

# TEGUTSEMISJUHEND

## Oriflame'i Eetikakoodeks ja lojaalse kliendi tegutsemisreeglid

On oluline, et loed kindlasti läbi järgneva Oriflame'i eetikakoodeksi (Koodeks) ja tegutsemisreeglid (Reeglid), sest need kuuluvad automaatselt müügilepingu (Leping) tingimuste juurde. Oriflame'i lojaalse kliendi tegutsemine peab olema koosõlas Koodeksi ja Reeglitega. Kõik Koodeksit ja Reegleid puudutavad täiendused ja muudatused avaldatakse Oriflame'i materjalides, kaasaarvatud koduleheküljel [www.oriflame.ee](http://www.oriflame.ee).

Oriflame'il on õigus koheselt lõpetada liikmestaatus iga lojaalse kliendiga, kelle tegevus on vastuolus Koodeksi või Reeglitega või kes on Lepingus esitanud valeandmeid. Tühistatud liikmestaatusega lojaalne klient kaotab koheselt kõik liikmeksõlekuga kinnitatud õigused ja privileegid, kaasa arvatud oma müügivõrgustiku. Koodeks ja Reeglid on kehtestatud ausa äritegevuse tagamiseks ja Sinu kui Oriflame'i lojaalse kliendi kaitseks. Vastavalt Oriflame'i eetilistele standarditele on iga Oriflame'i lojaalne klient kohustatud järgima kõiki Eesti Vabariigis kehtivaid seadusi ja määrusi isegi juhul, kui need pole ära toodud Koodeksis ja Reeglites.

### ORIFLAME'I EETIKAKOODEKS

„Oriflame'i lojaalse kliendina ma nõustun oma äritegevuses järgima järgmisi põhimõtteid:

1. Ma järgin ja pean kinni kõikidest lojaalse kliendi tegutsemisreeglitest, mis on kehtestatud ametlikus Oriflame'i lojaalse kliendi tegutsemisjuhendis ja teistes Oriflame'i ametlikes väljaannetes nagu kataloogides, E-Ilulehes koduleheküljel jne. (edaspidi nimetatud kui „Oriflame'i ametlikud väljaanded“). Lisaks kirjapandule järgin ka juhendi emotsionaalset sisu.
2. Minu põhimõtte Oriflame'i lojaalse kliendina on kohelda kõiki, kellega ma oma äritegevuses kokku puutun, sama ausalt ja lugupidavalt nagu soovin, et mind ennast koheldaks.
3. Tutvustan Oriflame'i tooteid, Oriflame'i teenimisvõimalusi, koolitusi ja teisi Oriflame'i poolt pakutavaid eeliseid oma klientidele ning lojaalsetele klientidele ausal ja tõesel viisil. Ma annan edasi kõik nõutud informatsiooni, sealhulgas vastan klientide küsimustele Oriflame'i toodete ja pakkumiste kohta ning kasutan vaid väiteid, mis on ära mainitud Oriflame'i ametlikes väljaannetes või koduleheküljel.
4. Ma esitan (nii suuliselt kui kirjalikult) vaid selliseid väiteid toodete, sissetuleku ja teenimisvõimaluste kohta, mis on välja toodud Oriflame'i ametlikes väljaannetes või koduleheküljel. Ma ei kasuta eksitavat, petlikku või ebaseaduslikku viisi rekruteerimiseks või müügitegevuseks.
5. Olen kliente teenindades, neilt tellimusi võttes ja nende kaebusi käsitledes viisakas ja korrektne. Toodete vahetamisel ja tagasivõtmisel järgin Oriflame'i ametlikku 100% garantiid, mis on avaldatud [www.oriflame.ee](http://www.oriflame.ee) või teistes Oriflame'i ametlikes väljaannetes.
6. Täidan kõiki Oriflame'i lojaalse kliendi (ja kõrgematele tasemetele jõudes ka vastavalt Sponsori ja Direktori vastutusalasse kuuluvaid) kohustusi, mis on ära märgitud Oriflame'i ametlikes väljaannetes.
7. Käitun vaid kõrgemaid viisakuse, aususe ja vastutuse printsiipe järgides.
8. Kasutan Oriflame'i müügivõrku ainult Oriflame'i toodete ja teenuste turustamiseks. Aktsepteerin otsemüüki kui Oriflame'i toodete ainuõiget turustamismeetodit ega kasuta selleks teisi müügimeetodeid või kauplusi.
9. Austan ja järgin Eesti Vabariigis kehtivaid seadusi ja määrusi ning rahvusvahelise müügivõrgu loomisel ka vastavate riikide seadusi.

# TEGUTSEMISREEGLID

## 1. DEFINITSIOONID

- A. "Oriflame'i lojaalne klient" on vastavalt käesolevale dokumendile iga Oriflame'i toodete müügiga tegelev lojaalne klient sõltumata tiitlist või tasemest (kaasaarvatud Grupi Liidrid, Direktorid ja kõrgemad tasemed)
- B. "Personaalne Ilupood" peab viitama veebilehele, mille Oriflame on välja töötanud ja mida Oriflame haldab ning mis töötab valitud turgudel Oriflame'i lojaalsete klientide huvides.
- C. Käesolevas dokumendis mõistetakse "Oriflame" all Oriflame Holdings B.V.-d, kui ei ole märgitud teisiti.
- D. "Sponsorlusliin" hõlmab lojaalset klienti tema Sponsorit jne. kuni Oriflame'ini välja.
- E. "Isiklik grupp" hõlmab kõiki lojaalse kliendi poolt otseselt ja kaudselt sponseeritud lojaalseid kliente, välja arvatud 24% taseme saavutanud lojaalsed kliendid ja nende müügivõrgud.
- F. "Grupp" viitab lojaalse kliendi müügivõrgule, sealhulgas 24% tasemele jõudnud lojaalsed kliendid koos nende müügivõrkudega.
- G. "Oriflame'i ametlikud väljaanded" hõlmab endast Edukusplaani Liidritele (sisaldab ka seda tegevusjuhendit), tootekataloogid, E-Iluleht, Oriflame'i stardipaketid trükimaterjalid ja mis tahes teised trükitud ja Oriflame'i ametlikul koduleheküljel avaldatud materjalid.
- H. "Sponsor" on inimene (juba registreerunud Oriflame'i lojaalne klient), kes registreerib uue inimese Oriflame'i.
- Teised suure algustähega algavad mõisted, mida pole käesolevas dokumendis defineeritud, säilitavad sama tähenduse nagu eelnevates Edukusplaan Liidritele lõikudes.

## 2. LIKMESTAATUS

- 2.1 Oriflame'i lojaalse kliendi staatuse saamiseks peab liikmekandidaati sponseerima registreeritud Oriflame'i lojaalne klient. Erandjuhtudel võib Oriflame määrata tulevase lojaalse kliendi mistahes müügivõrku oma äranägemise järgi.
- 2.2 Ühel isikul võib korraga olla ainult üks otsene või kaudne Oriflame'i liikmestaatus. Kaudseks liikmestaatuseks loetakse näiteks osakute omamist ettevõttes, mis on registreeritud kui Oriflame'i lojaalne klient.
- 2.3 Oriflame'il on õigus tagasi lükata mistahes esimest või mitmendat korda esitatud liitumisavaldus.
- 2.4 Liitumisavalduse esitaja peab täieõiguslikuks lojaalseks kliendiks saamiseks olema täisealine. Erandjuhul registreeritakse ka 16-aastaseid elanikke nende eestkostjate kirjalikul nõusolekul.
- 2.5 Liikmestaatus omistatakse füüsilistele isikutele, osahingutele või mitte rohkem kui kahest inimesest koosnevale partnerlusele, kus osapoolteks on abikaasad, vanem ja täisealine laps vastavalt Oriflame'i poolt kinnitatud pärandamise/üleandmise protsessile. Juriidiline isik peab esitama tema nimel tegutsema volitatud isiku andmed ja volituse mistahes piirangud. Partneritel on võrdne vastutus ning võlgade puhul esitab Oriflame nõuded ühele või mõlemale partnerile.
- 2.6 Oriflame järgib Eesti Vabariigis kehtivaid osahingutele rakendatavaid seadusi ning võtab neid arvesse kui Oriflame'i lojaalne klient soovib liitumislepingut lõpetada 30 päeva jooksul alates liitumisest ja sellest tulenevalt välja võtta rahalisi hüvitsi, mille ta on eelnevalt tasunud liikmemaksuna, stardipaketi ja/või toodete eest.
- 2.7 Lojaalne klient võib lõpetada oma liikmelisuse igal ajahetkel pärast 30 päeva möödumist andes Oriflame'ile sellest kirjalikult teada. Sellisel juhul ei ole Oriflame kohustatud maksma mingisuguseid hüvitsi, mis on märgitud punktis 2.6.
- 2.8 Lojaalse kliendi liikmelisus lõpeb registreerimise aastapäeval, välja arvatud juhul, kui ta esitab ja Oriflame täidab enne vastava liikmelisuse perioodi lõppu vähemalt ühe tellimuse, mille eest lojaalsele kliendile punkte arvestatakse.
- 2.9 Kui Oriflame'i lojaalse kliendi abikaasa soovib samuti Oriflame'iga liituda, saab ta seda teha, kas abikaasaga sama lojaalse kliendi numbriga alla registreerudes (osahingu või partnerlusena) või eraldi otse selle abikaasa alla, kes on varem Oriflame'iga liitunud. Kui abikaasad on registreeritud eraldi lojaalse kliendi numbriga alla, siis juhul kui hiljem liitunud abikaasa soovib oma liikmestaatust lõpetada, lahutatakse kõik tema poolt lepingu lõpetamisega kaasnevad rahalised preemiad tema varem liitunud abikaasa kõrgematest rahalistest preemiatest.
- 2.10 Endised Oriflame'i lojaalsed kliendid või nende registreeritud partnerid saavad Oriflame'iga uuesti liituda järgmistel tingimustel:
- a) Eelmise liikmestaatuse tühistamisest on möödunud vähemalt 6 kuud (juhul kui Oriflame ei sätesta teisiti).

b) Uuel avaldusel peab olema märgitud, et lojaalne klient registreeritakse mitmendat korda.

c) Endine lojaalne klient võib liitumisavalduse esitada koheselt ning ei pea Lepingul märkima korduvregistreerumist, juhul kui tema liikmestaatuse tühistamine toimus seoses tema passiivsusega viimase 12 kuu jooksul ja lojaalsel kliendil ei õnnestunud enne liikmestaatuse tühistamist seda uuendada.

2.11 Oriflame'il on õigus lõpetada lojaalse kliendi liikmelisus, kui lojaalne klient eksib Eetikakoodeksi ja Tegutsemisreeglite vastu.

2.12 Reeglite rikkumise korral on Oriflame'il õigus juurdluse läbiviimiseks koheselt jõustuva otsusega katkestada lojaalse kliendi liikmestaatus kuni 12-ks kuuks.

### 3. SPONSORLUSLIINID

3.1 Kehtiva liikmestaatusega lojaalsel kliendil on õigus registreerida ennast mõnes teises sponsorlusliinis ainult juhul, kui ta tühistab oma liikmelisuse ja avaldab soovi uueks liitumiseks vastavalt punktile 2.10. Liikmelisusest taganedes kaotab ta kogu oma Grupi Sponsorile.

3.2 Lojaalse kliendi numbri üleandmine ühelt inimeselt teisele on võimalik ainult erandjuhtudel ja seda vastavalt Oriflame'i äranägemisele.

3.3 Teatud tingimustel on võimalik lojaalse kliendi liikmestaatust loovutada, seda vaid lähimale sugulasele ja vastavalt Oriflame'i ettekirjutustele. Selleks tuleb Oriflame'ile esitada vastavasisuline kirjalik taotlus. Sellisel viisil oma liikmestaatuse loovutanud lojaalsed kliendid võivad Oriflame'iga uuesti liituda pärast 6 kuu möödumist liikmestaatuse loovutamise hetkest.

3.4 Lojaalse kliendi surma korral võib liikmestaatuse pärida tema lähim sugulane – vastavalt punktile 6.4. Kirjalik sooviavaldus selleks tuleb esitada 3 kuu jooksul. Taotluse puudumisel liikmestaatus tühistatakse. Liikmestaatuse tühistamisel edastatakse kõik Oriflame'i poolt väljamakstavad tasud surnud lojaalse kliendi õigusjärgsele pärijale. Oriflame'il on õigus nõuda pärijalt pärimisõigust tõendavaid dokumente.

3.5 Grupi või osa Grupist üleviimine ei ole lubatud

### 4. LOJAALSE KLIENDI KOHUSTUSED

#### ***Üldised kohustused***

4.1 Oriflame'i lojaalsed kliendid peavad järgima kõiki lojaalsetele klientidele kehtestatud reegleid ja eeskirju ning Eesti Vabariigis kehtivaid seadusi sealhulgas maksuseadust ja -regulatsioone. Lojaalne klient ei tohi oma käitumisega kahjustada ei enda ega Oriflame'i mainet.

4.2 Oriflame'i lojaalne klient peab kasutama asjakohaseid meetmeid, et tagada klientide, potentsiaalset klientide ja teiste Oriflame'i lojaalsete klientide poolt edastatud isikuandmete puutumatus lähtudes andmekaitse seadusest.

#### ***Klientidega seotud kohustused***

4.3 Oriflame'i lojaalne klient ei tohi kasutada ebaausaid, klienti segadusse ajavaid või eksitavaid müügivõtteid.

4.4 Kliendikontakti loomisel on lojaalne klient kohustatud ennast tutvustama ning edastama oma pöördumise eesmärgi ja põhjuse. Lojaalne klient peab esitlema ennast Oriflame'i lojaalse kliendina kõikidel vastavasisulistel puhkudel, olgu tegu kontaktiga posti teel, koduleheküljel, sotsiaalvõrgustikus või mõnel muul viisil. Lisaks peab lojaalne klient selgelt ära märkima oma nime, kontaktandmed ning info, et tegemist ei ole Oriflame'i ametliku esindajaga. Igasugusel ennast tutvustaval materjalil (e-post, visiitkaardid, koduleht, sotsiaalmeedia jne.) on lubatud kasutada ainult tiitlit "Oriflame'i sõltumatu ilukonsultant".

4.5 Oriflame'i lojaalne klient peab jagama oma klientidele täpset ja täielikku selgitust toote hinna ja vajaduse korral krediitingimuste kohta; maksetingimuste kohta; taganemisperioodi, sealhulgas tagastamistingimuste; garantiitingimuste; müügijärgse teeninduse; ja tarnekuupäevade kohta. Oriflame'i lojaalne klient peab andma täpseid ja arusaadavaid vastuseid kõigile klientide poolt esitatud küsimustele.

4.6 Oriflame'i lojaalne klient saab esitada toodete efektiivsuse kohta kirjalikult või verbaalselt ainult neid väiteid, mis on Oriflame'i poolt lubatud.

4.7 Oriflame lojaalne klient peab andma või tegema kliendile kättesaadavaks tellimuse vormi, mis: määratleb Oriflame'i, Oriflame'i lojaalse kliendi, kes teostab müüki, tema nime, aadressi ja telefoninumbri; kõiki olulisi müügitingimusi, garantii üksikasju ja piiranguid või müügijärgset teenindust, garantiiaja kestust ja kliendile

kättesaadavaid parandusmeetmeid.

4.8 Oriflame'i lojaalsed kliendid ei tohi kasutada mingeid tsitaate, tunnistusi või kinnitusi, mis on kinnitamata, ebaõiged, vananenud või muul viisil kohaldamatud, pakkumisega mitteseotud või mis võivad klienti eksitada.

4.9 Oriflame'i lojaalsed kliendid ei tohi kasutada eksitavaid võrdlusi. Võrdluspunktid peavad põhinema faktidel, mida saab tõendada. Oriflame'i lojaalsed kliendid ei tohi ebaõiglaselt halvustada teisi ettevõtteid ega tooteid otseselt ega kaudselt. Oriflame'i lojaalsed kliendid ei tohi ebaõiglase kasu saamise nimel ära kasutada mõne teise äriühingu või tootega seotud firmaväärtust.

4.10 Oriflame'i lojaalsed kliendid peavad võimaldama oma klientidel tellimuse tühistamist Eesti Vabariigis kehtestatud tehingust loobumise aja jooksul ja tagastama kliendile tasutud raha nende tarnitud kaupade eest, mis on uuesti müüdavad. Kui klient nõuab Oriflame'i kvaliteedigarantii rakendamist, peab lojaalne klient pakkuma kliendile toote maksumuse hüvitamist täies ulatuses või võimalust vahetada toode uue või teise samaväärsse Oriflame'i toote vastu. Tühistamisperiood ja Oriflame'i rahulolu garantii teave edastatakse klientidele selgelt.

4.11 Oriflame'i lojaalne klient on kohustatud kliendi nõudmisel jätma pooleli müügiesitluse ning kindlustama nii olemasolevate kui ka potentsiaalsete klientide personaalse info salastatuse. Selleks, et vältida võimalikku pealetükkivust, on Oriflame'i lojaalsel kliendil lubatud kontakteeruda vaid mõistlikul viisil ja ajahetkel.

4.12 Igasugune informatsioon, mida lojaalne klient klientidele jagab, peab olema edastatud selgelt ja arusaadavalt järgides hea tahte ja ausa kauplemise põhimõtteid kaitstes sealjuures neid, kes seaduse silmis ei ole allkirjaõiguslikud.

4.13 Oriflame'i lojaalne klient ei tohi kuritarvitada klientide usaldust ega oma huvides ära kasutada klientide vanust, haigust, vaimset või füüsilist puuet, kergeusklikkust, puudulikku arusaamisvõimet või vähest keeleoskust.

4.14 Oriflame lojaalne klient ei tohi mõjutada isikut tooteid ostma põhjusega, et klient saab kulusid vähendada või taastada, viidates võimalikele tulevastele klientidele, kes võiksid soovida sarnast ostu sooritada tulevikus.

4.15 Oriflame lojaalne klient peab täitma kliendi tellimuse mõistliku ajaperioodi jooksul.

#### ***Kohustused teiste Oriflame'i lojaalsete klientide vastu***

4.16 Oriflame'i lojaalne klient ei tohi varastada taotlejat teistelt Oriflame'i lojaalsetelt klientidelt, ega takistada Sponsori valimist.

4.17 Oriflame lojaalne klient ei tohi moonutada Oriflame lojaalsete klientide tegelikku või potentsiaalseid müüginumbreid ja sissetulekuid. Kõik sissetulekuid kajastavad esitlused peavad olema: a) tõesed, täpsed ja esitatavad viisil, mis ei ole vale, petlik või eksitav, ja b) põhineb dokumenteeritud ja põhjendatud faktidel asjaomasel turul. Potentsiaalsed Oriflame'i lojaalsed kliendid peavad: c) olema informeeritud sellest, et tegelik sissetulek ja müük on erinevatel inimestel erinev ning sõltub müüja oskustest, ajast ja pingutustest ning muudest teguritest; d) neile tuleb anda piisavat teavet, et võimaldada adekvaatset hinnangut tulu saamise võimalustele.

4.18 Oriflame lojaalne klient ei võta teistelt lojaalsetelt klientidelt ega tulevastelt lojaalsetelt klientidelt tasu mis tahes mitte Oriflame'i poolt väljatöötatud/heaks kiidetud materjalide või teenuste eest, välja arvatud tasud, mis katavad otseselt Oriflame'i lojaalse kliendi poolt korraldatud vabateemalise koolituse või kohtumisega seotud kulud.

Lojaalsete klientide poolt välja töötatud turundusmaterjalid peavad olema kooskõlas Oriflame'i põhimõtete ja reeglitega. Oriflame'i lojaalne klient, kes müüb teistele Oriflame'i lojaalsetele klientidele heakskiidetud ja lubatud müügiedenduse ja koolitusmaterjale: i) pakub ainult materjale, mis vastavad Oriflame'i standarditele; ii) on keelatud teistelt Oriflame'i lojaalsetelt klientidelt nõuda nende materjalide ostmist; iii) pakkuda müügitoetust mõistliku ja õiglase hinnaga, mis on samaväärne sarnaste turul vabalt kättesaadavate materjalide hindadega, ilma olulise kasumita; ja (iv) pakub kirjalikult tagastamispoliitikat, mis on samaväärne Oriflame'i tagastamispoliitikaga.

4.19 Selleks, et vältida võimalikku pealetükkivust, on Oriflame'i lojaalsel kliendil lubatud kontakteeruda teise lojaalse kliendiga vaid mõistlikul viisil ja ajahetkel.

4.20 Oriflame ei sea oma lojaalsetele klientidele mingeid tingimusi ostude minimaalsete koguste või rahaliste väärtuste kohta. Sarnaselt ei tohi Oriflame'i lojaalne klient sundida tegema tellimusi tema kaudu, tellima minimaalseid koguseid või ladustama tooteid. Kõik Oriflame'i lojaalsed kliendid võivad tellida kaupu otse Oriflame'ilt, kuid teenus- ja kohaletoimetamisetasud võivad sõltuda tellimuse suuruselt. Oriflame'i lojaalne klient peab ise otsustama, kas ta peaks hoidma varusid, toetudes eeldatavale müügile/tarbimisele. Oriflame'i lojaalne klient ei nõua ega julgusta teisi Oriflame'i lojaalseid kliente ostma põhjendamatuid tootevarusid või müügitoetusmaterjale. Oriflame'i lojaalne klient ei tohi hoida suuremaid varusid, kui ta võiks mõistlikult eeldada, et ta müüb või tarbib.

4.21 Oriflame lojaalne klient ei tohi Oriflame'i võrku kasutada materjalide, toodete või skeemide turustamiseks, mida

Oriflame ei ole ametlikult heaks kiitnud ja mis on vastuolus Oriflame poliitika ja tegevusreeglitega.

4.22 Oriflame'i lojaalne klient ei tohi süstemaatiliselt meelitada ega pealetükkivalt tülitada teise ettevõtte otsemüüjaid.

4.23 Oriflame'i lojaalne klient ei tohi ebaõiglaselt halvustada teise ettevõtte tooteid, müügi- ja turundusplaani ega mõnda muud äriühingu omadust.

4.24 Oriflame'i lojaalsel kliendil ei ole Oriflame'iga töösuhet. Oriflame'i ärivõimalusi esitledes peavad Oriflame'i lojaalsed kliendid selgelt väljendama selle äritegevuse sõltumatust ja asjaolu, et see ei tähenda Oriflame'is töötamist.

4.25 Oriflame'i lojaalsel kliendil ei ole volitusi Oriflame nimel lepinguid sõlmima ega endale kohustusi võtta. Käesoleva eeskirja eiramisest tulenevad kulud ja kahjud tuleb Oriflame'ile hüvitada.

4.26 Oriflame'i lojaalne klient ei tohi esitada tellimusi teise Oriflame'i lojaalse kliendi nimel, kui tal puudub selle teise lojaalse kliendi eelnev kirjalik nõusolek.

4.27 Isikliku grupi loomisel peab lojaalne klient tagama, et kõik uued liikmed on teadlikud ja alluvad krediidi kasutamise seotud tingimustele.

4.28 Sponsorina peab lojaalne klient tagama isiklikult sponseeritud lojaalsete klientide koolitamise ja motiveerituse.

4.29 Lojaalne klient ei tohi Oriflame'i nimel anda ühtegi meediaintervjuud ega kasutada Oriflame'i toodete turustamiseks mitte mingisuguseid reklaamkanaleid (televisioon, internet, raadio, trükised, sms jne.) ilma Oriflame'i eelneva nõusolekuta.

4.30 Lojaalne klient ei tohi osaleda üheski sotsiaalmeedia väljaandes, mis annab ebaõiget, eksitavat või moonutavat informatsiooni Oriflame'i toodete ja teenuste kohta või mis kahjustab Oriflame'i mainet üldiselt (vt. Suhtlemine Sotsiaalmeedias - 10 Kuldsel reeglit).

## 5. MUUD REEGLID JA EESKIRJAD

5.1. Oriflame ei näe ette eksklusiivseid turupiirkondi ega frantsiise. Ühelgi lojaalsel kliendil ei ole õigust seesugust piirkonda või frantsiisi lubada, määrata, müüa ega siirdada. Igal lojaalsel kliendil on õigus tegutseda riigi mistahes piirkonnas.

5.2 Oriflame'i lojaalne klient peab arvestama ja kinni pidama reeglist, et Oriflame tegutseb vaid kindlatel turgudel, mitte kõikides riikides üle maailma. Seda silmas pidades peab lojaalne klient kauplemisel selliste riikidega rangelt arvestama toote turvalisuse, registreerimise, impordi ja teisi nõudeid, mis sellisel juhul võivad kaasneda. Juhul kui lojaalne klient kaupleb riikides, mis ei ole ametlikult Oriflame'i turupiirkonnaks, siis esilekerkivate kahjude, vaidluste või kahjunõuete korral on täielikuks vastutajaks lojaalne klient isiklikult.

5.3 Lojaalne klient on Oriflame'ist sõltumatu. Ainus tiitel, mida lojaalne klient võib kasutada visiitkaartidel, muudel trükitud materjalidel ja e-posti teel suhtlemisel on "Sõltumatu Ilukonsultant" või "Oriflame'i Sõltumatu Ilukonsultant". Kõrgemate tasemete/tiitlite olemasolul võib vastavalt kasutada tiitlit "Sõltumatu ilukonsultant, Liider" või "Sõltumatu ilukonsultant, Direktor".

5.4 Oriflame'i poolt toodetud reklaamimaterjale, Personaalset ilupoodi ja kõiki sotsiaalmeedia rakendusi saab eesmärgipäraselt kasutada ilma täiendava heakskiiduta. Oriflame'i lojaalsel kliendil ei ole võimalik registreerida ega administreerida ühtegi veebilehte, mille domeen sisaldab sõna "Oriflame".

Lojaalsel kliendil on võimalus lisada viiteid Oriflame'i ametlikule kodulehele, logidele jms. Oriflame'il on õigus avaldatavat materjali eelnevalt hinnata. Vaata lähemalt "Veebikeskkonnas tegutsemise reeglid" (Lisa 2).

5.5 Oriflame'i kaubamärk, logod ja nimi on Oriflame Cosmetics S.A. omand. Lojaalsetel klientidel pole lubatud kasutada Oriflame'i kaubamärki, logo ega nime ilma Oriflame'i eelneva kirjaliku loata. Loa olemasolul võib kaubamärki ja logo kasutada vaid Oriflame'i poolt ettenähtud viisil.

5.6 Lojaalsetel klientidel ei ole lubatud ilma Oriflame'i kirjaliku nõusolekuta toota või hankida ühtegi toodet, millel on trükitud või esitletud Oriflame'i logo või kaubamärk.

5.7 Kogu Oriflame'i kirjalik materjal, videod, fotod ja kujundused on autoriõigusega kaitstud ning nende osaline või täielik kasutamine ilma Oriflame'i eelneva kirjaliku nõusolekuta on keelatud. Juhul kui Oriflame'i autoriõigusega kaitstud materjali kasutatakse seaduslikult, siis peab seal olema selgelt, arusaadavalt ja ühemõtteliselt viidatud Oriflame'i autoriõigusele.

5.8 Lojaalsel kliendil ei ole lubatud turustada, demonstreerida või välja panna Oriflame'i tooteid üheski jaekaubandusettevõttes, internetikaupluses või -oksjonil. Sama kehtib ka Oriflame'i ametlike väljaannete ja trükiste

kohta. Ettevõtetes, mis pole oma loomult jaemüügikohad (nt. ilusalongid) võib Oriflame'i tooteid demonstreerida, kuid mitte müüa.

5.9 Kõik Oriflame'i kodulehel sisalduv (tekstid, illustratsioonid, fotod, kujundused ja programmid) on samuti autoriõigusega kaitstud ning nende kommertseesmärkidel kasutamine, ilma Oriflame'i eelneva kirjaliku nõusolekuta, on keelatud.

5.10 Spämmimine (elektrooniliste teavitussüsteemide kuritarvitamine, kus e-posti teel saadetakse valimatult ja massiliselt kommertsreklaami sisaldavaid kirju, milleks meilikonto omanikult pole nõusolekut küsitud) on rangelt keelatud. Oriflame'i lojaalne klient peab piirama klientidele saadetavate e-kirjade hulka maksimaalselt ühe kirjani nädalas. Selliseid kirju ei tohi saata Oriflame'i nimel ja seega kannab nende sisu eest täieliku vastutust saatja.

5.11 Ühelgi juhul ei ole lubatud Oriflame'i tooteid ümber pakkida või muuta nende pakendi või etikettide välimust. Oriflame'i tooteid on lubatud müüa vaid nende originaalpakendites.

5.12 Kui Oriflame'i tooteid kasutada ettenähtud eesmärgil ja vastavalt kasutusjuhendile, ei tohiks need põhjustada probleeme. Oriflame'i toodetel on vastutuskindlustus, mis katab defektse toote poolt põhjustatud kahjud, kuid ei hüvita toote hooletul või ebaõigel kasutamisel tekkinud kahjustusi.

5.13 Oriflame'il on õigus igal ajahetkel lojaalsele kliendile makstavast allahindlusest või boonusest kinni pidada tähtaja ületanud võlgnevused.

5.14 Oriflame'il on õigus ette teatamata muuta toodete hindu ja valikut. Oriflame ei kompenseeri muutustest tulenevaid või toodete laost puudumisest tingitud erinevusi sissetulekutes lisaallahindluste, boonuste või muude vahenditega.

5.15 Juhul kui lojaalne klient soovib liitumislepingu tühistamist, on Oriflame valmis:

(a) lojaalselt kliendilt tagasi ostma kõik tooted. Hüvituse väljamaksmiseks peavad eelnevalt olema täidetud kõik järgmised tingimused:

- tagastada saab vaid tooteid, mis ei ole ostetud rohkem kui 12 kuu eest ja
- toodete eest hüvitatakse 90% nende algsest hinnast ning sellest arvutatakse maha kõik võrgustiku boonused, allahindlused ja rahalised preemiad, ja
- tagastatud tooted (sh. koolitusmaterjalid ja näidispaketid) peavad olema antud ajahetkel turustatavad.

Käesoleva punkti (a) kohaldamisele kuuluvad Oriflame'i tooted, mis täidavad järgmisi tingimusi:

- tooteid ei ole avatud, kasutatud ega rikutud ühelgi viisil;
- tooted ei ole ületanud aegumiskuupäeva;
- on antud ajahetkel müügil Oriflame'i kataloogides.

5.16 Kui lojaalne klient on seotud mistahes avaliku vaidluse või tegevusega, mis võib Oriflame'i või tema kui lojaalse kliendi mainet kahjustada, peab ta sellest viivitamatult Oriflame'i informeerima.

5.17 Oriflame'il on õigus teha Edukusplaanis, kvalifitseerumistingimustes, Koodeksis ja Reeglites koheselt jõustuvaid täiendusi ja parandusi.

## 6. ORIFLAME'I DIREKTORITE JA KÕRGEMATE TIITLITE KOHUSTUSED JA ÕIGUSED

Lisaks Reeglitele, mis kehtivad kõikidele lojaalsetele klientidele, on Oriflame'i Direktoritel lisaks täita järgnevad kohustused. Nende eiramisel on tagajärjeks kohene Direktori tiitli ja sellega kaasnevate privileegide - sealhulgas isiklik allahindlus ja boonused - kaotamine ning mõnedel puhkudel ka liikmestaatuse tühistamine.

6.1 Direktor (ja kõrgem tiitel) on igal perioodil kohustatud:

- a) Rekruteerima ja pidevalt oma isiklikku gruppi laiendama ja arendama.
- b) Juhendama, suunama ja motiveerima oma grupi liikmeid.
- c) Korraldama regulaarseid äri- ja tootekoolitusi ning äritegevust toetavaid üritusi.
- d) Koolitama oma sponsorlusliini lojaalseid kliente, selleks et toetada nende äritegevust Oriflame'is.
- e) Edastama oma lojaalsetele klientidele igakuiselt ning regulaarselt informatsiooni toimuvatest koosolekustest, üritustest, koolitustest, teavitama neid tooteuudistest jne.
- f) Osalema kõikidel Oriflame'i korraldatud seminaridel ja koosolekutel.
- g) Järgima ise Koodeksit ja Reegleid ning olema teistele eeskujuks.

h) Võtma osa kõigist kokkulepitud ärikoosolekutest Oriflame'i võtmekliendihalduriga.

6.2 Oriflame'i Direktoril ei ole lubatud esindada ega olla liige üheski teises otsemüügifirmas.

6.3 Juhul kui Direktori abikaasa on seotud mistahes teise otsemüügifirmaga, on tal keelatud osaleda Oriflame'i poolt korraldatud üritustel ning tema tegevus tuleb hoida Oriflame'ist lahus. Direktor on kohustatud Oriflame'i teavitama oma abikaasa seotusest teiste otsemüügifirmadega.

6.4 Direktori surma korral võib teatud juhtudel ja Oriflame'i täielikul nõusolekul liikmestaatuse pärida tema lähim sugulane, juhul kui ta täidab kõik Direktorile esitatavad nõudmised (vt. punkt 6.1). Kirjalik sooviavaldus selleks tuleb esitada 3 kuu jooksul pärast Direktori surma. Taotluse puudumisel liikmestaatus tühistatakse.

6.5 Direktor on kohustatud lisaks eelpoolmainitud reeglitele ja kohustustele järgima ka kõiki teisi Oriflame'i poolt kirjalikult esitatud reegleid ja ettekirjutusi.

## 7. KAEBUSTEGA TEGELEMINE

Kõik kaebused, mis tulenevad Eetikakoodeksi või Reeglite rikkumisest, tuleb edastada kohalikku Oriflame'i müügiesakonda ja/või Oriflame Eesti filiaali tegevjuhile. Eestis esilekerkivate kaebustega tegeleb Oriflame Eesti filiaali tegevjuht.

# LISA 1

## Kommunikatsiooni juhised

### PÖÖRDUDES KLIENDI VÕI POTENTIAALSE ORIFLAME'I LOJAALSE KLIENDI POOLE:

- Tutvusta ennast ja Oriflame'i
- Selgita oma müügipakkumise eesmärki ja mis tüüpi tooted on Oriflame'i valikus
- Püüa vastata kõikidele küsimustele selgelt, ausalt ja arusaadavalt
- Esitle tooteid ainult Oriflame'i poolt kinnitatud väidetega kohta. Tutvu tooteid tutvustavate materjalidega Oriflame'i kodulehel.
- Austa inimese privaatsust ja teisi võimalikke piiranguid (näiteks aeg, koht, vanus, füüsiline seisund).
- Lõpeta mis tahes selgitused (ja lahk), kui seda palutakse.
- Koguda ja salvestada võib ainult klientide ja potentsiaalsete Oriflame'i lojaalsete klientide neid isikuandmeid, mis puudutavad antud küsitlust. Pead tagama kogutud isikuandmete puutumatus seadusega ettenähtud korras.
- Oriflame'i toodete müümisel Oriflame'i lojaalne klient:
- Teavitab klienti toodete õigest hinnast, maksetingimustest ja tarnekuupäevast.
- Müügiprotsessi käigus annab kliendile kirjaliku tellimuse vormi.
- Teavitab klienti tellimuse annulleerimise tingimustest, juba kohaletoimetatud toodete tagastamise tingimustest ja tagastatud müügikõlbulike toodete eest tagasimakse korras.
- Teavitab klienti Oriflame'i tootegarantiist, müügi järgsest teenindusest ja nõuetele vastavast kätlemisprotseduuridest.
- Oriflame'i esitlemisel potentsiaalsetele Oriflame'i lojaalsetele klientidele:
- Tuleb teavitada, et tegelik sissetulek ja müük on erinevatel inimestel erinev ning sõltub müüja oskustest, pühendatud ajast ja pingutustest, ka muudest teguritest; ja
- Tuleb anda piisavalt teavet, et võimaldada adekvaatse hinnangu andmist tulu saamise võimalustele.

Alati tasub mainida fakti, et Oriflame on mainekas otsemüügiettevõtte, mis keskendub uuenduslike toodete välja töötamisele jätkusuutlikul viisil. Oriflame pakub kvaliteetseid tooteid ja võimalust oma äri loomiseks. Ärivõimalus pakub sõltumatut, lõbusat ja paindlikku viisi oma finantsseisundi parandamiseks, suurendades samal ajal isiklike võimeid ja tõstes enesehinnangut.

### PÖÖRDUDES KLIENDI VÕI POTENTIAALSE ORIFLAME'I LOJAALSE KLIENDI POOLE:

- Ära sunni klienti ostma või liituma - see on OK, kui ta seda ei tee; ta võib ise tagasi tulla, kui oled teinud oma teavitustöö õigesti, jätnud endast professionaalse mulje ja kohelnud teda väärilt.
- Ära ülehinda toote omadusi, esita faktiliselt õiget ja asjakohast infot ning räägi ausalt oma kogemustest; vaata alati toote infolehte või muud Oriflame'i poolt esitatud teavet.
- Ära liialda mis tahes fakti, mis puudutab:
  - Oriflame'i toote kasutamist, koostisosasid või omadusi
  - Oriflame'i ärivõimalusi (uute tasemete saavutamise aeg ja kergus, eeldatavate sissetulekute suurus, üldise õnnestumise lihtsus ja tõenäosus). Need faktid sõltuvad alati panustatud ajast ja pingutustest, isikuomadustest ja oskustest.
  - Sinu personaalset edulugu ja kogemust või kellegi teise näidet, mis ei ole tõene või on eksitav.
- Ära valeta, eksita ega peta, ole agressiivne, pealetükkiv või lugupidamatu



- Ära karda öelda, kui sul ei ole vastust või sa ei ole kindel oma vastuse õigsuses kontakti küsimusele. Võta vastuse välja selgitamiseks ühendust Oriflame'i müügitoega ja edasta vastus oma kontaktile hiljem.
- Ära kasuta klientide, teiste Oriflame'i lojaalsete klientide ja/või potentsiaalsete Oriflame'i lojaalsete klientide isikuandmeid valesti või ilma loata.
- Ära kasuta kontrollimatutel faktidel põhinevaid võrdlusi teiste ettevõtetega.
- Ära kahjusta ebaõiglaselt teise ettevõtte mainet või meelita süstemaatiliselt teise ettevõtte müüjaskonda.
- Ära meelita isikut ostma kaupu väitega, et ta saab seda teha sinu kaudu soodsamalt, viidates teiste klientide sarnastele ostudele.

# LISA 2

## Veebikeskonnas tegutsemise reeglid

### 1. TAGAMAAD

Käesolev reeglistik selgitab, kuidas Oriflame'i lojaalsed kliendid peaksid tegutsema veebikeskkonnas, nii et nad ei mõjutaks Oriflame'i tootemargi arendustegevust ega rikuks autoriõigusega seotud seadusi, reegleid ning kokkuleppeid.

### 2. ÜLDIST

Oriflame pakub oma lojaalsetele klientidele kasutada Oriflame'i online e-kataloogi, Oriflame'i poolt välja arendatud rakendusi ja teisi digitaalseid töövahendeid, mida lojaalsel kliendil on lubatud turustamistegevuseks ning Oriflame'i sümboolika ja piltide demonstreerimiseks kasutada.

Lisaks on lojaalsetel klientidel lubatud hallata veebilehti, ilublogisid, kus jagatakse informatsiooni Oriflame'i toodete, võimaluste ja organisatsiooni kohta, kuid kus on selgelt ära märgitud, et tegemist ei ole Oriflame'i ametlike veebisaitidega. Veebilehe omanik peab sellisel juhul olema tuvastatav ning olulised kontaktandmed nähtavad.

Lojaalsel kliendil on lubatud edastada sõnumeid ainult enda nimel ja oma sõnadega ning tsiteerides Oriflame'i tekste tuleb selgelt viidata algallikale.

Lojaalsel kliendil ei ole lubatud luua ega teisel viisil olla seotud elektrooniliste kaubanduslehtedega, kus turustatakse Oriflame'i tooteid ilma Oriflame'i nõusolekuta.

### 3. DOMEENI NIMI

Lojaalsetel klientidel ei ole lubatud registreerida ühtegi veebilehte mille domeeni nimes sisaldub sõna "oriflame". Lojaalsel kliendil ei ole lubatud registreerida ühtegi sotsiaalmeedia lehekülge, kus sisalduv info (nt. nimi või pilt) võib jätta mulje nagu tegemist oleks Oriflame'i ametliku veebilehega.

- Sotsiaalmeedia (nt. Facebook, Instagram, Twitter, VKontakte) grupi nimi ja pilt peavad selgelt viitama asjaolule, et tegemist on personaalse lehega (nt. "Anna Oriflame'i grupp" koos Anna enda pildiga).

- Sotsiaalmeedia lehekülg või grupi nimi ei tohi olla nt. " Oriflame " koos Oriflame'i ametliku logo ja/või piltidega.

### 4. VASTUTUSEST LOOBUMINE

Lojaalne klient, kes omab isiklikku veebilehte ja mainivad, et on osa Oriflame'ist, peavad kindlalt ja selgelt välja tooma, et nad on Oriflame'i sõltumatud ilukonsultandid.

See informatsioon peab olema avaldatud selgelt veebilehe esilehel ja samuti ka veebilehe alumises servas, mis on nähtav igal leheküljel. Nimi ja kontaktandmed peavad olema kättesaadavad leheküljel või kasutaja info all sotsiaalmeedia puhul.

Kui lojaalsel kliendil on privaatne lehekülg, millel ei ole mainitud seost Oriflame'iga, siis selline nõue temale ei kehti.

### 5. ORIFLAME'I MATERJALID JA VIITAMINE

Oriflame'i kodulehelt ei ole lubatud kopeerida ega oma nime all avaldada mingisugust materjali. Juhul kui lojaalne klient viitab oma isiklikul veebilehel Oriflame'i ametlikult avaldatud infole, peab selle päritolu olema selgelt ja arusaadavalt ära märgitud.

Selleks et tagada võimalikult korrektset algallika materjali ja informatsiooni edastamist, me soovitame kasutada Oriflame'i jagamisfunktsiooni.

### 6. PILDID

Lojaalsel kliendil ei ole lubatud pildistada ega filmida Oriflame'i kodulehel leiduvat materjali ning seda avaldada oma kodulehel. Kogu visuaalne materjal, mis leidub Oriflame'i ametlikul kodulehel on kaitstud autoriõigusega ning need

õigused ei laiene lojaalsetele klientidele.

- Liikuvaid pilte; filme jne. võib võimaluse olemasolul avaldada läbi jagamisfunktsiooni. Jagamisfunktsioon viitab automaatselt algallikale.
- Pilte modellidest ja inimestest võib võimaluse olemasolul avaldada läbi jagamisfunktsiooni. Jagamisfunktsioon viitab automaatselt algallikale.
- Pilte Oriflame'i toodetest võib kasutada, kas jagamisfunktsiooni kasutades või ka ilma selleta, juhul kui algallikas on ära märgitud nähtaval ja ühemõttelisel viisil (nt. "allikas: www.oriflame.com 2018").

## 7. ORIFLAME'I LOGO

Oriflame'i logo on lubatud kasutada ainult sellises formaadis nagu Oriflame'i ametlikul kodulehel. Logo on keelatud muuta ja/või animeerida ning seda on lubatud kasutada vaid lehekülje päises või jaluses, samuti on lubatud kasutada logo oma originaalformaadis ka e-meili allkirjas.

<http://corporate.oriflame.com/Media/Image-archie/>

## 8. JAGAMINE SOTSIAALMEEDIAS

Oriflame julgustab blogide, sotsiaalmeedia ja muu sarnase kasutamist. Lojaalseid kliente julgustatakse kommenteerima Oriflame'i tooteid selleks sobilikes kohtades, kuid nad peavad seejuures kinni pidama Eetikakoodeksist (vt. punkt 1.3).

Selleks et tagada võimalikult korrektset algallika materjali ja informatsiooni edastamist, soovitatakse kasutada Oriflame'i jagamisfunktsiooni.

## 9. TURUNDAMINE LÄBI OTSINGUMOOTORITE.

Lojaalsetel klientidel on lubatud kasutada turustamiseks otsingumootorite rakendusi (nt. Google Adwords), juhul kui järgitakse Oriflame Veebikeskkonnas tegutsemise reegleid. Lisaks:

- reklaamis peab selgelt olema arusaadav, et see on loodud Sõltumatu ilukonsultandi poolt,
- reklaami pealkiri ei tohi ühelgi moel jätta muljet nagu oleks tegemist Oriflame'i ametliku reklaamiga,
- võtmesõnana on keelatud kasutada sõna "Oriflame".

Palume arvestada sellega, et igaüks, kes kasutab selliseid teenuseid on ainuisikuliselt vastutav, kui toimub rikkumine mõne tootemargi vastu.

# SUHTLEMINE SOTSIAALMEEDIAS – 10 KULDSET REEGLIT

1. Pane tähele ja kuula - Kuula käimasolevaid vestlusi. Kes on kõige mõjukamad kaastöötajad? Kuidas ja kas üldse on vestlused aja jooksul muutunud? Siis kui oled mõistnud, millest täpselt räägitakse, on sul võimalus anda ka oma panus (kus vajalik).
2. Anna oma panus – Veendu, et sa annad vestlustele lisaväärtust. Näiteks paku vajalikku infot/arvamusi Oriflame'i toodete ja teenuste kohta. Tee kindlaks, et lisatud informatsioon on nähtav asjakohastes foorumites, vastasel juhul kaotab see oma väärtust ning halvimal juhul peetakse seda spämmiks.
3. Vasta – Jälgides erinevaid vestlusi, suudad sa eristada need, mis on seotud Oriflame'iga, seejärel on sul võimalus anda oma panus. Kui oled vestlust hoolikalt jälginud ning sul on midagi positiivset teistega jagada, siis on sekkumine väga teretulnud.
4. Ole läbinähtav – Räägi tõtt. Sinu ausus - või ebaausus - jääb internetis kiiresti silma. Alati märgi ära oma õige nimi ning et oled Oriflame'i sõltumatu ilukonsultant. Väljenda oma rolli selgelt.
5. Ole hoolikas, täpne ja aus – Identifitseeri ennast - ole sina ise.
6. Austa teisi – Pea meeles, et Oriflame on rahvusvaheline organisatsioon, mille töötajad ja kliendid on väga mitmekülgsete kommete, väärtuste ja arusaamadega isikud. Jää iseendaks, kuid tee seda teisi austades. See hõlmab nii iseenesestmõistetavat (rassism, seksuaalsus, vägivald, solvav keelekasutus jne.) kui ka teiste privaatsusega arvestamist ning provotseerivate teemade (nt. poliitika ja religioon) käsitlemist.
7. Ära avalda firma siseinfot ega salastatud infot – Oriflame'il on väga hea meel, kui räägid Oriflame'i üritustest ning suhtled ühiskonna ning klientidega. Siiski on alati vajalik lisada viide originaallikale, kui soovite avaldada Oriflame'i kodulehel leiduvat informatsiooni (nt. "allikas: [www.oriflame.com](http://www.oriflame.com) 2018"). Keelatud on avaldada autoriõigusega kaitstud materjali ja infot, mis on kas salastatud või avalikkusele veel kättesaamatu (nt. info tuleviku algatuste ja kampaaniate kohta).
8. Välti vaidlusi – Sul on alati õigus jääda eriarvamusele, kui kohtad mõnes sotsiaalmeediakanalis moonutatud informatsiooni Oriflame'i kohta. Oluline on sellisel juhul käituda võimalikult austusväärset ning esitada kindlaid fakte.
9. Vigade tunnistamine ja parandamine – Alati tunnista oma vigu ning paranda need võimalikult kiiresti.
10. Ära unusta tegelemast oma peamiste ülesannetega – Ära lase blogimisel, sotsiaalmeediakanalitel jne. jätta tagaplaanile oma eesmärgid ja kohustusi klientide ees.