Partenaires Beauté Oriflame, les règles suivantes s'appliquent spécifiquement aux directeurs et plus. La violation de l'une de ces règles spéciales entraînera la perte immédiate du statut de directeur (et plus) et de tous les privilèges sous-jacents - y compris toute rémunération connexe - et peut même entraîner la résiliation de l'adhésion.

6.1 En tant que directeur (et au-delà), vous devez fournir des services à vos Partenaires Beauté collective personnelle pendant chaque période de catalogue :

- a) Recruter et développer continuellement votre groupe personnel.
- b) Assister, guider et motiver les membres du groupe personnel.
- c) Organiser des réunions périodiques pour former, motiver, fixer des objectifs et assurer le suivi.
- d) Former les Partenaires Beauté Oriflame de votre ligne descendante pour qu'ils mènent au mieux leurs activités Oriflame.
- e) Maintenir une communication fréquente, informer sur les dates et lieux des réunions, les nouveautés en matière de produits, les sessions de formation, etc.
- f) Participer à tous les séminaires et réunions organisés par Oriflame.
- g) Faire respecter le code et les règles et donner l'exemple.
- h) Assister aux réunions d'affaires avec Oriflame auxquelles vous êtes convoqué par votre responsable régional des ventes.

6.2 Un directeur (et plus) ne peut pas :

- a) représenter, être membre ou promouvoir toute autre société, produit ou opportunité de vente sociale ou de vente directe.
- b) participer à un programme de marketing d'affiliation ou en faire la promotion.
- c) promouvoir des produits de beauté ou nutritionnels et des marques d'autres entreprises.

6.3 Si le conjoint d'un Directeur (et tout niveau supérieur) est un représentant et/ou un membre d'une autre société de vente sociale ou de vente directe, le conjoint n'est pas autorisé à participer aux réunions et événements d'Oriflame, et les activités du conjoint doivent être séparées de celles d'Oriflame. Les Directeurs (et supérieurs) doivent informer Oriflame si le conjoint est un représentant et/ou un membre d'une autre société de vente sociale ou de vente directe.

6.4 En cas de décès d'un directeur (ou d'une personne de rang supérieur), le plus proche parent du directeur (ou de la personne de rang supérieur) peut hériter de l'adhésion conformément à la législation du pays concerné. La demande écrite d'adhésion doit être faite dans les trois mois suivant la date du décès. En l'absence d'une telle demande, l'adhésion sera résiliée. Pour plus de clarté, le bénéficiaire légal de l'adhésion doit accepter et respecter les conditions générales d'adhésion en tant que Partenaire Beauté.

6.5 Un directeur (et plus) doit suivre toutes les règles ou instructions supplémentaires communiquées par écrit par Oriflame de temps en temps.

## **7. Procédure de traitement des plaintes**

Toute plainte basée sur des violations du Code d'Ethique ou des Règles de Conduite doit être adressée à l'organisation de vente locale d'Oriflame et/ou au Directeur Général de la société Oriflame opérant dans le pays en question. L'organe de traitement des plaintes dans chaque marché Oriflame est dirigé par le Directeur Général (Administrateur du Code Oriflame) de la société Oriflame locale.

# Politique en ligne des Partenaires Beauté Oriflame

Cette politique sert à clarifier la manière dont les Partenaires indépendants Beauté Oriflame peuvent modeler leur présence sur Internet sans interférer avec les activités de développement Beauté Oriflame ni enfreindre les lois, règles et accords relatifs aux droits d'auteur.

## 1. Généralités

Oriflame offre à ses Partenaires Beauté la possibilité de créer leur propre magasin de beauté personnel (PBS) et leur fournit d'autres outils pour promouvoir les produits Oriflame et l'opportunité d'affaires sur Internet.

Ces applications sont aujourd'hui les seuls outils numériques approuvés où les Partenaires Beauté peuvent promouvoir les produits Oriflame et afficher des images et des logotypes dont Oriflame est le propriétaire des droits.

Les Partenaires Beauté sont également autorisés à héberger des sites web sur lesquels ils communiquent autour d'Oriflame, de ses produits et de ses opportunités, à condition qu'il soit clairement indiqué qu'il ne s'agit pas de sites officiels d'Oriflame.

À tout moment, l'identité de l'auteur du site doit être transparente et les coordonnées pertinentes doivent être visibles.

Les Partenaires Beauté ne peuvent citer les textes d'Oriflame qu'en faisant clairement référence à la source.

Les Partenaires Beauté ne peuvent pas créer de sites de commerce électronique sur lesquels les produits Oriflame sont vendus, ou faire du commerce électronique en dehors des applications Oriflame approuvées.

Les Partenaires Beauté ne peuvent pas publier d'informations ou d'autres documents protégés par des droits d'auteur sans l'autorisation du détenteur des droits d'auteur.

Les Partenaires Beauté ne peuvent jamais utiliser la marque Oriflame pour soutenir ou promouvoir des positions politiques ou des idéologies religieuses.

Les Partenaires Beauté ne peuvent jamais publier d'informations ou de matériel grossier, insultant, vulgaire, obscène, abusif, blasphématoire, menaçant, raciste ou ethniquement haineux ou

autrement offensant ou illégal.

Les Partenaires Beauté ne peuvent jamais révéler de produits non annoncés, de données sur les clients ou d'informations confidentielles de quelque nature que ce soit.

## 2. Nom de domaine

Les Partenaires Beauté ne peuvent pas enregistrer de noms de domaine contenant le mot "oriflame". Le Partenaire Beauté ne doit pas enregistrer une page/groupe de médias sociaux avec un nom et une image qui peuvent induire le consommateur en erreur en lui faisant croire que la page est une page/groupe officielle d'Oriflame :

- Le nom et l'image d'une page ou d'un groupe de médias sociaux (par exemple Facebook, Instagram) doivent clairement indiquer qu'ils sont gérés par un individu, par exemple "Anna's Oriflame Team" avec l'image d'Anna.

- Une page de média social, le nom du groupe ne doit pas être nommé par exemple "Oriflame Casablanca" avec une image officielle d'Oriflame, par exemple le logo d'Oriflame, des images d'Oriflame.

## 3. Clause de non-responsabilité

Les Partenaires Beauté qui hébergent des sites web et des comptes de médias sociaux propres et qui mentionnent qu'ils font partie d'Oriflame doivent s'assurer de publier clairement des informations sur le fait qu'ils sont l'un ou l'autre :

- les Partenaires indépendants Beauté Oriflame, ou
- Partenaires indépendants Beauté Oriflame Beauty.

Ces informations doivent être publiées clairement sur la page d'accueil et la page de profil, ainsi que dans une clause de non-responsabilité visible sur toutes les pages du site web. Le nom et les coordonnées doivent être disponibles sur le site web ou dans les informations relatives au compte d'une page de média social.

Vous ne devez pas vous présenter comme un distributeur autorisé d'Oriflame.

Si un Partenaire Beauté a un site web privé sans

affiliation à Oriflame, cette politique est bien sûr annulée.

#### 4. Contenu et références à Oriflame

Aucun contenu ne doit être copié à partir du site officiel d'Oriflame et publié sous le nom du Partenaire Beauté. Si un Partenaire Beauté lie le contenu officiel d'Oriflame à son propre site à partir d'un domaine appartenant à Oriflame, cela doit être clairement indiqué.

#### 5. Images

Les Partenaires Beauté ne peuvent pas prendre des images fixes ou animées d'un site officiel d'Oriflame et les publier sur leur propre site. Toutes les images sont protégées par le droit d'auteur et Oriflame a acquis les droits d'utilisation. Ces droits ne sont pas étendus aux Partenaires Beauté.

-Déplacement d'images, de vidéos, etc : Peut être utilisé par la fonction de partage si et quand elle est disponible. La fonction de partage fournit une référence automatique au site source.

-Images de modèles ou de personnes : Peuvent être utilisées par le biais de la fonction de partage si et quand elle est disponible. La fonction de partage fournit une référence automatique au site source.

-Images de produits Oriflame : Peut être utilisé avec nos modèles sans fonction de partage, à condition que le site source soit mentionné de manière visible et non ambiguë (par exemple : "source : www.oriflame.com 2019").

Toute réclamation adressée à Oriflame par un tiers concernant l'utilisation abusive de la propriété intellectuelle par un Partenaire Beauté sera transférée au Partenaire Beauté.

#### 6. Le logo Oriflame

Les Partenaires Beauté ne sont pas autorisés à utiliser le logo Oriflame.

#### 7. Partage des médias sociaux et blogs

Oriflame encourage la présence sur les blogs, les sites de réseaux sociaux et autres. Les Partenaires Beauté sont encouragés à bloguer et à laisser des commentaires sur les produits Oriflame là où ils le jugent approprié, mais doivent adhérer à la section 3 du Code d'éthique d'Oriflame concernant les allégations sur les produits. Dans la mesure du possible, nous recommandons que le Partenaire Beauté utilise les fonctions de partage fournies par Oriflame afin de garantir un affichage correct et des informations de source.

#### 8. Marketing par moteur de recherche

Les Partenaires Beauté peuvent faire du marketing

sur les moteurs de recherche, comme Google Adwords, si la politique en ligne des Partenaires Beauté d'Oriflame est respectée. En outre :

- La publicité doit clairement indiquer qu'elle a été créée par un Partenaire Beauté indépendant ;
- Le titre ne doit pas donner l'impression qu'il s'agit d'une publicité officielle ou approuvée de quelque manière que ce soit par Oriflame ;
- Il est interdit d'utiliser "Oriflame" ou tout autre terme lié à la marque, tel que "NovAge" ou "Ecollagen", comme mots-clés.
- Il est interdit d'associer les produits Oriflame à d'autres marques, par exemple de commercialiser nos produits avec ceux d'Avon ou de L'Oréal.

Veillez prendre en considération le fait que chaque acheteur d'Adwords, par exemple, est responsable de toute infraction commise à l'encontre d'un autre propriétaire Beauté.

#### 9. Frais de formation

Les Partenaires Beauté ne sont pas autorisés à facturer des frais pour les formations en ligne et les webinaires, à l'exception de ce qui est décrit au point 4.15 des Règles de conduite d'Oriflame.

#### 10. Spamming

Le spamming - l'envoi indiscriminé de messages en masse non sollicités - est strictement interdit.

Pour plus d'informations pratiques et d'exemples sur la façon de suivre la politique en ligne des Partenaires Beauté Oriflame, veuillez consulter le manuel numérique des Partenaires Beauté, que vous trouverez après vous être connecté au site Web d'Oriflame.

## LORS DE L'APPROCHE D'UN CLIENT OU D'UN MEMBRE POTENTIEL D'ORIFLAME...

### ...faire

- Identifiez-vous et identifiez Oriflame.
- expliquer l'objet de votre sollicitation et les types de produits proposés par Oriflame.
- Essayez de répondre à toutes les questions de manière équitable, sincère et compréhensible.
- Ne faites que des affirmations sur les produits qui sont autorisées par Oriflame. Renvoyez votre interlocuteur au site web d'Oriflame où il pourra en savoir plus sur les produits et les allégations.
- Respecter la vie privée et les autres contraintes personnelles de la personne (temps, lieu, âge, état physique).
- Cessez toute explication (et partez) si on vous le demande.
- Ne collectez et/ou ne stockez les données personnelles des clients ou des clients potentiels que lorsque cela est nécessaire et veillez à traiter et à protéger ces données personnelles conformément aux lois locales sur la protection de la vie privée et des données personnelles.
- Suivez la formation en ligne GDPR (General Data Protection Regulation) pour les Partenaires Beauté Oriflame indépendants afin de vous familiariser avec la collecte et le stockage des données personnelles des clients résidant dans l'UE.

### Chaque fois que vous présentez des produits Oriflame :

- Informez et (ou) renvoyez votre contact au site web d'Oriflame où il peut en savoir plus sur les produits et les revendications, le prix des produits, les conditions de paiement et la date de livraison.
- Informer le client du délai de rétractation pour annuler une commande dans un délai déterminé, ainsi que du droit de retourner et de se faire rembourser les produits livrés qui peuvent être revendus à l'état neuf.
- Informer le client sur les garanties des produits Oriflame, le service après-vente et les procédures de traitement des réclamations.

### Lors de la présentation d'une opportunité commerciale à des Partenaires Beauté potentiels :

- Informez-les que les revenus réels varient d'une personne à l'autre et dépendent des compétences, du temps et des efforts fournis, ainsi que d'autres facteurs.
- Leur fournir des informations suffisantes pour leur permettre d'évaluer raisonnablement la possibilité de gagner un revenu.

N'hésitez pas à rappeler à votre interlocuteur qu'Oriflame est une société de vente sociale réputée qui se concentre sur le développement de produits innovants de manière durable. Oriflame offre des produits de qualité et la possibilité de créer une entreprise. L'opportunité d'affaires offre un moyen indépendant, amusant et flexible d'améliorer sa situation financière tout en renforçant ses capacités et son estime de soi.

### ...ne pas

- Se présenter comme un distributeur agréé d'Oriflame.
- Poussez le client à acheter ou à adhérer - ce n'est pas grave s'il ne le fait pas ; il reviendra peut-être vers vous si vous lui avez donné une impression de professionnalisme et si vous l'avez traité de manière équitable.
- Surévaluer les caractéristiques du produit - présentez de manière juste et honnête votre expérience de l'utilisation d'un produit ; référez-vous toujours à la notice du produit ou à d'autres informations fournies par l'entreprise.
- Surévaluer tout fait concernant :
  - L'utilisation, les fonctionnalités et les caractéristiques des produits Oriflame.
  - L'opportunité de revenu offerte par Oriflame en termes, par exemple, de temps et de facilité pour atteindre les niveaux, les montants attendus à chaque niveau et la facilité générale et la probabilité de réussir. N'oubliez pas que tout dépend du temps et des efforts que l'on est prêt à consacrer et des compétences personnelles de chacun.
  - Votre propre succès et expérience avec Oriflame ou utiliser la déclaration de succès de quelqu'un d'autre qui n'est pas vraie ou qui est trompeuse.
- Mentir, induire en erreur ou tromper, être agressif, intrusif ou irrespectueux.
- N'hésitez pas à dire à votre contact si vous n'avez pas ou n'êtes pas sûr de la réponse à sa question, visitez le site web d'Oriflame pour clarifier la question ; puis revenez vers lui avec une réponse correcte.
- Utiliser de manière abusive ou sans l'autorisation requise les données personnelles des clients, des autres Partenaires Beauté Oriflame et/ou des membres potentiels d'Oriflame.
- Utiliser des comparaisons avec d'autres entreprises qui ne sont pas basées sur des faits non vérifiables.
- Porter injustement atteinte à la réputation d'une autre entreprise ou attirer ou solliciter systématiquement la force de vente d'une autre entreprise.
- Inciter une personne à acheter des marchandises en lui disant qu'elle peut réduire ou récupérer le prix d'achat

en vous recommandant d'autres clients pour des achats similaires.