

ELGSENOS VADOVAS

Etikos kodeksas ir elgesio taisyklės

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

„Oriflame“ pasilieka teisę bet kuriuo metu ir nedelsiant nutraukti bet kurio „Oriflame“ Verslo partnerio, kuris pateikė melagingą informaciją pildydamas Verslo partnerio paraiškos formą arba pažeidė Kodeksą ar Taisykles, narystę. Terminuoti „Oriflame“ Verslo partneriai praranda visas teises ir privilegijas, susijusias su naryste, įskaitant jų verslo tinklą. Kodeksas ir Taisyklės yra sukurtos siekiant užtikrinti jūsų apsaugą, kad visi „Oriflame“ Verslo partneriai laikytųsi tų pačių aukštų standartų. Vadovaujantis „Oriflame“ etikos standartais, tikimasi, kad „Oriflame“ Verslo partneriai 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“ Verslo partneris, sutinku vykdyti savo „Oriflame“ verslą pagal šiuos principus:

1. Aš laikysiuosi ir vadovausiuosi taisyklėmis, išdėstytomis šiame oficialiame „Oriflame“ elgsenos vadove ir kitoje „Oriflame“ literatūroje. Vykdsiu ne tik tai, kas parašyta, bet ir laikysiuosi šių taisyklių diktuojamų moralės normų.
2. Būdamas „Oriflame“ Verslo partneriu 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 Verslo partneriams. Nesvarbu, žodžiu ar raštu, pateiksiu tik tokią su gaminiais 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 Verslo partneriams, 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 jokiomis 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 vykdsiu „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“ Verslo partneriu šiame dokumente laikomas bet kuris „Oriflame“ verslo partneris, nepriklausomai nuo jo lygio ar titulo (lyderis, direktorius ir aukščiau).
 - B. Šiame dokumente „Oriflame“ – tai Lietuvoje registruotas juridinis asmuo „ORIFLAME HOLDINGS B.V.“, kurioje užpildėte verslo partnerio paraiškos formą ir tapote verslo partneriu.
 - C. Rėmimo grandis apima „Oriflame“ verslo partnerį, jo rėmėją. Rėmimo grandis baigiasi „Oriflame“.
 - D. Asmeninė grupė – tai visi verslo partneriai, kuriuos tiesiogiai ir netiesiogiai remia verslo partneris. Į šią grupę neįeina verslo partneriai, pasiekę 24 % nuolaidą ir jų grupės.
 - E. Grupė – tai visi verslo partneriai, kuriuos tiesiogiai ir netiesiogiai remia verslo partneris, taip pat verslo partneriai, 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“ verslo partneris kito verslo partnerio, kuris registruotas pirmojo verslo partnerio grupėje, atžvilgiu.
- Kiti terminai, kurie čia nėra nurodyti, turi tuos apibrėžimus, kurie išspausdinti Sėkmės plane.

2. NARYSTĖ

- 2.1. Bet kurį būsimą „Oriflame“ Verslo partnerį turi remti jau registruotas „Oriflame“ verslo partneris. Tam tikromis aplinkybėmis „Oriflame“ gali priskirti būsimą „Oriflame“ Verslo partnerį bet kuriam tinklui.
- 2.2. Asmuo gali būti registruotas „Oriflame“ Verslo partneriu 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. Narystė gali būti suteikta tik asmenims arba ribotos atsakomybės bendrovei ar bendrijai, kai šalys yra sutuoktiniai arba tėvai ir vaikai pagal "Oriflame" patvirtintą verslo proceso perdavimą. Juridinis asmuo turi nurodyti asmens, įgalioto veikti jo vardu, vardą ir pavardę, taip pat visus jo įgaliojimo apribojimus. Partneriai yra abipusiai atsakingi, o "Oriflame" gali susigrąžinti visus mokesčius iš bet kurio arba abiejų mokesčių nemokumo atveju.
- 2.6. „Oriflame“ Verslo partneriai gali atsisakyti savo narystės per 30 dienų nuo prisijungimo ir susigrąžinti iš "Oriflame" visus pinigus, sumokėtus kaip narystės sąlygą, taip pat visas reikalingas pradines medžiagas ir gaminius.
- 2.7. "Oriflame" Verslo partneriai gali atsistatydinti iš savo narystės bet kuriuo metu po 30 dienų nuo prisijungimo, apie tai raštu pranešdami "Oriflame". Tokiais atvejais "Oriflame" nėra įpareigota grąžinti 2.6 punkte nurodytų grąžinimų, išskyrus visus būtinus mokesčius, kuriuos Verslo partneris sumokėjo tam, kad tapti ar išlikti Verslo partneriu per 30 dienų iki nutraukimo.
- 2.8. „Oriflame“ verslo partnerio narystė baigiasi praėjus metams po registracijos.
- 2.9. Jeigu „Oriflame“ Verslo partnerio sutuoktinis, nori tapti verslo partneriu, abu sutuoktiniai turi būti bendrai remiami pagal tą pačią narystę (ribotos atsakomybės bendrovės ar bendrijos forma) arba atskirai tuo pačiu arba atskiru numeriu pirmame sutuoktinio lygyje. Jeigu sutuoktinis prisijungia pagal atskirą narystę, bet koks sutuoktinio uždirbtas piniginis prizas bus išskaičiuotas iš didesnio piniginio apdovanojimo, kurį uždirba sutuoktinis, kuris prisijungė pirmasis, jei toks piniginis apdovanojimas yra sutuoktinio, prisijungusio vėliau narystės nutraukimo be jokios priežasties rezultatas.
- 2.10. Buvę „Oriflame“ Verslo partneriai (arba buvusių "Oriflame" Verslo partnerių sutuoktiniai) gali kreiptis dėl naujos narystės šiomis sąlygomis:
 - a. Praėjus mažiausiai šešioms 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“ verslo partneris gali vėl teikti paraišką tapti verslo partneriu, nenurodydamas, kad jis buvęs „Oriflame“ Verslo partneris, jei jis mažiausiai 12 mėnesių buvo neaktyvus ir jo narystė nutrūko jos neatnaujinus.
- 2.11 „Oriflame“ turi teisę terminuoti „Oriflame“ Verslo partnerį dėl bet kokio Etikos kodekso ir / ar Elgsios taisyklių pažeidimo.

2.12 „Oriflame“ pasilieka teisę sustabdyti „Oriflame“ lojalaus kliento / Verslo partnerio narystę iki 12 mėnesių, kol tiriamas taisyklių pažeidimo atvejis.

3. STABILUMĄ PALAIKANČIOS PRIEMONĖS

- 3.1. „Oriflame“ Verslo partneriams 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. Verslo partneris, pateikęs prašymą raštu, gali perleisti savo narystę artimiausiam giminaičiui (kompanijai pritarus). Laiškas, kuriame prašoma atlikti tokį perdavimą, turi būti nusiųstas "Oriflame". "Oriflame" Verslo partneriai, perdavę savo narystę pagal šią taisyklę, gali vėl kreiptis dėl narystės, jei nuo paskutinės narystės perkėlimo praėjo ne mažiau kaip šeši mėnesiai.
- 3.4. "Oriflame" Verslo partnerio mirties atveju narystė bus nutraukta per tris mėnesius nuo mirties dienos, jei kitas giminaičis pagal 6.4 punktą nepateikia prašymo perimti narystę. Nutraukus sutartį, visi laukiantys mokėjimai mirusiam "Oriflame" Verslo partneriui atliekami įgaliojant "Oriflame" Verslo partnerio įpėdiniui (-ams). "Oriflame" pasilieka teisę prašyti dokumentų, įrodančių įpėdinio (-ų) teisėtumą kaip mokėjimo sąlygą.
- 3.5. Asmeninės grupės (ar jos dalies) perkėlimas nėra leidžiamas.

4. VERSLO PARTNERIO PAREIGOS

Bendrosios pareigos

- 4.1. „Oriflame“ Verslo partneriai 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“ Verslo partneriai neužsiimti veikla, kuri galėtų pakenkti jų arba „Oriflame“ reputacijai.
- 4.2. „Oriflame“ Verslo partneriai turi imtis atitinkamų veiksmų, kad užtikrintų klientų, potencialių klientų, kitų „Oriflame“ Verslo partnerių asmeninės informacijos apsaugą pagal privatumo ir duomenų apsaugos įstatymus.

Atsakomybė kliento atžvilgiu

- 4.3. „Oriflame“ Verslo partneriai negali naudoti klaidinančios, apgaulingos ar nesąžiningos pardavimo praktikos.
- 4.4. Nuo pat bendravimo su klientu pradžios „Oriflame“ Verslo partneris turi prisistatyti ir paaiškinti savo kreipimosi tikslą. „Oriflame“ Verslo partneris turi užtikrinti visišką savo, kaip „Oriflame“ Verslo partnerio, tapatybės skaidrumą bet kokiame kokio pobūdžio komunikacijoje el. paštu, socialinės žiniasklaidos puslapyje ir kt.. Žodis „Nepriklausomas“ visada turi būti pridėtas prieš „Oriflame Verslo partneris“ bet kokiame tapatybės reprezentacijoje, pvz., el. laiško paraše, vizitinėje kortelėje, socialinės žiniasklaidos puslapyje ir pan.
- 4.5. „Oriflame“ verslo partneris 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“ Verslo partneris pateikia tik tuos žodinius ar rašytinius teiginius apie gaminį, kuriuos pateikia pati „Oriflame“ kompanija.
- 4.7. Visiems produktų pardavimams savo klientams "Oriflame" Verslo partneriai pateikia arba suteikia prieigą prie gaminių užsakymo formos, kurioje nurodoma kompanijos pavadinimas "Oriflame", perduodantis "Oriflame" verslo partneris, įskaitant jo vardą, adresą ir telefono numerį, visas esmines pardavimo sąlygas, garantijos sąlygas ir (arba) garantiją, išsamią informaciją ir apribojimus arba garantinį aptarnavimą, garantijos trukmę ir klientui prieinamą taisymo laikotarpį.
- 4.8. „Oriflame“ Verslo partneris neturi naudoti jokių teiginių, kurie yra nepatvirtinti, pasenę ar kitaip netaikomi, nesusiję su pasiūlymu arba naudojami bet koki būdu, galinčiu suklaidinti klientą.
- 4.9. „Oriflame“ Verslo partneriai negali naudoti klaidinančių palyginimų. Lyginamieji punktai grindžiami faktais, kurie gali būti pagrįsti. „Oriflame“ verslo partneriai negali tiesiogiai ar netiesiogiai šmeižti bet kurios kitos įmonės, verslo ar gaminio. „Oriflame“ Verslo partneriai negali nesąžiningu būdu naudotis kito prekės ženkle ar kitos kompanijos simboliu, siekdami pasinaudoti jų gera reputacija.

4.10 „Oriflame“ Verslo partneriai 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, Verslo partneris įsipareigoja grąžinti pinigus arba pakeisti gaminį tokiu pačiu ar kitu „Oriflame“ gaminiu. Klientai turi būti aiškiai informuoti apie apsigalvojimo laikotarpį ir „Oriflame“ pasitenkinimo garantiją.

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

4.12 Informacija, kurią „Oriflame“ Verslo partneris 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.

4.13 „Oriflame“ Verslo partneriai 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.

4.14 „Oriflame“ Verslo partneriai neturi skatinti asmens įsigyti gaminių, grįsdamas tuo, kad klientas gali sumažinti ar susigrąžinti pirkimo kainą, nukreipdamas būsimus klientus į „Oriflame“ Verslo partnerį panašioms apsipirkimams, jei toks sumažinimas ar susigrąžinimas nenumatytas tam tikro būsimo įvykio.

4.15 „Oriflame“ Verslo partneris turi pateikti kliento užsakymus laiku.

Atsakomybė kitų „Oriflame“ Verslo partnerių atžvilgiu

4.16 „Oriflame“ Verslo partneriai negali pervilioti būsimų naujokų iš kitų „Oriflame“ Verslo partnerių ar trukdyti kitiems „Oriflame“ Verslo partneriams remti savo „Oriflame“ Verslo partnerių.

4.17 „Oriflame“ Verslo partneris negali iškreipti faktinio ar galimo „Oriflame“ Verslo partnerio 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“ Verslo partneriai 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.

4.18 „Oriflame“ Verslo partneris negali apmokestinti kitų Verslo partnerių ar būsimų verslo partnerių 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“ Verslo partneris.

Visa Verslo partnerių parengta rinkodaros medžiaga turi atitikti „Oriflame“ politiką ir procedūras. „Oriflame“ Verslo partneriai, kurie parduoda patvirtintas, teisiškai leidžiamas reklaminio ar mokomojo pobūdžio medžiagas kitiems „Oriflame“ Verslo partneriams:

i) siūlo tik tuos pačius standartus atitinkančią medžiagą, kurios laikosi "Oriflame", ii) draudžiama pirkti tokią medžiagą kitų "Oriflame" Verslo partnerių reikalavimu; iii) turi siūlyti pardavimus remiančią medžiagą pagrįstomis ir teisingomis kainomis, be jokio didelio pelno „Oriflame“ verslo partneriui, 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.

4.19 „Oriflame“ Verslo partneris kontaktuodamas su kitu „Oriflame“ Verslo partneriu turi elgtis pagarbiai, susisiekti tinkamu laiku, vengti landumo

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

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

4.22 „Oriflame“ Verslo partneriai negali sistemingai vilioti ar kalbinti kitos tiesioginių pardavimų kompanijos pardavėjų.

4.23 „Oriflame“ Verslo partneriai negali nesąžiningai šmeižti kitos įmonės gaminių, pardavimų ir rinkodaros plano ar kitų įmonės savybių.

4.24 „Oriflame“ Verslo partneriai nepasirašo darbo sutarties su „Oriflame“. Pristatant „Oriflame“ verslo galimybes kitiems „Oriflame“ Verslo partneriams, turi būti aiškiai pateiktas nepriklausomas šio verslo pobūdis ir tai, kad Verslo partneris netampa „Oriflame“ darbuotoju.

4.25 „Oriflame“ Verslo partneriai neturi teisės įpareigoti ar prisiimti įsipareigojimų „Oriflame“ vardu. Jie privalo atlyginti

„Oriflame“ išlaidas ar nuostolius, atsiradusius dėl šių taisyklių nesilaikymo.

4.26 „Oriflame“ Verslo partneris negali pateikti užsakymų kito „Oriflame“ Verslo partnerio vardu be išankstinio raštiško „Oriflame“ Verslo partnerio sutikimo.

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

4.28 Tapdamas rėmėju, „Oriflame“ Verslo partneris turi užtikrinti, kad jis mokys ir motyvuos asmeniškai remiamus „Oriflame“ Verslo partnerius.

4.29 Negavęs išankstinio rašytinio „Oriflame“ sutikimo, Verslo partneris 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.

4.30 „Oriflame“ Verslo partneriai 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“ Verslo partneris neturi teisės suteikti, parduoti ar perduoti tokią teritoriją ar franšizę. Kiekvienas „Oriflame“ Verslo partneris gali laisvai vykdyti savo veiklą bet kurioje šalyje, kurioje registravosi, vietoje.

5.2 „Oriflame“ Verslo partneris 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“ neprisiima jokios atsakomybės už bet kokią žalą, ginčus ar pretenzijas, kylančius iš šios veiklos arba susijusių su tarpvalstybine prekyba, verslo partnerių vykdoma rinkose šalių, kuriose nėra „Oriflame“ atstovybės. Tokiu būdu „Oriflame“ Verslo partneris visiškai atsakingais sprendžiant tokio pobūdžio klausimus.

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

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

Verslo partneris gali komentuoti, diskutuoti oficialiose „Oriflame“ interneto svetainėse, tinklaraščiuose ir pan. „Oriflame“ pasilieka teisę iš anksto patvirtinti medžiagą, kuri bus publikuojama. „Oriflame“ verslo partnerių 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“ Verslo partneris 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“ Verslo partneris ketina naudoti „Oriflame“ prekės ženklą ar logotipą bet kokio pobūdžio spausdintoje ar internetu skelbiamoje medžiagoje, vienintelis galimas šio pobūdžio informacijos šaltinis yra „Oriflame“ ir naudoti 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 „Oriflame“ Verslo partneris negali perparduoti, demonstruoti ar rodyti „Oriflame“ gaminių jokiame 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“ Verslo partneris 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 Verslo partneriui skirtos mėnesio nuolaidos ar piniginių premijos išskaičiuoti pinigų sumą, kurią verslo partneris 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 Verslo partneriai turi teisę į nuolaidas ir premijas, sukauptas 24 katalogų laikotarpyje. Per minėtą laikotarpį nesudengtos arba neišmokėtos nuolaidos ir premijos tampa nepagrįstos ir nėra išmokamos.

5.16 Jei prašoma nutraukti Verslo partnerio santykius su „Oriflame“, „Oriflame“ sutinka:

(a) atpirkti gaminius iš Verslo partnerio. 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:

- joku būdu nebuvo panaudoti, atidaryti ar sugadinti;

- nėra pasibaigęs galiojimo terminas;

- vis dar parduodami „Oriflame“ kataloguose.

5.17 Jei „Oriflame“ Verslo partneris bet koku būdu teisiškai ar kitaip dalyvauja bet kokiame ginče ar veikloje, kuri gali neigiamai paveikti „Oriflame“ reputaciją, toks „Oriflame“ Verslo partneris 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 TEISĖS IR PAREIGOS

Be pirmiau išdėstytų bendrųjų taisyklių, taikomų visiems „Oriflame“ Verslo partneriams, 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 Verslo partneriu) turite dirbti su savo grupe kiekvieno katalogo galiojimo metu ir jai vadovauti:

a) Registruoti naujus Verslo partnerius ir ugdyti savo asmeninę grupę.

b) Padėti, patarti ir motyvuoti savo asmeninės grupės narius.

c) Reguliariai organizuoti mokomuosius ir motyvacinius susitikimus, kelti tikslus ir sekti jų įgyvendinimą.

d) Mokyti savo žemesnės grandies „Oriflame“ Verslo partnerius 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“ Verslo partneriams. Direktorius (ar aukštesnio lygio lyderis) privalo informuoti „Oriflame“, jei sutuoktinis (-ė) atstovauja kitai

tiesioginės prekybos kompanijai.

6.4 Direktorius (ar aukštesnio lygio lyderis) mirties atveju narystė gali būti paveldėta 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 verslo partnerio 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 „ORIFLAME HOLDINGS B.V.“ atstovybės Lietuvoje vadovei. Skundų nagrinėjimo institucija kiekvienoje „Oriflame“ rinkoje vadovaujama vietos „Oriflame“ vadovo. Lietuvoje – „ORIFLAME HOLDINGS B.V.“ atstovybės Lietuvoje vadovei.

1 priedas

Komunikacijos gairės

KAI KREIPIAMASI Į KLIENTĄ / POTENCIALŲ „ORIFLAME“ NARĮ:

- **PRIIMTINAS ELGESYS:** pristatykite 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“ NARIJ:

- **NEPRIIMTINAS ELGESYS:** įkalbinėti pirkėją pirkti ar prisijungti – nėra blogai, jei jie atsisako tai daryti; jie vis tiek gali sugrįžti pas jus, jei paliko 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 kitą įmonės pateiktą informaciją;
- **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) – atminti, 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

Verslo partnerio veiklos internete politika

1. PAGRINDAS

Šios taisyklės skirtos paaiškinti, kaip „Oriflame“ Verslo partneriai 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 Verslo partneriams įvairias centralizuotai teikiamas priemones, leidžiančias parduoti ir reklamuoti „Oriflame“ gaminius ir verslo galimybes internete.

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

Verslo partneriams 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.

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

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

3. DOMENO PAVADINIMAS

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

Verslo partneris 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“, 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

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

- a) Nepriklausomi „Oriflame“ Verslo Partneriai.
- 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 Verslo partneris 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 Verslo partnerio, vardu. Jei Verslo partneris įkelia nuorodą su oficialiu „Oriflame“ turiniu į savo svetainę iš „Oriflame“ priklausančio domeno, tai turi būti aiškiai nurodyta.

6. PAVEIKSLĖLIAI

Verslo partneris 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 Verslo partneriams.

- 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 Verslo partneriui.

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. Verslo partneriai skatinami rašyti apžvalgas ir komentuoti „Oriflame“ gaminius, tačiau privalo laikytis Etikos kodekso 1.3 skirsnio. Kiek įmanoma, rekomenduojame, kad Verslo partneris naudotųsi „Oriflame“ teikiamomis bendrinimo funkcijomis, kad užtikrintų teisingą pateikimo ir šaltinio informaciją.

9. PAIEŠKOS VARIKLIO RINKODARA (SEM)

Verslo partneriai 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 Verslo partneris;
- 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.