

# ELGSENOS VADOVAS

## Etikos kodeksas ir elgesio taisyklės

Svarbu perskaityti „Oriflame“ etikos kodeksą (toliau – Kodeksas) ir elgesio taisykles (toliau – Taisyklės), nes jos yra neatskiriama konsultanto paraiškos formos sąlygų dalis. „Oriflame“ konsultantas privalo laikytis Kodekso ir Taisyklių bei jų pakeitimų, kurie buvo išsiųsti naujienlaiškiu ar kitaip perduoti „Oriflame“ konsultantui.

„Oriflame“ pasilieka teisę bet kuriuo metu ir nedelsiant nutraukti bet kurio „Oriflame“ konsultanto, kuris pateikė melagingą informaciją pildydamas konsultanto paraiškos formą arba pažeidė Kodeksą ar Taisykles, narystę. Terminuoti „Oriflame“ konsultantai praranda visas teises ir privilegijas, susijusias su naryste, įskaitant jų verslo tinklą. Kodeksas ir Taisyklės yra sukurtos siekiant užtikrinti jūsų apsaugą, kad visi „Oriflame“ konsultantai laikytųsi tų pačių aukštų standartų. Vadovaujantis „Oriflame“ etikos standartais, tikimasi, kad „Oriflame“ konsultantai, laikysis visų „Oriflame“ veiklos vykdymo teisinių reikalavimų, įskaitant šalies, kurioje vykdo savo veiklą, teisinius reikalavimus, net jei tam tikri įsipareigojimai Kodekse ar Taisyklėse nėra paminėti.

### „ORIFLAME“ ETIKOS KODEKSAS

Kaip „Oriflame“ konsultantas, sutinku vykdyti savo „Oriflame“ verslą pagal šiuos principus:

1. Aš laikysiuosi ir vadovausiuosi taisyklėmis, išdėstytomis šiame oficialiame „Oriflame“ elgsenos vadove ir kitoje „Oriflame“ literatūroje. Vykdysiu ne tik tai, kas parašyta, bet ir laikysiuosi šių taisyklių diktuojamų moralės normų.
2. Būdamas „Oriflame“ konsultantu vadovausiuosi principu – elkis su kitu taip, kaip norėtum, kad būtų elgiamasi su tavimi.
3. Sąžiningai ir teisingai informuosiu apie „Oriflame“ gaminius, uždarbio galimybes, su verslu susijusius mokymus ir kitas galimybes bei kompanijos siūlomus privalumus savo pirkėjams ir konsultantams. Nesvarbu, žodžiu ar raštu, pateiksiu tik tokią su gaminiiais susijusią informaciją, pajamomis ir kitomis galimybėmis, kurios yra paminėtos oficialioje „Oriflame“ literatūroje (įskaitant 1 priedą).
4. Būsiu mandagus ir paslaugus aptarnaudamas savo pirkėjus bei reaguodamas į jų skundus. Laikysiuosi oficialioje „Oriflame“ literatūroje aprašytų procedūrų, susijusių su gaminių pakeitimu.
5. Įsipareigoju laikytis „Oriflame“ literatūroje pateiktų reikalavimų konsultantams, o tapęs rėmėju ar pasiekęs direktoriaus (ar aukštesnį) titulą – atitinkamų reikalavimų rėmėjui ar direktoriui.
6. Įsipareigoju vadovautis aukščiausiais dorumo, sąžiningumo ir atsakomybės principais.
7. Įsipareigoju jokiais aplinkybėmis nesinaudoti „Oriflame“ tinklu kitų kompanijų gaminių pardavimui. Įsipareigoju gerbti tiesioginės prekybos principą ir niekada neparduoti „Oriflame“ gaminių mažmeninėse prekybos vietose.
8. Gerbsiu savo šalies, kurioje vykdysiu „Oriflame“ verslą, bei tos šalies, kurioje kursiu tarptautinį tinklą, įstatymus bei kitus teisės aktus.
9. Suprantu, kad šio Kodekso ir Taisyklių laikymasis yra mano narystės „Oriflame“ sąlyga.

### „ORIFLAME“ ELGESIO TAISYKLĖS

#### 1. SĄVOKOS

A. „Oriflame“ konsultantu šiame dokumente laikomas bet kuris „Oriflame“ konsultantas, nepriklausomai nuo jo lygio ar titulo (lyderis, direktorius ir aukščiau).

B. Šiame dokumente „Oriflame“ – tai Lietuvoje registruotas juridinis asmuo UAB „Oriflame kosmetika“, kurioje užpildėte konsultanto paraiškos formą ir tapote konsultantu.

C. Rėmimo grandis apima „Oriflame“ konsultantą, jo rėmėją. Rėmimo grandis baigiasi „Oriflame“.

D. Asmeninė grupė – tai visi konsultantai, kuriuos tiesiogiai ir netiesiogiai remia konsultantas. Į šią grupę neįeina konsultantai, pasiekę 24 % nuolaidą ir jų grupės.

E. Grupė – tai visi konsultantai, kuriuos tiesiogiai ir netiesiogiai remia konsultantas, taip pat konsultantai, pasiekę 24 % nuolaidą ir jų grupės.

F. „Oriflame“ literatūra – tai Sėkmės planas (kuriame yra šis elgsenos vadovas), gaminių katalogai, naujienlaiškis ir bet kokia kita spausdinta ar oficialioje „Oriflame“ svetainėje paskelbta informacija.

G. Rėmėjas – taip vadinamas „Oriflame“ konsultantas kito konsultanto, kuris registruotas pirmojo konsultanto grupėje, atžvilgiu.

Kiti terminai, kurie čia nėra nurodyti, turi tuos apibrėžimus, kurie išspausdinti Sėkmės plane.

## 2. NARYSTĖ

2.1 Bet kurį būsimą „Oriflame“ konsultantą turi remti jau registruotas „Oriflame“ konsultantas. Tam tikromis aplinkybėmis „Oriflame“ gali priskirti būsimą „Oriflame“ konsultantą bet kuriam tinklui.

2.2 Asmuo gali būti registruotas „Oriflame“ konsultantu tik vieną kartą – tiek tiesiogiai, tiek ir netiesiogiai. Netiesioginė registracija yra, pavyzdžiui, kompanijos akcijų, kurios registruotos „Oriflame“ vardu, turėjimas.

2.3 „Oriflame“ pasilieka teisę neregistruoti arba neperregistruoti naujo asmens.

2.4 Pareiškėjas turi būti pilnametis. 16-18 metų asmenis registruojame su raštišku tėvų / globėjų sutikimu.

2.5 Konsultantu gali tapti fizinis arba juridinis asmuo. Juridinis asmuo turi nurodyti įgaliojimą asmenį ir jo įgaliojimų ribas.

2.6 „Oriflame“ konsultantai gali atsisakyti savo narystės pateikdami rašytinį pranešimą „Oriflame“.

2.7 „Oriflame“ konsultanto narystė baigiasi praėjus metams po registracijos.

2.8 „Oriflame“ konsultanto sutuoktinis, norintis tapti konsultantu, gali būti registruotas tuo pačiu arba atskiru numeriu pirmame sutuoktinio lygyje. Tuo atveju, jei sutuoktinis registruotas atskiru numeriu, nutraukus sutartį jam išmokėtos vienkartinės premijos už titulus išskaičiuojamos iš jo sutuoktinio vienkartinė premijų už titulus.

2.9 Buvę „Oriflame“ konsultantai gali kreiptis dėl naujos narystės šiomis sąlygomis:

a) Praėjus mažiausiai šešiems mėnesiams nuo ankstesnės narystės nutraukimo (nebent su „Oriflame“ būtų susitarta kitaip).

b) Naujojoje paraiškoje turi būti nurodyta, kad ji pateikiama pagal šią taisyklę.

c) Buvęs „Oriflame“ konsultantas gali vėl teikti paraišką tapti konsultantu, nurodydamas, kad jis buvęs „Oriflame“ konsultantas, jei jis mažiausiai 12 mėnesių buvo neaktyvus ir jo narystė nutrūko jos neatnaujinus.

2.10 „Oriflame“ turi teisę terminuoti „Oriflame“ konsultantą dėl bet kokio Etikos kodekso ir / ar Elgesio taisyklių pažeidimo.

2.11 „Oriflame“ pasilieka teisę sustabdyti „Oriflame“ lojalus kliento / konsultanto narystę iki 12 mėnesių, kol tiriamas taisyklių pažeidimo atvejis.

## 3. STABILUMĄ PALAIKANČIOS PRIEMONĖS

3.1 „Oriflame“ konsultantams leidžiama persiregistruoti tik į kitą grupę, jei jie atšaukia savo narystę ir kreipiasi dėl naujos registracijos (atitinkant 2.11 punkto sąlygas). Jei jie persiregistruoja, visa grupė prarandama ir perduodama jų pradiniam rėmėjui.

3.2 Perėjimas iš vieno rėmėjo grupės į kito rėmėjo grupę leidžiamas tik ypatingais atvejais „Oriflame“ kompanijos sprendimu.

3.3 Konsultantas, pateikęs prašymą raštu, gali perleisti savo narystę artimiausiam giminaičiui (kompanijai pritarus). Laiškas, kuriuo prašoma perleisti, turi būti išsiųstas „Oriflame“. Konsultantas, perleidęs savo narystę, gali vėl tapti konsultantu, jei praėjo šeši mėnesiai nuo tos dienos, kai buvo perleista jo paskutinė narystė.

3.4 „Oriflame“ konsultanto mirties atveju narystė bus nutraukta po trijų mėnesių nuo mirties dienos, jeigu artimiausi

giminaičiai pagal 6.4 punktą nepateiks paraiškos dėl narystės perleidimo. Terminavus konsultanto narystę, visos mirusiam „Oriflame“ konsultantui neišmokėtos išmokos bus išmokėtos įgaliotam „Oriflame“ konsultanto įpėdiniui. „Oriflame“ pasilieka teisę reikalauti dokumentų, patvirtinančių paveldėjimo teisę.

3.5 Asmeninės grupės (ar jos dalies) perkėlimas nėra leidžiamas.

#### 4. KONSULTANTO PAREIGOS

##### ***Bendros pareigos***

4.1 „Oriflame“ konsultantai turi laikytis visų įstatymų, taisyklių ir praktikos kodeksų, taikomų jų narystei, įskaitant visus mokesčių įstatymus ir kitus teisės aktus, susijusius su mokesčių registravimu ir pateikimu. „Oriflame“ konsultantai neužsiimti veikla, kuri galėtų pakenkti jų arba „Oriflame“ reputacijai.

4.2 „Oriflame“ konsultantai turi imtis atitinkamų veiksmų, kad užtikrintų klientų, potencialių klientų, kitų „Oriflame“ konsultantų asmeninės informacijos apsaugą pagal privatumo ir duomenų apsaugos įstatymus.

##### ***Atsakomybė kliento atžvilgiu***

4.3 „Oriflame“ konsultantai negali naudoti klaidinančios, apgaulingos ar nesąžiningos pardavimo praktikos.

4.4 Nuo pat bendravimo su vartotoju pradžios „Oriflame“ konsultantas turi prisistatyti ir paaiškinti savo kreipimosi. „Oriflame“ konsultantas turi užtikrinti visišką savo, kaip „Oriflame“ konsultanto, tapatybės skaidrumą bet kokiame kokio pobūdžio komunikacijoje el. paštu, socialinės žiniasklaidos puslapyje ir kt.. Žodis „Nepriklausomas“ visada turi būti pridėtas prieš „Oriflame konsultantą“ bet kokioje tapatybės reprezentacijoje, pvz., el. laiško paraše, vizitinėje kortelėje, socialinės žiniasklaidos puslapyje ir pan..

4.5 „Oriflame“ konsultantas savo klientams turi pateikti tikslią ir išsamią informaciją apie gaminius ir jų kainas ir, jei taikoma, apie išankstinio apmokėjimo sąlygas, mokėjimo sąlygas; apsisprendimo laikotarpį, įskaitant grąžinimo politiką; garantijos sąlygas; aptarnavimą po pardavimo; ir pristatymo datas. „Oriflame“ turi pateikti tikslus ir suprantamus atsakymus į visus klientų klausimus.

4.6 Kalbėdamas apie gaminio savybes, „Oriflame“ konsultantas pateikia tik tuos žodinius ar rašytinius teiginius apie gaminį, kuriuos pateikia pati „Oriflame“ kompanija.

4.7 „Oriflame“ konsultantai neturi naudoti jokių teiginių, kurie yra nepatvirtinti, pasenę ar kitaip netaikomi, nesusiję su pasiūlymu arba naudojami bet koku būdu, galinčiu suklaidinti klientą.

4.8 „Oriflame“ konsultantai negali naudoti klaidinančių palyginimų. Lyginamieji punktai grindžiami faktais, kurie gali būti pagrįsti. „Oriflame“ konsultantai negali tiesiogiai ar netiesiogiai šmeižti bet kurios kitos įmonės, verslo ar gaminio. „Oriflame“ konsultantai negali nesąžiningu būdu naudotis kito prekės ženklo ar kitos kompanijos simboliu, siekdami pasinaudoti jų gera reputacija.

4.9 „Oriflame“ konsultantai turi leisti savo klientams atšaukti užsakymą per taikytiną atsisakymo laikotarpį ir grąžinti pinigus už jau pristatytas prekes, kurios gali būti parduodamos kaip naujos. Jei kliento netenkina „Oriflame“ gaminio kokybė, konsultantas įsipareigoja grąžinti pinigus arba pakeisti gaminį tokiu pačiu ar kitu „Oriflame“ gaminiu. Klientai turi būti aiškiai informuoti apie apsigalvojimo laikotarpį ir „Oriflame“ pasitenkinimo garantiją.

4.10 „Oriflame“ konsultantas asmeniškai kontaktuodamas su klientu elektroniniu laišku ar telefonu turi elgtis pagarbiai, susisiekti tinkamu laiku, vengti landumo. „Oriflame“ konsultantas privalo nutraukti gaminio demonstraciją ar pardavimų prezentaciją vos klientui paprašius.

4.11 Informacija, kurią „Oriflame“ konsultantas suteikia vartotojui, turi būti pateikiama aiškiai ir suprantamai, tinkamai atsižvelgiant į komercinių sandorių sąžiningumo principus ir principus, reglamentuojančius tų asmenų apsaugą, kurie pagal nacionalinius teisės aktus negali suteikti sutikimo, pavyzdžiui, nepilnamečius.

4.12 „Oriflame“ konsultantai neturi piktnaudžiauti vartotojų pasitikėjimu ir turi gerbti jų komercinės patirties stoką, nesinaudoti vartotojo amžiaus, ligos, psichinės ar fizinės negalios, patikimumo, supratimo stokos ar kalbos žinių trūkumu.

4.13 „Oriflame“ konsultantas neturi skatinti asmens įsigyti gaminių, grįsdamas tuo, kad klientas gali sumažinti ar susigrąžinti pirkimo kainą, nukreipdamas būsimus klientus į „Oriflame“ konsultantą panašiams apsipirkimams, jei toks sumažinimas ar susigrąžinimas nenumatytas tam tikro būsimio įvykio.

4.14 „Oriflame“ konsultantas turi pateikti kliento užsakymus laiku.

##### ***Atsakomybė kitų „Oriflame“ konsultantų atžvilgiu***

4.15 „Oriflame“ konsultantai negali pervilioti būsimų naujokų iš kitų „Oriflame“ konsultantų ar trukdyti kitiems „Oriflame“ konsultantams remti savo „Oriflame“ konsultantų.

4.16 „Oriflame“ konsultantas negali iškreipti faktinio ar galimo „Oriflame“ konsultanto pardavimo ar pelno. Bet kokių pajamų pateikimas ir pardavimų duomenys turi būti: a) teisingi, tikslūs ir pateikti teisingu ir aiškiai suprantamu būdu, ir b) paremti dokumentais ir pagrįsti atitinkamais rinkos faktais. Potencialūs „Oriflame“ konsultantai privalo: c) būti informuoti, kad faktinis darbo užmokestis ir pardavimai kiekvienam asmeniui skirsis ir priklausys nuo pardavėjo įgūdžių, laiko ir pastangų bei kitų veiksnių; d) būti pakankamai informuotas, kad galėtų tinkamai įvertinti galimybę uždirbti.

4.17 „Oriflame“ konsultantas negali apmokestinti kitų konsultantų ar būsimų konsultantų mokesčiais už bet kurias ne „Oriflame“ sukurtas / sankcionuotas medžiagas ar paslaugas, išskyrus mokesčius, skirtus išlaidoms, tiesiogiai susijusioms su neprivalomu mokymu ar susitikimais, kuriuos vykdo „Oriflame“ konsultantas.

Visa konsultantų parengta rinkodaros medžiaga turi atitikti „Oriflame“ politiką ir procedūras. „Oriflame“ konsultantai, kurie parduoda patvirtintas, teisiškai leidžiamas reklaminio ar mokomojo pobūdžio medžiagas kitiems „Oriflame“ konsultantams: i) turėtų siūlyti tik tas medžiagas, kurios atitinka tuos pačius standartus, kurių laikosi „Oriflame“; neturi reikalauti iš kitų „Oriflame“ konsultantų įsigyti šias medžiagas; (iii) turi siūlyti pardavimus remiančią medžiagą pagrįstomis ir teisingomis kainomis, be jokio didelio pelno „Oriflame“ konsultantui, o siūloma įsigyti medžiaga turi būti panaši į kitas rinkoje siūlomas medžiagas (iv) turi siūlyti raštišką grąžinimo politiką, kuri yra tokia pati kaip „Oriflame“ grąžinimo politika.

4.18 „Oriflame“ konsultantas kontaktuodamas su kitu „Oriflame“ konsultantu turi elgtis pagarbiai, susisiekti tinkamu laiku, vengti landumo.

4.19 „Oriflame“ nėra nustačiusi jokio minimalaus užsakymo dydžio, minimalaus užsakomų gaminių kiekio ar vertės. Atitinkamai ir konsultantas negali versti savo remiamų konsultantų užsisakinėti nurodyto minimalaus dydžio užsakymo ar kaupti gaminių atsargas. Visi konsultantai turi teisę užsisakyti bet kokius gaminių kiekius iš „Oriflame“, tačiau užsakymo ir pristatymo mokesčių dydis skiriasi priklausomai nuo užsakymų dydžio. Kiekvienas konsultantas pats nusprendžia, ar jam reikalingos kokios nors gaminių atsargos. „Oriflame“ konsultantai negali reikalauti ar skatinti kitų „Oriflame“ konsultantų įsigyti nepagrįstų atsargų ar pardavimus skatinančios medžiagos. „Oriflame“ konsultantas neturėtų įsigyti daugiau atsargų nei gali pagrįstai tikėtis parduoti ar suvartoti.

4.20 „Oriflame“ konsultantai negali naudoti „Oriflame“ verslo tinklo rinkodaros medžiagai, gaminiams ar schemoms, kurios nėra oficialiai patvirtintos „Oriflame“ ir kurios neatitinka „Oriflame“ politikos ir procedūrų.

4.21 O. „Oriflame“ konsultantai negali sistemingai vilioti ar kalbinti kitos tiesioginių pardavimų kompanijos pardavėjų.

4.22 „Oriflame“ konsultantai negali nesąžiningai šmeižti kitos įmonės gaminių, pardavimų ir rinkodaros plano ar kitų įmonės savybių.

4.23 „Oriflame“ konsultantai nepasirašo darbo sutarties su „Oriflame“. Pristatant „Oriflame“ verslo galimybes kitiems „Oriflame“ konsultantams, turi būti aiškiai pateiktas nepriklausomas šio verslo pobūdis ir tai, kad konsultantas netampa „Oriflame“ darbuotoju.

4.24 „Oriflame“ konsultantai neturi teisės įpareigoti ar prisiimti įsipareigojimų „Oriflame“ vardu. Jie privalo atlyginti „Oriflame“ išlaidas ar nuostolius, atsiradusius dėl šių taisyklių nesilaikymo.

4.25 „Oriflame“ konsultantas negali pateikti užsakymų kito „Oriflame“ konsultanto vardu be išankstinio raštiško „Oriflame“ konsultanto sutikimo.

4.26 Kurdami savo asmeninę grupę, „Oriflame“ konsultantai turi užtikrinti, kad visi nauji „Oriflame“ konsultantai laikytųsi vėlesnio apmokėjimo galimybės sąlygų, jei bus pasiūlyta tokia galimybė.

4.27 Tapdamas rėmėju, „Oriflame“ konsultantas turi užtikrinti, kad jis mokys ir motyvuos asmeniškai remiamus „Oriflame“ konsultantus.

4.28 Negavęs išankstinio rašytinio „Oriflame“ sutikimo, konsultantas įsipareigoja neduoti interviu susijusio su „Oriflame“, bet kokioje žiniasklaidoje, nesvarbu, ar tai būtų televizija, internetas, radijas, žurnalai ir kt. bei nenaudoti jokios reklamos priemonės (įskaitant virusinę reklamą kaip SMS, internetas ir t.t.), „Oriflame“ verslo reklamavimo tikslais.

4.29 „Oriflame“ konsultantai neturėtų dalyvauti socialinių tinklų diskusijose, kuriose klaidinama arba pateikiama neteisinga informacija apie „Oriflame“ kompaniją, jos gaminius ar teikiamas paslaugas, arba kurios gali pakenkti „Oriflame“ reputacijai. Įdėmiai perskaitykite 10 Aukšinių taisyklių – dialogo socialiniuose tinkluose principus.

## 5. KITOS TAISYKLĖS IR PRINCIPAI

5.1. Pagal „Oriflame“ politiką nėra išskirtinių teritorijų ar franšizių. Nė vienas „Oriflame“ konsultantas neturi teisės suteikti, parduoti ar perduoti tokią teritoriją ar franšizę. Kiekvienas „Oriflame“ konsultantas gali laisvai vykdyti savo veiklą bet kurioje šalyje, kurioje registravosi, vietoje.

5.2 „Oriflame“ konsultantas turi gerbti, kad „Oriflame“ veikia tam tikrose rinkose, o ne visose pasaulio šalyse, griežtai laikydamasis savo įsipareigojimų, susijusių su gaminių sauga, registracija, importo ir kitomis taisyklėmis, kurios gali būti taikomos prekybai atitinkamose šalyse. „Oriflame“ nepriima jokios atsakomybės už bet kokią žalą, ginčus ar pretenzijas, kylančius iš šios veiklos arba susijusių su tarpvalstybine prekyba, konsultantų vykdoma rinkose šalių, kuriose nėra „Oriflame“ atstovybės. Tokiu būdu „Oriflame“ konsultantas visiškai atsakingais sprendžiant tokio pobūdžio klausimus.

5.3 Konsultantas nėra „Oriflame“ kompanijos darbuotojas. Vizitinėje kortelėje, spausdintiniame leidinyje ar el. pašto korespondencijoje konsultantas gali save pristatyti taip: „Nepriklausomas grožio konsultantas“ arba „Nepriklausomas „Oriflame“ grožio konsultantas“; jei pasiektas tam tikras titulas: „Nepriklausomas „Oriflame“ grožio konsultantas – lyderis“ arba „Nepriklausomas „Oriflame“ grožio konsultantas – direktorius“.

5.4 Reklaminė medžiaga ir bet kokios „Oriflame“ socialinės žiniasklaidos mobiliosios programėlės gali būti naudojamos be atskiro patvirtinimo. Suprantama, kad „Oriflame“ konsultantai negali užregistruoti interneto svetainės ar pagrindinio puslapio su domeno vardu, kuriame yra žodis „Oriflame“.

Konsultantas gali komentuoti, diskutuoti oficialiose „Oriflame“ interneto svetainėse, tinklaraščiuose ir pan. „Oriflame“ pasilieka teisę iš anksto patvirtinti medžiagą, kuri bus publikuojama. „Oriflame“ konsultantų elgesio skaitmeninėje erdvėje taisyklės yra pateiktos šiame dokumente žemiau (2 priedas).

5.5 „Oriflame“ prekių ženklai, logotipai ir pavadinimas yra „Oriflame Cosmetics“ S.A. nuosavybė ir „Oriflame“ konsultantas negali jų naudoti nei spausdintoje medžiagoje, nei internete be išankstinio raštiško „Oriflame“ sutikimo. Jei gaunamas toks sutikimas, prekių ženklai ir logotipai turi būti naudojami tiksliai taip, kaip nurodyta „Oriflame“ gairėse.

5.6 Jei „Oriflame“ konsultantas ketina naudoti „Oriflame“ prekės ženklą ar logotipą bet kokio pobūdžio spausdintoje ar internetu skelbiamoje medžiagoje, vienintelis galimas šio pobūdžio informacijos šaltinis yra „Oriflame“ ir naudot jį galima tik gavus raštišką kompanijos sutikimą.

5.7 Visa „Oriflame“ spausdinta medžiaga, vaizdo įrašai, nuotraukos, dizainas yra saugomi autorių teisių ir negali būti visiškai ar iš dalies atkurti nė vieno asmens, nei spausdintoje medžiagoje, nei skelbiant internete, be išankstinio raštiško „Oriflame“ sutikimo. Kai autorių teisių saugoma medžiaga yra teisėtai naudojama, „Oriflame“ autorystė turi būti aiškiai matoma ir neabejotina.

5.8 Nė vienas „Oriflame“ konsultantas negali perparduoti, demonstruoti ar rodyti „Oriflame“ gaminių jokioje mažmeninės prekybos parduotuvėje, interneto parduotuvėje, aukciono platformoje, pvz., „Ebay“ ar pan. „Oriflame“ literatūra taip pat negali būti parduodama ar rodoma tokiose parduotuvėse. Įstaigos, kurios techniškai nėra mažmeninės prekybos vietos, pvz., grožio salonai, gali būti naudojamos kaip vietos, kuriose galima rodyti, bet ne parduoti gaminius.

5.9 „Oriflame“ svetainių turinys, pvz., tekstas, grafikos elementai, nuotraukos, dizainas ir su programavimu susijusi dalis taip pat saugomi autorių teisių ir negali būti naudojami komercinei paskirčiai be išankstinio raštiško „Oriflame“ sutikimo.

5.10 Šlamšto siuntimas (piktnaudžiavimas elektroninių pranešimų sistemomis, kad būtų galima atsitiktine tvarka siųsti nepageidaujamas žinutes) yra griežtai draudžiamas. „Oriflame“ konsultantas turi apriboti galutiniams klientams siunčiamų reklaminių laiškų skaičių, kad kiekvienas gavėjas per savaitę gautų ne daugiau vieną pranešimą. Šie pranešimai negali būti siunčiami „Oriflame“ vardu, todėl visišką atsakomybę už siunčiamą turinį prisiima siuntėjas.

5.11 Jokiomis aplinkybėmis jokiam asmeniui, nėra leidžiama perpakuoti ar kitaip pakeisti gaminių pakuotę bei ženklinį „Oriflame“ gaminius turi būti parduodami tik originalioje pakuotėje.

5.12 „Oriflame“ gaminiai nekenkia sveikatai, jeigu jie yra naudojami pagal nurodytą paskirtį. „Oriflame“ kompanija garantuoja aukštą savo gaminių kokybę ir yra pasiruošusi atlyginti žalą, patirtą dėl nekokybiško gaminio. Žala, atsiradusi dėl neteisingo ar nerūpestingo gaminio naudojimo, neatlyginama.

5.13 „Oriflame“ pasilieka teisę iš konsultantui skirtos mėnesio nuolaidos ar piniginių premijos išskaityti pinigų sumą, kurią konsultantas skolingas kompanijai.

5.14 „Oriflame“ pasilieka teisę be išankstinio įspėjimo keisti kainas ir asortimentą. Kompanija nekompensuos dėl šių aplinkybių bei dėl gaminių trūkumo prarastų nuolaidų, premijų ar kitokių pajamų.

5.15 Jei prašoma nutraukti konsultanto santykius su „Oriflame“, „Oriflame“ sutinka:

- (a) atpirkti gaminius iš konsultanto. Turi būti įvykdytos visos šios sąlygos, kad „Oriflame“ suteiktų grąžinimą:
  - grąžinimai turi būti pateikti per 12 mėnesių nuo pirkimo datos ir
  - bus grąžinama 90 % pradinės grynosios kainos, sumokėtos atėmus suteiktas veiklos nuolaidas, premijas ar piniginius apdovanojimus, ir
  - grąžinamos prekės turi būti šiuo metu parduodamos „Oriflame“ inventoriuje, įskaitant visas „Oriflame“ pagamintas reklamines medžiagas, pardavimo priemones ar rinkinius.

Taikant šio punkto (a) papunktį, šiuo metu parduodamas „Oriflame“ inventorių – tai gaminiai, kurie:

- jokių būdu nebuvo panaudoti, atidaryti ar sugadinti;
- nėra pasibaigęs galiojimo terminas;
- vis dar parduodami „Oriflame“ kataloguose.

5.17 Jei „Oriflame“ konsultantas bet koku būdu teisiškai ar kitaip dalyvauja bet kokiame ginče ar veikloje, kuri gali neigiamai paveikti „Oriflame“ reputaciją, toks „Oriflame“ konsultantas privalo nedelsdamas informuoti „Oriflame“.

5.18 „Oriflame“ pasilieka teisę papildyti ir keisti „Sėkmės planą“, kvalifikacijos kriterijus, „Oriflame“ Etikos kodeksą ir Elgesio taisykles.

## 6. DIREKTORIAUS IR AUKŠTESNIŲ TITULŲ KONSULTANTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

Be pirmiau išdėstytų bendrųjų taisyklių, taikomų visiems „Oriflame“ konsultantams, šios taisyklės taikomos specialiai direktoriams. Jei bus pažeistos bet kurios iš šių specialių taisyklių, bus nedelsiant prarastas direktorių (ir aukščiau) statusas ir visos pagrindinės privilegijos, įskaitant visus susijusius atlyginimus, ir netgi gali netekti narystės.

6.1 Būdamas direktoriumi (ar aukštesnio lygio konsultantu) turite dirbti su savo grupe kiekvieno katalogo galiojimo metu ir jai vadovauti:

- a) Registruoti naujus konsultantus ir ugdyti savo asmeninę grupę.
- b) Padėti, patarti ir motyvuoti savo asmeninės grupės nariams.
- c) Reguliariai organizuoti mokomuosius ir motyvacinius susitikimus, kelti tikslus ir sekti jų įgyvendinimą.
- d) Mokyti savo žemesnės grandies „Oriflame“ konsultantus kaip įmanoma geriau vystyti savo „Oriflame“ verslą.
- e) Palaikyti dažną komunikaciją, informuoti apie susitikimus, renginius, gaminių naujienas, mokymų sesijas ir t.t..
- f) Dalyvauti visuose „Oriflame“ organizuojamuose seminaruose ir susirinkimuose.
- g) Būti pavyzdžiu: laikytis etikos kodekso bei elgesio taisyklių.
- h) Dalyvauti visuose „Oriflame“ verslo susitikimuose, į kuriuos jus kviečia jūsų regiono vadybininkai.

6.2 Direktorius (ar aukštesnio lygio lyderis) negali atstovauti jokiai kitai tiesioginių pardavimo kompanijai (ir / arba būti jos nariu).

6.3 Jei direktoriaus (ar aukštesnio lygio lyderio) sutuoktinis ar sutuoktinė atstovauja kitai tiesioginės prekybos kompanijai, tai tas sutuoktinis (-ė) negali dalyvauti „Oriflame“ kompanijos veikloje ir reklamuoti savo kompanijos „Oriflame“ konsultantams. Direktorius (ar aukštesnio lygio lyderis) privalo informuoti „Oriflame“, jei sutuoktinis (-ė) atstovauja kitai tiesioginės prekybos kompanijai.

6.4 Direktorius (ar aukštesnio lygio lyderio) mirties atveju narystė gali būti pavaldėta direktoriaus (ar aukštesnio lygio lyderis) artimiausioje giminėje pagal atitinkamos šalies įstatymus. Rašytinis prašymas dėl narystės turi būti pateiktas per 3 mėnesius nuo mirties dienos. Nesant tokių prašymų, narystė bus nutraukta. Siekiant aiškumo, teisinis narystės gavėjas turi sutikti ir laikytis konsultanto nuostatų ir sąlygų.

6.5 Direktorius (ar aukštesnio lygio lyderis) privalo laikytis bet kokių papildomų taisyklių ar nurodymų, kuriuos „Oriflame“ laikas nuo laiko pateikia raštu.

## 7. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

Bet koks skundas, susijęs su etikos kodekso ar elgesio taisyklių pažeidimu, turi būti adresuojamas UAB „Oriflame kosmetika“ direktorei. Skundų nagrinėjimo institucija kiekvienoje „Oriflame“ rinkoje vadovaujama vietos „Oriflame“ bendrovės generalinio direktoriaus. Lietuvoje – UAB „Oriflame kosmetika“ generalinės direktorės.

# 1 priedas

## Komunikacijos gairės

### KAI KREIPIAMASI Į KLIENTĄ / POTENCIALŲ „ORIFLAME“ NARĮ:

- **PRIIMTINAS ELGESYS:** prisistatykite patys ir pristatykite „Oriflame“
- **PRIIMTINAS ELGESYS:** paaiškinkite užkalbinimo tikslą ir nurodykite „Oriflame“ siūlomų gaminių kategorijas;
- **PRIIMTINAS ELGESYS:** bandykite teisingai, patikimai ir suprantamai atsakyti į visus klausimus;
- **PRIIMTINAS ELGESYS:** pateikite tik tokią informaciją apie gaminius, kurią yra patvirtinusi „Oriflame“ kompanija. Nukreipkite savo kalbinamą asmenį į „Oriflame“ svetainę, kurioje ji / jis gali apie gaminius pasiskaityti daugiau;
- **PRIIMTINAS ELGESYS:** gerbkite asmens privatumą ir kitas su juo susijusias aplinkybes (pvz., laikas, vieta, amžius, fizinė būklė);
- **PRIIMTINAS ELGESYS:** nutraukite pokalbį (ir nueikite) iš karto po to, kai esate to paprašomi;
- **PRIIMTINAS ELGESYS:** rinkite ir / arba saugokite klientų ar potencialių klientų asmens duomenis tik tada, kai to reikia, ir užtikrinkite, kad jūs tvarkysite ir saugosite šiuos asmens duomenis pagal šalies privatumo ir asmens duomenų apsaugos įstatymus.
- **PRIIMTINAS ELGESYS:** Kai parduodate „Oriflame“ gaminius:
  - informuokite klientą apie teisingą produktų kainą, mokėjimo sąlygas ir pristatymo datą
  - pardavimo metu pateikite savo klientui raštišką užsakymo formą;
  - informuokite klientą apie apsigalvojimo laikotarpį, per kurį jis gali atšaukti savo užsakymą, taip pat apie jo teisę grąžinti gaminius ir galimybę atgauti pinigus už tuos gaminius, kuriuos galima perparduoti kaip naujus;
  - informuokite apie „Oriflame“ teikiamas garantijas, paslaugas po pardavimo ir susijusias procedūras.
- **PRIIMTINAS ELGESYS:** pasakodami potencialiems konsultantams:
  - informuokite juos, kad faktinis darbo užmokestis ir pardavimai priklausys nuo pardavėjo įgūdžių, laiko ir pastangų bei kitų veiksnių;



- suteikite jiems pakankamai informacijos, kad gebėtų tinkamai įvertinti galimybę uždirbti.

Turėdami galimybę, visada paminėkite tai, kad „Oriflame“ yra geros reputacijos tiesioginių pardavimų kompanija, orientuota į naujoviškų gaminių kūrimą tvariu būdu. „Oriflame“ siūlo kokybiškus gaminius ir galimybę kurti verslą. Verslo galimybė suteikia nepriklausomą, įdomų ir lankstų būdą pagerinti savo finansinę padėtį, tuo pačiu plečiant savo sugebėjimus ir didinant savigarbą.

#### **KAI KREIPIAMASI Į KLIENTĄ / POTENCIALŲ „ORIFLAME“ NARIŲ:**

- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** įkalbinėti pirkėją pirkti ar prisijungti – nėra blogai, jei jie atsisako tai daryti; jie vis tiek gali sugrįžti pas jus, jei palikote profesionalų įspūdį ir elgėtės su jais teisingai;
- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** pervertinti gaminio savybes – teisingai ir sąžiningai pateikite savo patirtį naudojant gaminį; visada vadovaukitės gaminio informaciniu aprašymu ar kita įmonės pateikta informacija;
- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** nepagrįstai pagražinti bet kokius faktus apie:
  - „Oriflame“ gaminių naudojimą, ypatumus ir savybes;
  - „Oriflame“ siūlomą pajamų galimybę (kalbant apie tai, kaip lengvai ir greitai galima pasiekti kitą lygį, tikėtinas uždarbio sumas, gaunamas kiekviename lygyje, ir be jokių pastangų ateinančią sėkmę) – atminkite, kad viskas priklauso nuo laiko ir pastangų, kurias asmuo norės skirti bei jo asmeninių įgūdžių!
  - Jūsų sėkmės istoriją ar patirtį su „Oriflame“ – pasakojate melagingą, pagražintą, arba kažkieno kito istoriją kaip savo.
- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** melavimas, klaidinimas, apgaudinėjimas, agresyvus ar nepagarbus elgesys;
- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** dvejonės pasakyti asmeniui, kad nežinote atsakymo į jų užduotą klausimą. Prisipažinkite savo kalbinamam asmeniui, jei neturite atsakymo į jo klausimą. Susisiekite su „Oriflame“ pardavimo vadybininke, išsiaiškinkite, koks turėtų būti atsakymas ir sugrįžkite pas pašnekovą su teisingu atsakymu;
- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** netinkamai arba be reikalaujamo leidimo naudojate klientų, kitų „Oriflame“ konsultantų ir / arba potencialių „Oriflame“ narių asmeninius duomenis;
- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** naudojate palyginimus su kitomis įmonėmis, kurie nėra pagrįsti faktais, kuriuos galima būtų patikrinti.
- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** nesąžiningai kenkiate kitos kompanijos reputacijai arba sistemingai kalbinate arba bandote pervilioti kitos kompanijos konsultantus.

- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** skatinate asmenį įsigyti gaminių, grįsdamas tuo, kad jis gali sumažinti ar susigrąžinti pirkimo kainą, nukreipdamas kitus pirkėjus pas jus įsigyti panašių prekių.

## 2 priedas

# Konsultanto veiklos internete politika

### 1. PAGRINDAS

Šios taisyklės skirtos paaiškinti, kaip „Oriflame“ konsultantai gali formuoti savo buvimą internete netrukdydami „Oriflame“ prekės ženklo stiprinimo veiklai ir nepažeisdami su autorinėmis teisėmis susijusių įstatymų, taisyklių ir susitarimų.

### 2. BENDROS NUOSTATOS

„Oriflame“ siūlo savo konsultantams įvairias centralizuotai teikiamas priemones, leidžiančias parduoti ir reklamuoti „Oriflame“ gaminius ir verslo galimybes internete.

Šios priemonės yra šiandien dienai vieninteliai patvirtinti skaitmeniniai įrankiai, kuriuose konsultantai gali siūlyti įsigyti gaminius, taip pat naudoti vaizdus ir logotipus, kurių teisėtas savininkas yra „Oriflame“.

Konsultantams taip pat leidžiama kurti svetaines, kuriose jie bendrauja apie „Oriflame“, gaminius ir galimybes, jei aiškiai nurodyta, kad tai nėra oficiali „Oriflame“ svetainė. Visada turi būti aiškus svetainės savininkas, o atitinkami kontaktiniai duomenys gerai matomi.

Konsultantas turėtų bendrauti savo žodžiais ir gali tik cituoti „Oriflame“ tekstus tik aiškiai nurodydamas šaltinį.

Konsultantams neleidžiama kurti elektroninės komercijos paskirties svetainių, kuriose būtų parduodami „Oriflame“ gaminiai ar kitais būdais užsiimti elektronine komercija „Oriflame“ nepatvirtintais būdais.

### 3. DOMENO PAVADINIMAS

Konsultantas negali registruoti domeno, kurio pavadinime yra žodis „Oriflame“.

Konsultantas negali registruoti socialinės žiniasklaidos puslapio su vardu ar paveikslėliu, kuris gali suklaidinti vartotojus ir leisti jiems manyti, kad tai yra oficialus „Oriflame“ puslapis / grupė:

- Socialinės žiniasklaidos (pvz., „Facebook“, VKontakte, Instagram) puslapio ir grupės pavadinime ir paveikslėlyje turi būti aiškiai nurodyta, kad jį valdo asmuo, pvz.: Anos „Oriflame“ komanda, su pačios Anos nuotrauka / paveikslėliu.

- Socialinio tinklo / grupės profilio pavadinimas negali būti, pvz., „Oriflame Panevėžys“, o paveikslėlis negali būti oficialus „Oriflame“ logotipas ar paveikslėlis.

### 4. ATSAKOMYBĖ

Konsultantai, kurie turi asmenines svetaines ir jose skelbia, kad jie yra „Oriflame“ dalis, turi aiškiai nurodyti, kad jie yra:

- a) Nepriklausomi „Oriflame“ pardavimų konsultantai
- b) Nepriklausomi „Oriflame“ konsultantai
- c) Nepriklausomi „Oriflame“ grožio konsultantai

Ši informacija turi būti labai aiškiai pateikta tinklaraščio pagrindiniame puslapyje ar žymoje, kuri yra matoma visuose svetainės puslapiuose. Vardas ir kontaktinė informacija turėtų būti prieinama tinklapio arba socialinės žiniasklaidos puslapio paskyros informacijoje.

Jei konsultantas turi privačią svetainę nesusijusią su „Oriflame“, ši politika, žinoma, negalioja.

### 5. TURINYS IR NUORODOS Į „ORIFLAME“

Jokio turinio negalima nukopijuoti iš oficialios „Oriflame“ svetainės ir paskelbti savo, kaip konsultanto, vardu. Jei konsultantas įkelia nuorodą su oficialiu „Oriflame“ turiniu į savo svetainę iš „Oriflame“ priklausančio domeno, tai turi būti aiškiai nurodyta.

### 6. PAVEIKSLĖLIAI

Konsultantas negali paimti bet kokio pobūdžio vaizdinės medžiagos (nejudančių ar judančių paveikslėlių) iš oficialios „Oriflame“ svetainės ir naudoti savo svetainėje. Visa vaizdo medžiaga yra saugoma autorių teisių, o „Oriflame“ įgijo teisę ją naudoti. Šios teisės nėra perleidžiamos konsultantams.

- Judantys vaizdai; vaizdo įrašai ir t.t.: gali būti naudojami per bendrinimo funkciją, jei yra tokia galimybė. Bendrinimo funkcija suteikia automatinę nuorodą į šaltinio svetainę.
- Modelių ar asmenų atvaizdai: Galima naudoti bendrinimo funkciją, jei yra tokia galimybė. Bendrinimo funkcija suteikia automatinę nuorodą į šaltinio svetainę.
- „Oriflame“ gaminių nuotraukos: gali būti naudojamos be pasidalijimo funkcijos, jei šaltinio svetainė yra paminėta aiškiai ir nedviprasmiškai (pavyzdžiui:

„šaltinis: www.oriflame.lt 2019“).

Bet kokie trečiosios šalies nusiskundimai, kurie gali būti adresuoti „Oriflame“, bus perduoti konsultantui.

#### 7. „ORIFLAME“ LOGOTIPAS

„Oriflame“ logotipas gali būti naudojamas formatuose, kuriuos galima rasti oficialiose „Oriflame“ svetainėse. Logotipas negali būti pakeistas ar animuotas ir gali būti naudojamas tik kaip puslapio antraštė arba apatinė puslapio eilutė bei el. parašo dalis originaliu formatu.

#### 8. SOCIALINĖ ŽINIASKLAIDA – BENDRINIMAS

„Oriflame“ skatina kurti turinį tinklaraščiuose, socialinių tinklų svetainėse ir pan.. Konsultantai skatinami rašyti apžvalgas ir komentuoti „Oriflame“ gaminius, tačiau privalo laikytis Etikos kodekso 1.3 skirsnio. Kiek įmanoma, rekomenduojame, kad konsultantas naudotųsi „Oriflame“ teikiamomis bendrinimo funkcijomis, kad užtikrintų teisingą pateikimo ir šaltinio informaciją.

#### 9. PAIEŠKOS VARIKLIO RINKODARA (SEM)

Konsultantai gali naudoti paieškos variklio rinkodaros priemones, pavyzdžiui, Google AdWords, jei laikomasi „Oriflame“ veikos vykdymo internete taisyklių. Be to:

- Skelbime turi būti aiškiai nurodyta, kad jį sukūrė nepriklausomas konsultantas;
- Antraštė neturėtų sudaryti įspūdžio, kad tai yra „Oriflame“ oficialiai arba bet koku būdu paremtas skelbimas;
- Draudžiama naudoti „Oriflame“ kaip raktinį žodį.

Atkreipkite dėmesį, kad kiekvienas asmuo, naudodamas tokias priemones, kaip pavyzdžiui, AdWords, yra atsakingas už bet kokius pažeidimus kito prekės ženklo atžvilgiu.

**Norėdami gauti daugiau praktinės informacijos ir pavyzdžių, kaip laikytis konsultanto veiklos internete politikos, žiūrėkite konsultanto skaitmeninės veiklos žinyną.**