

Politiques et Procédures

Ce que vous devez savoir pour
bien gérer et faire croître votre entreprise

SECTION 1

INTRODUCTION

1.1 Les politiques et procédures, une partie de l'accord d'adhésion pour consultant	1
1.2 But	1
1.3 Portée	1
1.4 Amendements.....	1
1.5 Résiliation de certaines des politiques et procédures.....	1
1.6 Renonciation.....	1
1.7 Questions à propos de l'accord d'adhésion.....	1

SECTION 2

2.1 Définitions.....	2
----------------------	---

SECTION 3

3.1 Le code déontologique	2
---------------------------------	---

SECTION 4

INSCRIPTION ET GESTION DU COMPTE

4.1 Bienfaits accordés aux consultants.....	2
4.2 Inscription de consultant NSP.....	3
4.3 Numéro d'identification de consultant.....	3
4.4 Âge de la majorité.....	3
4.5 Territoire et parrainage international.....	3
4.6 Intérêt bénéficiaire.....	3
4.7 Entreprises, partenariats, trusts, propriétaires uniques et autres entités.....	3
4.8 Mariage des consultants	3
4.9 Divorce	4
4.10 Décès d'un consultant.....	4
4.11 Changements au compte.....	4
4.12 Transfert d'adhésion par la vente	4
4.13 Transfert d'adhésion par testament.....	4

SECTION 5

FONCTIONNEMENT D'UNE ENTREPRISE

5.1 Conduite morale.....	4
5.2 Pas d'accords complémentaires.....	4
5.3 Statut de contractant indépendant.....	4
5.4 Licences/taxes.....	4
5.5 Compétition injuste : parrainage hors du groupe/braconnage	5
5.6 Activités dénigrantes.....	5
5.7 Déclarations d'affaires et de ventes de produits.....	5
5.8 Déclarations d'endossement gouvernemental.....	5
5.9 Déclaration de responsabilité.....	5
5.10 Pratiques corrompues	5
5.11 Dénoncer les comportements malhonnêtes.....	5
5.12 Fausses accusations	5
5.13 Pas de vente ou d'achat de pistes de vente	6

SECTION 6

RESPONSABILITÉS DU PARRAIN

6.1 Général.....	6
6.2 Responsabilités des consultants potentiels.....	6
6.3 Changement de parrain.....	6

6.4 Pas d'inventaire excessif	6
6.5 Pas d'accumulation.....	6
6.6 Pas de parrainage d'employés/d'endossements d'employés.....	6
6.7 Emploi conflictuel.....	6
6.8 Pas de sollicitation des membres de l'équipe Synergy.....	7

SECTION 7

RESPONSABILITÉS POUR LES VENTES

7.1 Paiement de produits	7
--------------------------------	---

SECTION 8

POLITIQUES COMPTABLES

8.1 Chèques sans provision	7
----------------------------------	---

SECTION 9

COMMANDE DE PRODUITS

9.1 Commandes téléphoniques	7
9.2 Commandes par Internet	7
9.3 Commandes postales.....	7
9.4 Commandes par télécopieur.....	7
9.5 Jours et heures pour les commandes.....	8

SECTION 10

EXPÉDITION

10.1 Méthodes d'expédition	8
10.2 Frais de manutention.....	8
10.3 Acheminement direct	8
10.4 Commandes perdues.....	8
10.5 Commandes erronées.....	8
10.6 Colis endommagés.....	8
10.7 Responsabilité pour les livraisons	8
10.8 Signature non requise (S.N.R.) : service d'expédition.....	8
10.9 Service de livraison spécial	8

SECTION 11

RETOURS DE PRODUITS

11.1 Processus de retour de produits/produits défectueux.....	8
11.2 Retour de stock à cause de cessation d'activité	9
11.3 La règle des 70 pour cent.....	9
11.4 Retour de produits : décès d'un consultant	9

SECTION 12

DIRECTIVES GÉNÉRALES DE MARKETING

12.1 Règles et lignes directrices pour la discussion des produits	9
12.2 Sites Internet d'enchères et de magasinage.....	9
12.3 Ventes sur catalogue.....	10
12.4 Commerces de détail.....	10
12.5 Soin des produits et contrôle de la qualité.....	10
12.6 Service à la clientèle.....	10
12.7 Sûreté des clients et rappels de produits.....	10

SECTION 13

LA MISE EN MARCHÉ DES PRODUITS NSP

13.1 Directives générales sur la publicité.....	10
13.2 Identification du consultant.....	10
13.3 Propriété intellectuelle de NSP.....	10
13.4 Rapport des revendications légales.....	10
13.5 Publicités produites par un consultant/ modification de matériel NSP par un consultant.....	10
13.6 Matériel d'intérêt général produit par NSP.....	11
13.7 Télémarketing.....	11
13.8 Marketing par Internet.....	11
13.9 Politiques des prix sur Internet.....	12
13.10 Réseaux sociaux.....	12
13.11 Pourriels interdits.....	13
13.12 Renseignements personnels et vie privée.....	14

SECTION 14

INACTIVITÉ ET ANNULLATION

14.1 Renouvellement de l'adhésion.....	15
14.2 Résiliation de l'adhésion.....	15

SECTION 15

RÉSOLUTION DE DISPUTES ET MESURES DISCIPLINAIRES

15.1 Enquêtes et mesures disciplinaires.....	15
15.2 Résiliation involontaire.....	16
15.3 Résiliation pour raisons de commodité.....	16
15.4 Effets d'une résiliation.....	16
15.5 Litiges.....	16

SECTION 16

16.1 Coordonnées.....	16
16.2 Avis.....	16

NOTRE BUT

NOTRE BUT

Chez Nature's Sunshine, notre industrie c'est la transformation de vies. Nous croyons que la santé naturelle et que le bien-être ont le pouvoir de changer des vies. Par l'entremise de nos produits, de nos employés et de notre occasion d'affaires, nous travaillons pour réaliser cet objectif chaque jour.

NOTRE MISSION : notre mission est de transformer des vies autour du monde en fournissant les produits de santé les plus novateurs et de la plus grande qualité de toute l'industrie.

NOS VALEURS : depuis plus de 45 ans, nous avons développé une entreprise ensemble, qui repose sur cinq valeurs :

La qualité : nous établissons les normes, plutôt que de simplement s'y conformer

L'intégrité : suivre la bonne voie, parce que c'est notre devoir

Le service : fournir de la valeur aux gens et respecter tout le monde

La communauté : créer des liens avec ceux qui ont la même passion que nous

L'innovation : favoriser un esprit de découverte et de progrès

Même si la transformation constitue un but ambitieux, nous la poursuivons en toute confiance. Nature's Sunshine accomplit sa promesse de santé et de bien-être envers des millions de clients, chaque jour. Lorsque les gens sont plus en santé, ils sont plus heureux et leurs vies s'en trouvent vraiment transformées.

Section 1

INTRODUCTION

1.1 Les politiques et procédures, une partie de l'accord d'adhésion

Nature's Sunshine Products of Canada Ltd. (NSP) a élaboré ces politiques et procédures (les « politiques ») sous leur forme actuelle et peut les modifier de temps en temps, à sa seule discrétion. Tout amendement s'appliquera immédiatement à tous les consultants. Les politiques, y compris les amendements, sont incorporés dans l'accord d'adhésion de NSP avec le plan de compensation NSP. Dans ces politiques, lorsque le terme accord d'adhésion est utilisé, il réfère collectivement au formulaire de l'accord d'adhésion de NSP, au plan de compensation NSP et à ces politiques. L'accord d'adhésion constitue véritablement un contrat en bonne et due forme entre le consultant indépendant et NSP. C'est la responsabilité de chaque consultant indépendant de lire, de comprendre, de suivre et de s'assurer qu'il/qu'elle gère son entreprise NSP indépendante selon la version la plus à jour de ces documents, qui comprendront les derniers amendements. Les versions les plus à jour se trouvent sur le site Web corporatif de NSP, au www.naturesunshine.ca. La version en ligne de ces politiques prévaudra sur toutes les autres versions.

1.2 But

Le but de l'accord d'adhésion NSP est de gouverner la manière selon laquelle un consultant indépendant fait affaire avec NSP, avec les autres consultants indépendants et les clients. Il établit les normes de comportement économique acceptables afin de s'assurer du fonctionnement efficace et éthique de votre entreprise NSP indépendante ou de votre adhésion (tel que défini ci-dessous). En cas de non-conformité avec tout aspect des provisions de l'accord d'adhésion, ceci pourrait entraîner, entre autres, la perte du droit du consultant indépendant à des informations concernant son entreprise NSP, la perte du droit de recevoir un chèque de bonis, des frais, une suspension et aller jusqu'à la résiliation de son adhésion.

1.3 Portée

Ces politiques s'appliquent au Canada. D'autres politiques peuvent s'appliquer dans d'autres pays, à moins que ce soit interdit par la loi. En cas de conflit entre la version en anglais de l'accord d'adhésion et à une version de ces documents en toute autre langue, la version en anglais prévaudra.

Ces politiques entrent en vigueur le 1er septembre 2021. Toute modalité ou toute clause qui provient d'une version précédente de ces politiques n'est plus valide ou reconnue par NSP à partir de la date ci-dessus. Des termes additionnels ou variables peuvent aussi s'appliquer dans certaines juridictions, selon les exigences légales ou les exigences de fonctionnement qui sont spécifiques à ces juridictions.

1.4 Amendements

Tous les consultants comprennent et acceptent que NSP, à sa seule discrétion, peut modifier l'accord d'adhésion de temps en temps. Tous les consultants comprennent et acceptent d'être liés à la version la plus récente de ces politiques, du plan de compensation NSP et des autres documents qui constituent l'accord d'adhésion, y compris toute révision ou tout amendement effectué après la date d'inscription du consultant, une fois qu'une des choses suivantes se produit : (a) compléter la demande d'inscription pour consultant et accepter l'accord d'adhésion; (b) renouveler une adhésion; (c) inscrire un nouveau consultant; ou (d) accepter tout commission ou tout paiement de NSP sous le plan de compensation de NSP.

Tous les consultants seront liés par toute révision ou tout amendement effectué à cet accord après avoir été avisés des révisions ou des amendements par l'entremise de tout canal de communication officiel de NSP, ce qui entrera en vigueur trente (30 jours) après la publication de ces avertissements (excepté dans les cas où une période plus longue est légalement requise, une période plus longue s'appliquera alors). Les canaux officiels de communication comprennent, mais ne sont pas limités à, la publication de cet accord sur le site Web de NSP; par courriel à l'adresse courriel inscrite à nos registres; une annonce dans toute infolettre officielle de NSP; ou par courrier postal envoyé à l'adresse inscrite à nos registres.

1.5 Résiliation de certaines des politiques et procédures

Si toute modalité, ou une partie de modalité, de l'accord d'adhésion dans sa forme actuelle ou modifiée, est jugée comme étant invalide ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, seulement cette modalité, ou cette partie de la modalité, sera résiliée. Les termes et les modalités restants, ou leurs parties, demeureront pleinement en vigueur et seront interprétés comme si la modalité invalide ou inapplicable, ou la partie de cette modalité, n'a jamais fait partie de l'accord d'adhésion.

1.6 Renonciation

NSP ne renonce jamais à son droit d'exiger que ses consultants indépendants demeurent en conformité envers tous les aspects de son accord d'adhésion et envers toutes les lois applicables qui gouvernent le comportement économique. NSP conserve le droit de renverser toute politique, selon sa discrétion. Cette résiliation sera communiquée par écrit par le directeur du département de la conformité des distributeurs, ou par un officier autorisé de la compagnie. Cette renonciation ne s'appliquera qu'à ce cas particulier.

1.7 Questions à propos de l'accord d'adhésion

NSP souhaite que ses consultants suivent la loi ainsi que les lignes directrices légales, y compris ces politiques. NSP emploie du personnel à temps plein qui peut vous aider à accomplir ceci. Si un consultant indépendant a des questions à propos de l'accord d'adhésion ou de ces politiques, ils peuvent contacter le service à la clientèle ou le département de la formation et de la conformité des distributeurs.

Le département de la formation et de la conformité des distributeurs de NSP peut discuter avec vous de la mise en application des politiques, y compris la mise en marché des produits NSP, les publications, les publicités, les entrevues avec la presse et les relations avec les autorités gouvernementales. NSP ne fournit pas d'assistance juridique à ses consultants. Le département juridique de NSP représente seulement NSP; il ne représente aucunement consultant sous quelque forme que ce soit.

SECTION 2

DÉFINITIONS

2.1 Définitions

Dans ces politiques, les termes suivants auront la signification mentionnée ci-dessous :

Affilié – client de NSP qui a complété et envoyé un formulaire d'inscription pour affilié (« accord d'affiliation ») afin de recevoir des paiements ou des crédits de produits en référant les produits NSP à d'autres personnes. Les affiliés ne sont pas des employés de NSP.

Consultant ou consultant indépendant – un contracteur indépendant qui a complété et envoyé un accord d'adhésion et dont l'accord a été accepté par NSP et continue de l'être tant qu'il demeure en règle. Le terme « consultant » ou « consultant indépendant » comprend toute personne avec un intérêt bénéficiaire envers une adhésion NSP. Les consultants ne sont pas des employés de NSP.

VP : la valeur en points utilisée pour déterminer le paiement qui sera versé dans le cadre du plan de marketing.

VG = volume de groupe

VOT = volume organisationnel total

Volume : la quantité de VP, de VGP ou de VGT obtenue dans un mois.

Commissions bonis : les commissions payées selon le VGP du gérant d'un groupe.

Groupe : les clients, les affiliés et les consultants qui font partie du réseau-réussite de quelqu'un.

Réseau-réussite : tout individu qui est parrainé par vous ou par n'importe lequel de vos consultants.

Parrain : la personne qui vous a parrainé lorsque vous vous êtes inscrit à NSP.

Rang : le statut obtenu en atteignant les critères de qualification du plan de marketing.

Adhésion : le droit de distribuer des produits NSP et de remplir des obligations envers NSP en tant que consultant. Les termes « adhésion », « consultant » ou « consultants » n'indiquent pas un droit ou un intérêt envers NSP, ses produits ou quoi que ce soit d'autre que le droit de distribuer des produits NSP.

Accord d'adhésion : le contrat exécutoire entre un consultant et NSP, qui régit l'adhésion du consultant et qui comprend le formulaire d'inscription pour consultant, le plan de compensation NSP et les politiques NSP.

Formulaire d'inscription pour consultant : le formulaire de demande d'inscription pour consultant ainsi que toute la documentation jointe, qui doivent être envoyés à NSP afin de faire une demande d'inscription pour devenir consultant. Elle est assujettie à une acceptation ou à un refus de la part de NSP. Une fois qu'elle est acceptée par NSP, le « formulaire d'inscription pour consultant », ainsi que le plan de compensation NSP et les politiques NSP, constituent « l'accord d'adhésion ».

SECTION 3

LE CODE DÉONTOLOGIQUE

3.1 Le code déontologique

Tous les consultants acceptent de faire des affaires en tant que distributeurs indépendants de produits NSP, en toute honnêteté, équité et professionnalisme en tout temps et en suivant ces politiques et procédures. Les violations éthiques des consultants portent atteinte à la réputation de NSP. NSP se réserve le droit

d'imposer les mesures correctrices et protectrices qui sont décrites dans ce document, ou qui font partie des lois applicables.

NSP est un membre de l'Association de vente directe du Canada (« AVD ») et se conforme au code déontologique de l'AVD. En plus des principes déontologiques ci-dessus, dans la gestion de leur entreprise, les consultants NSP doivent suivre le code déontologique de l'AVD. On le retrouve au www.dsa.org/ethics et en pièce jointe en tant que pièce A. En tant que contractant NSP indépendant et consultant de NSP, je promets et je suis d'accord pour, entre autres :

- Être courtois, respectueux, honnête et équitable lors de toutes mes actions en tant que consultant NSP indépendant; de plus, j'effectuerai mes activités professionnelles de manière à me créer une bonne réputation et à protéger la réputation positive de NSP.
- Je vais remplir mes responsabilités de parrain en formant et en soutenant les consultants de mon groupe. Je vais respecter la relation de parrainage de chaque consultant de la famille NSP. Je ne tenterai pas d'interférer avec ces relations ou de les changer. Je ne ferai pas de déclarations dénigrantes ou fausses à propos des autres consultants NSP.
- Je suivrai les politiques de mon mieux, à la fois à la lettre et en respectant l'intention derrière ces règlements.
- Je suivrai les modalités envers lesquelles je me suis engagé en signant mon accord d'adhésion.
- Je ne ferai pas de diagnostic ou de prescription pour une maladie, ni quelque déclaration que ce soit à ce sujet. Je ne recommanderai jamais à quelqu'un de cesser d'utiliser les services d'un médecin ou d'un autre praticien de santé, ni de cesser de suivre ses recommandations ou de prendre les médicaments prescrits par celui-ci.
- Je ne ferai pas de déclarations fausses ou impossibles à propos du revenu potentiel que le plan de compensation pourrait rapporter.
- Je ne ferai pas de déclarations fausses à propos des produits NSP ou du plan de compensation. Je ne m'engagerai pas non plus dans des pratiques dénigrantes, trompeuses, malhonnêtes ou illégales.
- Je vais garantir tous les achats de mes clients, selon les termes de la politique de retour des clients.
- Je ne vais pas omettre, ni causer ou autoriser l'omission de tout document ou terme relié aux produits NSP, au plan de compensation ou aux politiques.
- Je ne vais pas utiliser, ni autoriser l'usage de moyens frauduleux, de moyens coercitifs, de moyens immoraux ou de harcèlement pour promouvoir les produits NSP ou le plan de compensation.

SECTION 4

INSCRIPTIONS ET GESTION DU COMPTE

4.1 Bienfaits accordés aux consultants

Les consultants NSP peuvent immédiatement profiter des bienfaits stipulés dans le plan de compensation NSP. Ils procurent les avantages suivants :

- Acheter des produits NSP à coût de consultant, par l'entremise de la maison mère de NSP.
- Vendre des produits NSP et parrainer de nouveaux consultants dans n'importe quel territoire ou pays autorisé par NSP, en accord avec les règlements qui couvrent les produits et le parrainage international, ainsi qu'avec les lois applicables.
- Parrainer des individus lors de leur inscription pour développer une entreprise et progresser dans le cadre du plan de compensation.
- Participer à des mesures incitatives parrainées par NSP, qui sont destinés à ses consultants.
- Assister à des événements éducatifs NSP.
- Assister à des séminaires de formation après avoir payé les frais requis.

4.2 Inscription de consultant NSP

C'est la responsabilité du consultant de se familiariser avec l'accord d'adhésion le plus à jour. Bien qu'aucun achat de produit ni aucun autre paiement ne soit requis pour créer un compte de client avec Nature's Sunshine (et donc, pour avoir accès aux produits de Nature's Sunshine et pour être éligible aux autres privilèges de client), le statut de « consultant » avec ses bienfaits est réservé aux individus qui choisissent d'acheter un kit de démarrage (achat initial seulement) et d'accepter l'accord d'adhésion. Les consultants reçoivent automatiquement 25 % de rabais sur le prix de détail pour leurs commandes de produits (avec le droit de revendre des produits pour leur profit personnel), reçoivent le transport/les frais de manutention gratuits et ce jusqu'à 2 commandes par mois et sont éligibles à participer au plan de partage pour consultant de Nature's Sunshine.

Note : le plan de compensation est conçu pour qu'un consultant puisse se qualifier pour tous les rangs et privilèges SANS commander personnellement de produits, tant qu'il réponde à toutes les autres exigences.

4.3 Numéro d'identification des consultants

Chaque consultant obtiendra un numéro d'identification unique émit par NSP.

4.4 Âge de la majorité

Les consultants doivent avoir au moins l'âge de la majorité dans la province ou dans leur territoire de résidence. Si l'inscription est effectuée pour le compte d'une entité, toutes les personnes qui contrôlent l'entité doivent avoir au moins l'âge de la majorité dans leur province ou dans leur territoire de résidence.

4.5 Territoire et parrainage international

Les consultants ont la possibilité de parrainer de nouveaux consultants dans chaque marché international dans lequel NSP est présente et où elle opère en tant qu'entreprise de vente directe. Par l'entremise du parrainage international, vous avez l'occasion de développer votre entreprise au-delà des frontières de votre pays de résidence, ce qui vous confère un grand potentiel de croissance et de succès. Nous espérons que tous les consultants NSP profiteront de cette occasion d'affaires incroyable.

Les politiques suivantes s'appliquent à toutes les activités de parrainage international, ceci peu importe votre pays de résidence.

Si vous avez des questions supplémentaires à propos du parrainage international, visitez le www.naturessunshine.ca et choisissez le pays sur lequel vous souhaitez en savoir plus dans le menu, ou appelez le département du service à la clientèle de ce pays.

- Les parrains internationaux sont obligés de respecter les lois des pays où ils opèrent.
- Les parrains internationaux sont obligés de seulement opérer dans les pays/les marchés qui ont été officiellement ouverts aux activités de vente directe par NSP et ils sont assujettis à toutes les limitations décrites par NSP. Ces pays sont mentionnés au www.naturessunshine.ca.
- Les parrains internationaux doivent respecter le formulaire de consentement, les règlements, les politiques, le plan de compensation, etc. du bureau/de la succursale de NSP dans le pays/le marchés où ils opèrent.
- Les parrains internationaux sont obligés de parrainer leurs nouveaux consultants obtenus par l'entremise du parrainage international en respectant le formulaire de consentement, les règlements, les politiques, le plan de compensation, etc. du pays/du marché où le consultant nouvellement parrainé par l'entremise du parrainage international réside.

• Les parrains internationaux ne se qualifient pas pour les mesures incitatives du pays où le consultant parrainé par l'entremise du parrainage international réside (par exemple : une participation à une conférence locale, des voyages, etc).

• Les parrains internationaux peuvent inscrire autant de consultants qu'ils veulent dans tous les pays participants; toutefois, ils ne peuvent s'inscrire en tant que consultants autorisés dans ces autres pays, mais bien seulement dans leur pays de résidence. C'est une politique qui s'applique à toute la compagnie : un membre/un client ne peut disposer que d'une seule inscription chez NSP à la fois.

• Toutes les commissions obtenues par l'entremise du parrainage international sont basées sur les ventes de produits dans le pays étranger où le consultant parrainé réside et elles sont payées au parrain international par le bureau/la succursale légalement reconnue par NSP dans votre pays/votre marché de résidence. Lorsque c'est applicable, les taxes seront gérées par les lois de chaque pays/chaque marché.

• Les produits NSP ne doivent PAS être distribués/vendus d'un pays/d'un marché à un autre.

• Le fait de ne pas respecter n'importe laquelle de ces politiques peut entraîner de graves conséquences légales pour tous les individus et toutes les entités concernées peut entraîner la résiliation immédiate de votre accord de distribution dans votre pays de résidence.

4.6 Intérêt bénéficiaire

Les membres d'une même famille qui vivent à la même adresse ne peuvent avoir plus d'un compte à la fois. L'accord d'adhésion devient nul si tout membre de cette famille vivant à la même adresse s'est précédemment inscrit en tant que consultant et que le compte originel est toujours actif.

4.7 Entreprises, partenariats, trusts, propriétaires uniques et autres entités

Pour utiliser une entreprise ou une autre entité en tant que moyen pour votre adhésion NSP, vous devez :

1. Envoyer une requête par écrit au département du service à la clientèle de NSP, à l'attention du département du service à la clientèle.
2. Demander à NSP d'organiser votre compte en tant que compte corporatif.
3. Fournir le numéro d'entreprise émit par le fédéral et tout autre renseignement additionnel se rapportant à cette entité.
4. Fournir les articles de l'incorporation de cette entité. Ceci devrait inclure le (ou les) nom(s) des officiers de l'entreprise ou de l'entité (il devrait y avoir au moins deux de ces officiers nommés) et ceux des actionnaires (ou des consultants).
5. Inclure les noms et les signatures de chaque personne qui dispose de l'autorité de facturer ou de commander des produits NSP sur le compte de votre entreprise.
6. L'adhésion et tous les paiements bonis, la correspondance et les renseignements seront traités et adressés au nom de l'entreprise ou de l'entité.

4.8 Mariage des consultants

Les couples mariés ou les couples qui vivent ensemble en union de fait doivent s'inscrire sous un seul partenariat de consultant. La demande doit être signée par les deux individus et un seul numéro d'identification sera octroyé. Les consultants qui finissent par se marier ou par cohabiter avec un autre consultant verront leur partenariat fusionné avec celui des partenariats de clients seniors ou de consultants disposant de la plus longue ancienneté, ou le partenariat de consultants se poursuivront à partir du client ou du partenariat de consultant disposant de la plus courte ancienneté, qui est annulé selon la date d'acceptation de Nature's Sunshine, qui sera alors le partenariat qui survivra.

4.9 Divorce

Si un des consultants mariés obtient un divorce, NSP continuera à traiter l'adhésion selon les termes originaux de l'accord d'adhésion, ceci jusqu'à ce que NSP reçoive un avertissement écrit des deux individus en question, ou des documents officiels d'une cour qui lui indiqueraient de ne plus le faire. L'avertissement écrit devrait prendre la forme d'un document de compte NSP et de renseignements d'entreprise mise à jour (qu'on retrouve sur le site Web corporatif), puis signé par les deux individus et ensuite notarié. Veuillez communiquer avec le département du service à la clientèle ou de formation des distributeurs sur la conformité pour obtenir plus de soutien.

4.10 Décès d'un consultant

Si un consultant décède, l'adhésion peut être remise par l'entremise d'un testament aux bénéficiaires du consultant, ou aux héritiers du consultant selon les dispositions législatives régissant l'intestat.

Le certificat de décès, une copie certifiée du testament ou de l'ordonnance du tribunal, ainsi qu'une nouvelle adhésion au nom de la personne qui deviendra nouvellement consultant, doivent être envoyés au Département de formation des distributeurs sur la conformité de NSP. NSP fournit aussi un document nommé « bénéficiaire du compte » pour fournir une aide proactive.

4.11 Changements au compte

Pour effectuer des changements à un compte, p.ex. ajouter/supprimer un nom, inscrire un nouveau nom d'entreprise, un nouveau bénéficiaire, indiquer un changement de propriété, etc. il faut envoyer un formulaire de NSP prévu à cet effet. Veuillez communiquer avec le service à la clientèle de NSP pour obtenir du soutien. Les formulaires complétés, qui comprendront des signatures et qui seront notariés, devraient être envoyés au département du service à la clientèle ainsi qu'au département de formation des distributeurs sur la conformité.

4.12 Transfert d'adhésion par la vente

Aucune division ou vente partielle d'un réseau-réussite n'est permise. Toutefois, un consultant peut vendre son adhésion NSP. NSP fournit un formulaire « d'application pour le transfert de la propriété d'un compte NSP » à ces fins. Les formulaires complétés, y compris les signatures et la notarisation au besoin, devraient être envoyés au département du service à la clientèle ainsi qu'au département de formation des distributeurs sur la conformité. Le vendeur devrait avertir son parrain de cette vente (si le parrain n'est pas l'acheteur). Les termes et les conditions de l'accord d'adhésion s'appliquent toujours même s'il y a des changements organisationnels dus à la vente d'une adhésion NSP.

Si un consultant achète le compte d'un consultant différent, il doit vendre un des deux comptes. Avant d'acheter un autre compte, il faut compléter une « vente de groupe ». Les comptes hérités ou achetés seront seulement reconnus comme étant toujours du même rang si le développement nécessaire au maintien de ce rang a été effectuée après qu'on ait pris possession du compte.

Si le vendeur souhaite demeurer un consultant de NSP après que son groupe soit vendu, on lui donnera un nouveau numéro de compte. Le vendeur détermine qui sera son nouveau parrain; toutefois, il doit demeurer inactif pour une période de temps indiquée pour les consultants, s'ils souhaitent s'inscrire sous quelqu'un d'autre que leur parrain précédent. Voir « Changement de parrain » à la page 6.

4.13 Transfert d'adhésion par testament

L'entreprise d'un consultant peut être transférée par testament. Pour s'assurer que le transfert réponde aux exigences de NSP et aux lois applicables, il faut d'abord

compléter la préparation juridique nécessaire. Les héritiers acquièrent le droit aux commissions d'un consultant sur le réseau-réussite d'un consultant, mais ils devront se conformer à toutes les exigences de VP, de leadership et d'exigences de renouvellement annuel, en plus d'accepter de gérer leur entreprise en conformité avec l'accord d'adhésion.

SECTION 5

FONCTIONNEMENT D'UNE ENTREPRISE

5.1 Conduite morale

Chaque consultant doit respecter le code de déontologie de NSP, ces politiques, l'accord d'adhésion, le plan de compensation, toutes les obligations contractuelles, toutes les lois provinciales, territoriales, fédérales, et toutes les autres lois canadiennes et internationales applicables.

NSP ne tolérera pas d'activités contraires à l'éthique de la part d'un consultant. NSP pourrait intervenir lorsqu'un comportement contraire à l'éthique est découvert ou rapporté. NSP se réserve le droit d'utiliser son jugement et sa discrétion pour déterminer si les activités d'un consultant sont contraires à l'éthique.

Tout manquement ou toute violation de ces politiques et procédures pourrait être jugée comme étant contraire à l'éthique. Tout action qui pourrait causer à NSP ou à ses consultants une perte de réputation, ou toute action qui est préjudiciable aux affaires de NSP sera considérée comme une pratique d'affaires contraire à l'éthique et justifiera une mesure disciplinaire, y compris la résiliation de l'adhésion.

5.2 Pas d'accords complémentaires

Il n'y aura pas d'accords ou d'arrangements, que ce soit par écrit ou oralement, entre les consultants NSP ou toute autre personne, y compris mais pas exclusivement, les consultants ou d'anciens consultants, à propos de la revente de produits NSP ou d'autres aspects de leur entreprise, à part l'accord d'adhésion. Ceci comprend, notamment (mais pas exclusivement), des accords ou des arrangements à propos de livraison directe, de magasins, de « franchises » ou d'autres arrangements similaires, d'offres « d'occasions d'affaires », d'emplacements offerts dans un magasin ou un centre commercial (chariots, kiosques, etc.), de territoires assignés, d'argent comptant, de pénalités ou d'autres considérations pour la conduite d'affaires dans ce type d'emplacements, ou de l'achat ou la tenue en inventaire de produits NSP dans ce type d'emplacements.

NSP n'appliquera et ne se prononcera pas à propos d'accords comme ceux décrits ci-haut. Elle les jugera comme étant invalides et pourrait discipliner les consultants ayant fait partie d'un tel accord ou encore résilier leur adhésion.

5.3 Statut de contractant indépendant

Chaque consultant est un contractant indépendant de NSP. Les consultants ne sont pas des employés, des agents, des partenaires, des projets communs ou des représentants de NSP, de leur parrain ou de tout autre consultant. Les consultants n'ont pas droit de réclamer de l'assurance-emploi ou des indemnités parce qu'ils ont été ou sont des consultants. Aucun consultant n'est autorisé à agir au nom de NSP ou d'engager légalement NSP, ni son parrain, ni tout autre consultant ou individu.

5.4 Licences/taxes

A) Tous les consultants doivent disposer des licences appropriées, en accord avec les règlements provinciaux et municipaux. C'est la responsabilité du consultant de se tenir au courant des règlements à propos des licences qui pourraient s'appliquer à lui. Si Nature's Sunshine choisit de s'inscrire en tant que vendeur ou sous une autre entité, sous les lois provinciales qui s'appliquent à la vente directe, alors nonobstant

cette inscription, en ce qui concerne la relation entre Nature's Sunshine et ses consultants qui vendent des produits dans cette province, les consultants seront toujours considérés comme des contractants indépendants, et non pas comme des agents de Nature's Sunshine. Si tout consultant est jugé, sous les lois provinciales applicables, comme étant un agent de Nature's Sunshine et non pas un contractant indépendant à quelque fin que ce soit, alors nonobstant cette loi, ce jugement ou cette position, les consultants acceptent de tenir NSP indemne de toute responsabilité qui pourrait résulter de toute conduite de ce consultant en violation de ces politiques, si ces responsabilités surviennent parce que le consultant est considéré comme étant un agent de Nature's Sunshine sous la loi applicable.

B) Taxe de vente provinciale (TVP) La plupart des provinces imposent une taxe de vente provinciale, que Nature's Sunshine facture aux consultants selon le prix de consultant. Nature's Sunshine recommande que vous ajoutiez la taxe provinciale applicable à vos ventes au détail. On facture aux clients la taxe de vente provinciale selon le coût qui leur est facturé, et non pas selon le prix de détail suggéré. Les consultants peuvent réclamer un rabais sur les taxes qui leur ont été surfacturées, sur les biens qui n'ont pas été vendus au prix de détail suggéré, à condition de disposer des reçus appropriés pour ces ventes en cas d'audit de la part du département fiscal provincial. Si un consultant dispose d'un numéro de taxe de vente provinciale (TVP), il doit envoyer à NSP un formulaire de TVP dûment rempli.

Ce formulaire expire tous les quatre ans et doit être ré-envoyé à ce moment. Prenez note : si vous avez un certificat de statut Indien émit par le gouvernement, veuillez nous envoyer une copie LISIBLE de l'avant et de l'arrière de ce document afin de valider votre exonération fiscale, ainsi que votre numéro de bande/de registre.

C) Taxe sur les produits et services (TPS/TVH) Si le consultant dispose d'un numéro de TPS, il devrait le faire parvenir à Nature's Sunshine. Une fois qu'elle aura reçu ce numéro de TPS, Nature's Sunshine paiera la TPS sur les commissions, sur les rabais et sur les bonis de développement d'entreprise. Veuillez prendre note que la TPS vous sera toujours facturée sur votre commande.

D) Contrats de vente : il est nécessaire que les consultants utilisent des contrats de vente écrits lorsque c'est exigé selon la loi provinciale. NSP n'est pas responsable pour toute taxe ou pour toute autre retenue pour le consultant. Chaque consultant doit dûment remplir tous les rapports qui sont requis par les autorités fiscales et payer toutes les taxes qui découlent de ses activités en tant que consultant.

5.5 Compétition injuste : parrainage hors du groupe/braconnage

Les consultants ne peuvent, directement ou indirectement, parrainer ou solliciter d'autres consultants dans toute autre compagnie de marketing réseau ou de vente directe (p. ex. « parrainage hors du groupe »). Les consultants ne peuvent promouvoir une autre compagnie ou ses produits dans le cadre de toute rencontre ou événement de NSP, ou de toute rencontre ou événement parrainé par tout consultant pour le réseau-réussite de ce consultant. Ceci comprend les réseaux sociaux et les sites Web.

Un consultant ne peut tenter de persuader d'autres consultants de changer de parrain ou de position dans son réseau-réussite chez NSP (p. ex. « braconnage de réseau-réussite »). Les consultants qui font ce types d'activités verront leur adhésion résiliée.

5.6 Activités dénigrantes

Les consultants doivent mener leurs affaires avec professionnalisme et intégrité. Les consultants ne doivent pas dénigrer NSP, ses employés ou tout autre consultant, de quelque façon que ce soit. De plus, les consultants ne doivent pas faire de commentaires qui sont faux ou dénigrants à propos de la qualité des produits ou de la compagnie d'un compétiteur.

5.7 Déclarations d'affaires et de ventes de produits

Les consultants ne doivent faire de déclarations qui sont fausses ou trompeuses ou d'omissions de faits importants. Les consultants ne doivent faire de déclarations inappropriées ou trompeuses ou d'autres fausses représentations à propos de récompenses financières, de revenu potentiel ou d'avantages fiscaux liés à une adhésion. Les consultants ne peuvent pas sous-entendre ou affirmer que des produits, des services ou des territoires additionnels seront ajoutés jusqu'à ce que ces faits soient annoncés par NSP à tous ses consultants. Toute déclaration qui concernera les revenus ou les compensations doivent inclure, ceci de façon claire, la déclaration de revenus typiques de NSP, qui sera mise à jour périodiquement.

5.8 Déclarations d'endossement gouvernemental

Les consultants ne peuvent déclarer ou suggérer à des individus que les plans de compensation de NSP, les produits NSP ou les adhésions sont approuvées, parrainées ou endossées par tout représentant, toute agence ou toute autorité gouvernementale, ou tout tiers.

5.9 Déclaration de responsabilité

NI NSP, NI TOUT CONSULTANT NSP, OU TOUT AFFILIÉ NSP, OU TOUT ACTIONNAIRE, OFFICIER, DIRECTEUR OU EMPLOYÉ DE TOUTE ENTITÉ MEMBRE, NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE ENVERS VOUS EN TANT QUE CONSULTANT (VOUS OU QUICONQUE FAISANT CE TYPE DE RÉCLAMATIONS EN VOTRE NOM) POUR TOUT DOMMAGES CONSÉQUENTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES OU SPÉCIAUX.

5.10 Pratiques corrompues

Les consultants ne peuvent faire, offrir, promettre ou autoriser tout paiement, tout prêt, tout don ou tout autre transaction d'argent ou d'objets de valeur, directement ou indirectement, que ce soit eux-mêmes ou par l'entreprise de leurs actionnaires, de leurs affiliés, de leurs employés, de leurs agents ou de leurs représentants, que ce soit en argent comptant ou autre, et que ce soit en lien avec un contrat écrit, ou destiné envers tout agent gouvernemental, tout parti politique ou tout officier de ce parti, ou tout candidat pour un poste politique, dans le but d'influencer ou d'induire toute action ou décision afin de favoriser les activités exposées dans ces politiques, ou de violer de toute façon que ce soit, tout accord, toute loi ou tout règlement qui interdit les paiements illégaux aux agents gouvernementaux, à leurs agents ou instruments ou à des tiers.

Une violation de cette section constituera une violation matérielle des politiques. De plus, aucun consultant ne peut faire des affaires dans tout pays où NSP n'a pas inscrit ses produits pour une vente légale et communiqué à ses consultants qu'elle s'est officiellement « lancée » en affaires là-bas et qu'elle est assujettie aux limites impliquées. Le non-respect de cette exigence entraînera la résiliation de l'adhésion.

5.11 Dénoncer les comportements malhonnêtes

Les consultants devraient décourager et rapporter à NSP toute activité qui serait préjudiciable à NSP, à l'industrie de la vente directe. Un consultant qui a une plainte spécifique à formuler à propos d'un autre consultant ou qui est au courant de toute violation de ces politiques par un autre consultant devrait envoyer cette plainte par écrit au département de formation des distributeurs sur la conformité de NSP, afin de minimiser les aspects négatifs qui accompagnent ce genre de plainte.

5.12 Fausses accusations

Toute accusation faite au département de formation des distributeurs sur la conformité de NSP qu'on détermine comme étant fausse peut être perçue comme

une action malhonnête et pourrait résulter en des sanctions disciplinaires.

5.13 Pas d'achats de ventes ou de pistes de vente

NSP interdit la vente de « pistes de vente » (de recrues/clients potentiels) à d'autres membres, ou encore d'en faire l'achat d'un tiers.

SECTION 6

RESPONSABILITÉS DU PARRAIN

6.1 Général

- Le parrainage constitue une partie importante des activités d'un consultant et entraîne à la fois de nombreux bienfaits et de nombreuses responsabilités. Un consultant peut devenir le parrain pour de nouveaux consultants si le parrain est en règle auprès de NSP.
- Un nouveau consultant a le droit de choisir le parrain (ou la marraine) de son choix et d'inclure ce parrain sur son formulaire d'inscription pour consultant.
- NSP n'arbitrera pas les disputes qui résulteront d'un ou plusieurs individus qui communiquent avec la même recrue potentielle.
- Si plus d'un consultant réclame le parrainage d'une même personne, NSP va reconnaître le parrainage mentionné sur le premier formulaire d'inscription pour consultant signé, complété et acceptable qui aura été reçu par la maison-mère.
- Il pourrait être possible pour NSP de ne pouvoir déterminer et vérifier le parrainage hors du groupe. Si un consultant fait en sorte que son conjoint/sa conjointe ou son enfant (qui vit à la même adresse) réapplique sous un parrain différent, c'est la responsabilité du premier parrain à avertir promptement NSP de ce fait. Cet avertissement doit être reçu par NSP par écrit dans un délai de six mois après cette action, ou le parrain du premier consultant va alors avoir renoncé à son droit de s'objecter à ce changement, et NSP déterminera quelle adhésion sera annulée.
- Il pourrait être impossible pour NSP de déterminer si un compte a été originalement assigné au mauvais parrain. NSP n'assumera alors aucune responsabilité
- Le formulaire d'inscription pour consultant signé protégera la relation entre le parrain et le membre.

6.2 Responsabilités des consultants potentiels

Un parrain doit clairement indiquer à ses consultants potentiels qu'aucune prime n'est payée, lorsque les consultants parrainent de nouveaux consultants. Un parrain doit aussi clairement indiquer que tous les achats de produits sont volontaires, et qu'il est déconseillé de contracter des dettes pour profiter d'une occasion d'affaires NSP.

Un parrain doit aussi fournir à chaque consultant potentiel une copie des documents de politiques et du plan de compensation lors de chaque inscription d'un nouveau consultant.

6.3 Changement de parrain

NSP décourage les changements de parrain. La seule façon pour un consultant de changer de parrain est de résilier son abonnement en remplissant et en envoyant le formulaire de requête de changement de renseignements. Le consultant doit attendre six mois après la date de résiliation pour réappliquer de nouveau, sous un nouveau parrain.

Lors de cette période d'attente, le consultant doit cesser toute activité auprès de NSP, y compris la participation à toute rencontre et l'achat ainsi que la revente de produits NSP. Un consultant dont le compte a passé sa date d'expiration annuelle peut présenter une demande pour une autre adhésion sous un autre parrain immédiatement, à condition que :

- 1) Il n'y aura aucune activité sur le compte lors du mois avant l'expiration et du mois de l'expiration. S'il n'y a pas eu d'activité dans le compte lors du mois avant l'expiration et du mois de l'expiration, le consultant peut présenter une nouvelle demande 30 jours après l'expiration, à condition qu'il n'y ait pas d'activité lors de cette période.

6.4 Pas d'inventaire excessif

Les consultants ne doivent pas encourager les consultants de leur réseau-réussite ou tout autre consultant à faire des achats non essentiels qui pourraient mener à l'accumulation d'un inventaire trop grand et stagnant. Ceci réfère à l'achat de produits qui sont emmagasinés, détruits, qui ne sont ultimement pas consommés ou vendus par un consultant. NSP s'attend à ce que ses produits soient consommés, et non pas seulement achetés et emmagasinés. Les consultants doivent consommer leurs produits, ou les vendre à des gens qui les consommeront.

6.5 Pas d'accumulation

L'accumulation est interdite. Il s'agit ici de l'usage, par un consultant, d'une ou de plusieurs personnes qui font partie du réseau-réussite du consultant, pour supposément vendre des produits et recevoir des commissions ou des rabais basés sur ces ventes, mais qui, en réalité, ne sont pas responsables de vendre de tels produits. Plusieurs consultants d'une même famille qui résident dans la même maison et qui se parrainent l'un et l'autre seront considérés comme faisant de l'accumulation. La (ou les) personne(s) ainsi utilisées sont « ajoutées

» dans le réseau-réussite du consultant et sont aussi des participants à une manipulation du système de rabais ou de commissions de NSP. L'usage de l'accumulation est contre ces politiques et une violation des lois applicables. Les consultants ne peuvent avoir plus d'un compte NSP. Il est interdit aux participants de rapporter les ventes d'autres comme étant les leurs. Si on découvre de telles pratiques, l'adhésion du consultant fautif sera immédiatement résiliée.

6.6 Pas de parrainage d'employés/d'endossements d'employés

Un membre ne peut solliciter ou parrainer les employés de NSP, de Synergy Worldwide, Inc., ou de leurs compagnies reliées, y compris les membres de la famille immédiate de ces membres, ni demander qu'ils fournissent quelque endossement que ce soit de documents qui ne sont pas produits par NSP. Aucun dirigeant de NSP, ni aucun employé, ni aucun fournisseur de produit, ni aucun agent, ni aucun représentant ou consultant ou membre de leurs familles immédiates, ne pourra devenir un membre ou développer un réseau-réussite au sein de NSP, de Synergy ou de toute autre entreprise de marketing réseau ou de compagnie de vente directe. Pour les fins de ce paragraphe, « famille directe » signifie tout conjoint/ toute conjointe ou toute personne qui vit actuellement avec le dirigeant, l'employé, le fournisseur de produits, l'agent, le représentant ou le consultant.

6.7 Emploi conflictuel

Un consultant ne peut pas être l'employé d'une autre compagnie de marketing réseau/de vente directe. Un consultant qui est découvert dans une telle situation pourra voir son adhésion immédiatement résiliée.

6.8 Pas de sollicitation des membres de l'équipe Synergy

Synergy Worldwide, Inc. et ses filiales (« Synergy ») sont des compagnies liées à NSP. Afin de protéger l'intégrité de nos plans de compensation séparés et de nos réseaux-réussite respectifs, il est donc strictement interdit aux membres d'équipe/consultants d'une compagnie de recruter des membres d'équipe/consultants de l'autre compagnie. Un consultant NSP ne peut s'inscrire en tant que membre d'équipe chez Synergy. La politique de Synergy déclare : « Aucun membre d'équipe Synergy ne peut solliciter, de façon directe ou indirecte, tout consultant de NSP. Si elle reçoit un avertissement par écrit d'une telle pratique, que ce soit par télécopieur, par courriel ou par courrier régulier, l'adhésion du membre d'équipe en question sera immédiatement résiliée. De plus, Synergy interdit à tout consultant de NSP de devenir un membre d'équipe Synergy. »

SECTION 7

RESPONSABILITÉ POUR LES VENTES

7.1 Paiement de produits

Aucun argent ne devrait être payé ou accepté par quelque parrain ou consultant que ce soit, excepté lors de la livraison des produits. Les consultants ne devraient avancer de l'argent à quelque parrain ou consultant que ce soit. Aucun argent ne devrait non plus être retenu ou déposé par anticipation de livraisons futures.

SECTION 8

POLITIQUES COMPTABLES

8.1 Chèques sans provision

Des frais minimums de 25,00 \$ seront facturés pour tout chèque sans provision, ou plus dépendamment de l'évaluation des banques de NSP. Lorsque NSP reçoit un chèque sans provision, le département de comptabilité communiquera avec l'individu en question pour lui demander d'envoyer un nouveau chèque.

Jusqu'à ce que le paiement soit reçu, le consultant ne peut effectuer de commandes de produits. Si le consultant produit d'autres chèques sans provision, NSP pourrait alors exiger que des chèques certifiés ou des mandats-poste soient fournis pour les commandes subséquentes. Si le consultant failli une fois de plus à fournir un chèque de remplacement qui sera honoré, l'adhésion du consultant sera alors résiliée.

SECTION 9

COMMANDE DE PRODUITS

9.1 Commandes téléphoniques

Les consultants peuvent effectuer des commandes en utilisant une carte de crédit. Le numéro de téléphone du département du service à la clientèle de NSP est le 1 800-265-9163. Les représentants du service à la clientèle de NSP peuvent traiter des commandes de produits et répondre aux questions sur la commande de produits. Ils ne peuvent répondre à d'autres messages, d'autres questions ou d'autres problèmes à propos des commandes. Lorsque vous effectuez une commande téléphonique, souvenez-vous de :

1. Calculer le coût total et le total de VP de la commande. Le système informatisé de NSP calculera automatiquement ces totaux. Ainsi, le fait de comparer votre total avec celui de NSP permettra de faciliter le traitement de la commande.
2. Identifiez-vous par votre nom et par votre numéro de compte.
3. Fournissez d'abord le numéro de stock de chaque produit, puis la quantité. Le nom de produit, le VP ou le coût n'a pas besoin d'être inclus. Si vous utilisez une carte de crédit, le nom de la carte de crédit doit correspondre au nom du compte NSP, ou au nom de la personne chez laquelle la commande est expédiée. Le détenteur de compte NSP est ultimement responsable de toutes les transactions par carte de crédit qui sont effectuées sur son compte. Le nom de la personne

pour laquelle la carte de crédit a été émise doit être fourni. Toutes les commandes doivent être payées en entier avant d'être expédiée. Le représentant des ventes fournira un numéro de commande.

Les produits additionnels qui sont ajoutés par la suite seront traités en tant que commande séparée et seront assujetties à des frais de transport et de manutention séparés.

9.2 Commandes par Internet

Les consultants peuvent effectuer des commandes, vérifier leurs totaux de VP et consulter leur historique de commandes par l'entremise du site Web de NSP, <http://www.naturesunshine.ca>. Ce site fournit un accès de 24 heures par jour/7 jours par semaine aux comptes des consultants ainsi que des renseignements sur les produits et sur les commandes, si le site Web est disponible. Un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour accéder au compte ou aux commandes. Ils peuvent être obtenus en appelant le département du service à la clientèle.

9.3 Commandes postales

Les consultants peuvent effectuer des commandes par la poste. Le système informatisé de NSP fait alors correspondre le numéro de compte avec l'adresse de transport qui figure déjà à ses dossiers et imprime une étiquette d'expédition. Si une commande doit être expédiée à une adresse différente que l'adresse d'expédition régulière du consultant, une note à cet effet doit être inscrite dans la portion supérieure du formulaire de commande.

Vérifiez minutieusement chaque commande pour vous assurer de l'exactitude de tous les renseignements. Conservez une copie du formulaire pour vos dossiers. Envoyez la copie originale du formulaire de commande à l'adresse suivante :

Nature's Sunshine Products du Canada Ltée.
Département du service à la clientèle
44 Peel Centre Drive, Bureau 402
Brampton, Ontario
L6T 4B5

Un chèque, un mandat-poste ou une carte de crédit (numéro de carte, date d'expiration et signature) qui couvrira le coût total de la commande doit être inclut avec le formulaire de commande. NSP accepte Visa, MasterCard et American Express. Les commandes reçues sans paiement seront retournées. NSP dépose tous les chèques lors de la date de la commande, même les chèques postdatés. Le chèque doit être complété en incluant la date actuelle, la somme de la commande et une signature. Faites les chèques payables à « Nature's Sunshine Products, Inc. » NSP n'accepte pas les chèques qui ne comprennent pas le nom et l'adresse du client ainsi que le nom et le numéro de téléphone imprimés commercialement sur le chèque du détenteur du compte bancaire. Les paiements ne peuvent être déduits de chèques de commissions ou de chèques futurs. Veuillez inclure toutes les commandes à être envoyées le même jour dans une seule enveloppe. Les commandes correctement effectuées sont normalement traitées dans un délai de 24 heures après leur réception, exceptés le samedi, le dimanche ou lors d'un jour férié.

Les commandes reçues par courrier prioritaire seront traitées le jour où elles seront reçues, à moins que la commande soit incomplète ou erronée. Les délais d'expédition ne peuvent être garantis. Toute correspondance avec la maison mère de NSP devrait être envoyée dans une enveloppe séparée de toute commande.

9.4 Commandes par télécopieur

Les consultants peuvent commander des produits par l'envoi de télécopies au 1 800 822-4884. Utilisez le formulaire de commande habituel de NSP lorsque vous faites une commande par télécopieur. Utilisez le formulaire tel quel.

Les commandes par télécopieur sont payables par carte de crédit seulement. La commande ne sera acceptée ou traitée jusqu'à ce que le paiement soit reçu. Prenez note que les confirmations de transmission des télécopieurs ne garantissent la lisibilité des télécopies. Les représentants du service à la clientèle ne peuvent confirmer la réception de télécopies.

9.5 Jours et heures pour les commandes

Du lundi au vendredi : de 9h00 à 17h00 (HE).

SECTION 10

EXPÉDITION

10.1 Méthodes d'expédition

Nature's Sunshine tente de préparer chaque commande pour une expédition ayant lieu de 24 à 48 heures de leur réception. Le client devrait généralement recevoir la commande de 1 à 5 jours ouvrables APRÈS avoir quitté l'entrepôt de Nature's Sunshine, selon les conditions géographiques et météorologiques. Prenez note : les fins de semaine et les jours fériés augmentent les délais de livraison et de traitement. Veuillez communiquer avec le service à la clientèle pour plus de détails. Tous les services de livraison sont contractés à des compagnies de livraison tierces.

10.2 Frais de manutention

Des frais de manutention minimales sont appliqués à chaque commande, ceci peu importe le type de livraison ou si c'est une commande à être recueillie.

10.3 Acheminement direct

Un consultant peut demander qu'une commande soit directement acheminée à un client. Il est essentiel de donner l'adresse et le numéro de téléphone du client en question au moment d'effectuer ce type de commande. Le paiement pour l'acheminement direct doit être effectué à Nature's Sunshine par le consultant qui effectue la commande. En faisant ce type de commande pour un client, le consultant qui effectue cette commande peut demander qu'aucun prix ne soit montré sur la facture. Les commandes pour les « présentations de groupe » peuvent seulement être expédiées à UNE adresse (l'adresse qui est indiquée sur le formulaire de commande pour les présentations de groupe).

10.4 Commandes perdues

Les commandes expédiées par Purolator Routier ne seront considérées comme étant perdues jusqu'au cinquième jour ouvrable après que la commande ait été effectuée. Si cinq jours ouvrables passent et que la commande n'a toujours pas été livrée, NSP peut faire le suivi de cette commande auprès de Purolator. Après qu'on ait vérifié si la commande a été perdue ou retournée, NSP peut réexpédier ou rembourser la commande.

10.5 Commandes erronées

S'il y a une erreur avec une commande, veuillez communiquer avec le service à la clientèle immédiatement afin qu'elle puisse être ajustée à temps. Nature's Sunshine est incapable d'ajuster les commandes après 24 heures. Les retours ne seront acceptés sans un numéro de préautorisation pour un retour, ou s'ils sont envoyés par comptant à la livraison (C.O.D.).

10.6 Colis endommagés

Si vous recevez un colis endommagé, nous recommandons la procédure suivante : 1) Inspecter si le contenu est endommagé avant de signer l'acceptation de la livraison. Refusez la livraison si le colis est extrêmement endommagé. 2) Si quelqu'un a déjà signé l'acceptation des produits et que le livreur est parti, conservez tous les colis ou produits endommagés pour une inspection future par la compagnie de livraison.

3) Après la réception des produits endommagés, faites une liste complète de tous les numéros de stock des quantités/produits qui sont manquants ou endommagés. Ensuite, communiquez avec le service à la clientèle immédiatement. Veuillez donner toutes les informations pertinentes à propos de la livraison, y compris la date de réception du colis endommagé et les numéros de commande. Nature's Sunshine pourra ensuite faire une réclamation et remplacer vos produits endommagés. Assurez-vous de conserver les emballages originaux des produits afin qu'ils puissent être inspectés par la compagnie de livraison.

10.7 Responsabilité pour les livraisons

Nature's Sunshine ne sera responsable pour toute perte ou tout dommage, quel qu'il soit (y compris, sans limites, les pertes de revenus ou les dommages subséquents), causés par tout délai de livraison, toute erreur dans l'expédition des produits, ou toute livraison en retard d'un produit commandé par un consultant.

10.8 Signature non requise (S.N.R.) : service d'expédition

Notre transporteur actuel offre un service que Nature's Sunshine aimerait offrir à tous ses clients et à tous ses consultants. Au moment d'effectuer une commande avec le service à la clientèle ou en ligne, si vous savez que vous ne serez à la maison, afin d'accepter votre commande lors du jour prévu de votre livraison, vous pouvez demander qu'elle soit laissée en tant que commande à signature non requise afin d'éviter que le colis soit réexpédié à l'entrepôt. Prenez note que si vous choisissez cette option, Nature's Sunshine ne sera PAS responsable pour vos colis perdus, volés ou manquants, puisque vous avez libéré notre transporteur de l'obligation d'obtenir votre signature. Si vous avez besoin d'effectuer toutes vos commandes de cette façon, contactez notre département du service à la clientèle pour obtenir plus d'instructions.

10.9 Service de livraison spécial

Total de commande Frais de transport/manutention

0 \$ – 74,99 \$ 10 \$

75 \$ – 199,99 \$ 11 \$

200 \$ – 399,99 \$ 12 \$

400 \$ – 599,99 \$ 13 \$

600 \$ – 899,99 \$ 14 \$

900 \$ + 1,5 % des ventes

NOTE : les frais de transport peuvent changer en tout temps.

SECTION 11

RETOURS DE PRODUITS

11.1 Processus de retour de produits/produits défectueux

Nature's Sunshine Products a une politique de rachat de produits limitée. Si un participant désire retourner des produits inutilisés pour quelque raison que ce soit, NSP va racheter tous les produits à 90 % du coût original à l'acheteur original, moins les rabais appropriés et les frais légaux, le cas échéant. Ceci comprend les produits qui sont retournés à cause d'un client qui fait une erreur ou qui fait une faute de frappe lors d'une commande en ligne. Les requêtes de retours doivent être faites dans un délai de trois mois après l'achat des produits. Tous les bonis et toutes

les commissions bonis payées au participant qui en fait la demande seront déduites du paiement de retour ou débitées auprès des consultants concernés. Lorsqu'on retourne des produits, les factures originales doivent être incluses. Si le produit a été endommagé lors de l'expédition ou s'il a un défaut, le client peut retourner le produit à la compagnie afin qu'il soit remplacé; il dispose alors d'un délai de 5 jours ouvrables après la date de livraison. Les produits retournés à cause d'une erreur lors d'une commande ou lors du transport seront remboursés à 100 % (à moins qu'il s'agisse de commandes par S.N.R., voir section 10.8). Tous les dommages/erreurs doivent être rapportés à Nature's Sunshine dans un délai de 5 jours ouvrables après la réception de la commande. Tous les retours à la compagnie doivent être autorisés à l'avance par le service à la clientèle. Une fois qu'un retour est approuvé, le service à la clientèle émettra un numéro d'autorisation pour un retour de produits (RGA). Lorsque des biens sont retournés, ce numéro doit être imprimé clairement sur les boîtes. Ce numéro est aussi uniquement valide pour ces produits précis, autorisés pour un retour par le service à la clientèle.

Expédiez-les à :

Nature's Sunshine Products du Canada Ltée RGA #
44 Peel Centre Drive, Bureau 402, Brampton, Ontario, L6T 4B5.

Prenez note : tous les retours doivent être expédiés à la maison mère de Brampton, en Ontario. Les frais de transport doivent être prépayés sur tous les retours. Si le produit est retourné à cause d'un défaut ou de dommages survenus lors de l'expédition, on remboursera les frais de transport au client ou au consultant. On remboursera les frais de transport et on expédiera les produits de remplacement après avoir constaté les défauts ou les dommages. Les retours non autorisés ne seront traités et ne peuvent être retournés à l'expéditeur. Une fois que les produits défectueux ou endommagés sont reçus et inspectés, on va alors en faire le traitement.

11.2 Retour de stock à cause de cessation d'activité

Si un consultant souhaite mettre un terme à son partenariat, Nature's Sunshine lui permettra de retourner ses stocks, selon les conditions suivantes :

- 1) Le consultant doit en informer Nature's Sunshine par écrit et fournir, dans un délai de 30 jours, une liste complète de son inventaire.
- 2) Tous les biens retournés doivent être en bonne condition pour une revente (pas ouverts, pas discontinués, bouteilles et étiquettes claires, non endommagés ou marqués de quelque façon que ce soit, pas d'étiquettes sur les bouteilles, et avec au moins 50 % de la durée de conservation désignée). Les retours doivent être effectués dans un délai de trois mois après l'achat. Ils doivent aussi être accompagnés des factures originales de Nature's Sunshine.
- 3) Le consultant qui cesse ses activités doit assumer le coût d'expédition des biens à Nature's Sunshine.
- 4) Après un examen des biens retournés à Nature's Sunshine, le consultant sera informé de la valeur et de l'acceptabilité des biens retournés. On donnera aux biens retournés 90 % de la valeur du coût aux consultants (le 10 % restant constitue des frais de manutention et de traitement), moins les commissions bonis et les taxes payées sur la vente originale des biens retournés.

11.3 La règle des 70 pour cent

On s'attend des consultants qu'ils revendent 70 % de tous les produits achetés par l'entremise de Nature's Sunshine. En effectuant une nouvelle commande de produits, un consultant affirme à NSP qu'il a vendu ou consommé au moins 70 % des produits achetés lors des commandes précédentes.

Aucun consultant ne peut vendre ou fournir de quelque façon que ce soit des produits NSP à toute personne dans le but que cette personne revende des produits NSP. Les consultants ne doivent vendre à toute personne une quantité de produits NSP plus grande que ce qui est généralement acheté par un individu pour un usage personnel.

NOTE : Nature's Sunshine fera un audit des ventes au détail des consultants. Donc, toutes les ventes au détail devraient être rigoureusement documentées. Si un consultant refuse de coopérer immédiatement et complètement avec un audit NSP, que NSP pourrait initier de temps en temps, le consultant reconnaît alors qu'il devra subir des mesures disciplinaires, en accord avec la section 15.1.

11.4 Retour de produits : décès d'un consultant

En cas de décès d'un consultant, l'exécuteur, la succession ou un consultant de la famille peut alors appeler le service à la clientèle pour obtenir plus de renseignements sur le retour de produits non vendus à NSP.

Adresse de retour : tous les retours doivent être adressés à :

Nature's Sunshine Products du Canada Ltée RGA #
44 Peel Centre Drive, Bureau 402
Brampton, Ontario
L6T 4B5

SECTION 12

DIRECTIVES GÉNÉRALES DE MARKETING

12.1 Règles et lignes directrices pour la discussion des produits

1. NSP vend une gamme de produits de consommation, y compris des aliments, des produits de santé naturels (« PSN »), des cosmétiques, et des nettoyeurs ménagers. Aucun produit NSP, excepté un PSN, n'est vendu pour un usage direct ou indirect pour la prévention, la guérison, le traitement ou l'atténuation d'une maladie.

Les produits de soins personnels sont conçus pour un usage topique seulement, selon les instructions présentes sur l'étiquette. Toutes les représentations qui concernent les PSN doivent être en conformité totale avec celles qui sont autorisées pour le marché canadien de NSP, ce qui apparaît sur les étiquettes canadiennes sous la section usage recommandé ou bienfaits. Les consultants ne doivent faire aucune allégation de santé qui n'est pas approuvée pour le marché canadien.

2. Seulement des médecins qui possèdent une licence légitime peuvent diagnostiquer ou prescrire des traitements pour une maladie. NE FAITES PAS DE DIAGNOSTIC DE MALADIES, NI AUCUNE « PRESCRIPTION » DE PRODUIT. Ne recommandez jamais à qui que ce soit de cesser de suivre les services, les recommandations ou les médicaments fournis par tout médecin ou autre praticien de santé.

3. Encouragez vos clients et les consultants de votre réseau-réussite à apprendre comment utiliser les herbes et les autres suppléments nutritionnels de façon appropriée.

4. NSP ne permet la revente de produits par l'entremise d'organismes à but non lucratif. NSP est une compagnie de vente directe qui vend directement aux gens. La vente par l'entremise d'institutions éducatives ou religieuses (pour une levée de fond ou pour tout autre but) constituerait une compétition directe avec les consultants de NSP. Par exemple, les parents pourraient avoir des enfants qui vont à la même école ou à la même église et disposer d'adhésions à NSP. Permettre ceci donnerait un avantage injuste à un consultant au dépend d'un autre.

5. Les consultants sont des entrepreneurs indépendants et ils doivent effectuer leurs affaires de manière professionnelle, éthique, légale et prudente.

12.2 Sites Internet d'enchères et de magasinage

Les consultants ne peuvent vendre de produits NSP par l'entremise de sites d'enchères, de marché en ligne, de magasinage ou de vente par intermédiaire, y compris (et non limité à) eBay @, eBay @ Store, Amazon @, OverStock @.com, Kijiji, Craigslist, etc. Les dispositions de cette section 12.2 survivront à la résiliation, à l'annulation ou à l'expiration de l'adhésion d'un consultant.

12.3 Ventes sur catalogue

Les produits NSP ne peuvent être vendus par l'entremise de ventes par catalogue nationales ou régionales.

12.4 Commerces de détail

Les consultants ne peuvent vendre de produits NSP par l'entremise de tout magasin qui est franchisé, qui est la propriété ou qui est affilié à une compagnie dont les actions sont cotées en bourse, qui fait partie d'un magasin national ou régional, ou qui fait partie d'une chaîne majeure (comme GNC, Pharmaprix, Wal-Mart, etc).

Les consultants peuvent établir un commerce de détail où ils le souhaitent dans le pays d'origine de leur adhésion. Les participants qui gèrent un commerce au détail ou un autre point de vente peuvent effectuer des ventes à tout client de ce magasin ou de ce point de vente, même si le client ne réside pas au Canada. NSP ne donne aucun conseil ou recommandation, ni ne s'implique dans des décisions à propos de l'emplacement de commerces au détail ou de kiosques.

Les consultants qui gèrent un commerce de détail ou un kiosque doivent aussi offrir aux clients l'occasion de devenir consultants eux-mêmes.

12.5 Soins des produits et contrôle de la qualité

Les consultants doivent se conformer à toutes les instructions fournies par NSP en ce qui concerne l'usage, l'entreposage et la manipulation des produits. Plus particulièrement, les consultants doivent emmagasiner tous les produits NSP dans un endroit frais et sec, à l'abri de la lumière du soleil. Les consultants doivent régulièrement inspecter leur inventaire pour prendre note des produits qui sont expirés ou qui expireront dans un délai de 90 jours et ne doivent vendre ces produits. Les produits doivent être vendus dans leur emballage original. Les consultants ne peuvent pas ré-étiqueter ou réemballer les produits (y compris en séparant les produits à composantes multiples ou en combinant des produits). Les produits ne doivent être modifiés de quelque façon que ce soit. Les consultants ne doivent pas enlever, traduire ou modifier le contenu de toute étiquette ou de tout document qui sont sur les produits ou qui les accompagnent, à moins d'être autorisés par NSP de le faire. Les consultants ne doivent enlever, dégrader ou modifier tout numéro de série, code CUP, code de lot ou de série ou tout autre renseignement d'identification sur les produits ou sur l'emballage. Les consultants doivent coopérer avec NSP dans l'enquête et la résolution de problèmes de qualité ou de service à la clientèle liés à la vente des produits NSP, y compris pour révéler des renseignements sur l'approvisionnement, le transport et la manutention des produits.

12.6 Service à la clientèle

Les consultants doivent remettre leurs coordonnées à leurs clients et leur faire savoir qu'ils sont disponibles pour répondre à leurs questions et à leurs préoccupations, à la fois avant et après la vente des produits. Les consultants doivent répondre à toutes les questions ou préoccupations de leurs clients à propos des renseignements, du bon usage ou des autres requêtes sur les produits. Les consultants devraient consulter leurs documents, les outils de formation fournis ou contacter NSP directement pour répondre aux questions et aux préoccupations de leurs clients.

12.7 Sécurité des clients et rappels de produits

Les consultants doivent coopérer avec NSP en ce qui concerne tout rappel de produit ou tout effort de dissémination ayant pour but la sécurité des clients.

SECTION 13

LA MISE EN MARCHÉ DES PRODUITS NSP

13.1 Directives générales sur la publicité

NSP a adopté la politique suivante pour la publicité de produits NSP par ses consultants :

Si NSP détermine que ses produits ont été publicisés par un consultant en dérogation de ces politiques, ou d'une manière selon laquelle, pour toute raison que l'on juge valable, à notre seule discrétion, les meilleurs intérêts de NSP n'étaient pas servis, NSP peut décider de ne plus fournir de produits à ce consultant. C'est une politique corporative de NSP, et aucun consultant n'est autorisé à l'interpréter ou à en faire fi.

13.2 Identification du consultant

En publicisant des produits NSP, un consultant devrait s'assurer d'effectuer ses affaires d'une manière où lui, ou son entreprise, est clairement désigné comme une entité indépendante de NSP. Un consultant devrait s'identifier selon le format suivant : « Jean Tremblay, distributeur indépendant de produits Nature's Sunshine. »

Tous les consultants doivent identifier leur numéro de téléphone sans frais comme appartenant à un distributeur indépendant de NSP et non pas directement à NSP. Ils ne doivent pas faire croire aux gens qu'ils parleront à la maison mère de NSP en le composant. Les consultants peuvent utiliser le logo de « Distributeur indépendant » de NSP, à condition que le logo soit seulement utilisé avec les produits NSP et non pas avec tout produit ou service d'un compétiteur.

13.3 Propriété intellectuelle de NSP

Toutes les marques de commerces, tous les logos, tous les documents, tous les écrits et tous les formulaires produits ou possédés par la maison mère de NSP demeurent la propriété de NSP. Le logo de distributeur indépendant NSP est fourni à tout consultant qui souhaite utiliser un logo. Les écrits ou les logos destinés à un usage publicitaire peuvent être obtenus par l'entremise du service à la clientèle ou téléchargés du site Web de NSP, www.naturessunshine.ca. Les consultants ne peuvent utiliser aucune marque de commerce, aucun logo ou aucun symbole sans une autorisation écrite obtenue au préalable.

De plus, les marques de commerce et les marques de service de NSP constituent des propriétés d'affaires importantes, d'une grande valeur. Elles aident à identifier la source et la réputation des produits et des services NSP à travers le monde et à les distinguer de la compétition. De plus, NSP fait tout ce qu'elle peut pour protéger ses marques de commerce, ses logos corporatifs, le design de ses étiquettes et les noms de ses produits (excepté lorsqu'une permission spéciale est accordée) afin de s'assurer qu'ils ne puissent être utilisés à mauvais escient par d'autres. NSP ne permet l'usage de ses marques de commerce (nom de produit, nom de marque), de ses designs ou de ses symboles par quelque personne que ce soit, y compris un consultant (sans une permission écrite de la compagnie). Une violation de cette politique peut entraîner des mesures disciplinaires contre le consultant concerné, y compris la résiliation de son adhésion.

13.4 Rapport des revendications légales

Si quelqu'un fait une revendication légale contre un consultant à cause de son usage de matériaux publicitaires créés par NSP, cette revendication devrait être immédiatement rapportée au département juridique de NSP.

13.5 Publicités produites par un consultant/modification de matériel NSP par un consultant

Si un consultant crée des publicités indépendamment, ou modifie celles créées par NSP, plusieurs lois exigent que l'usage de ces publicités (on y réfère collectivement par l'appellation : matériel publicitaire créé indépendamment) ne viole ni ne dilue les droits de NSP ou de tiers. Entre autres, des lois fédérales et provinciales exigent que le matériel publicitaire créé indépendamment soit utilisé sans violer ou diluer les marques de commerce ou les propriétés intellectuelles de NSP ou de tiers, sans non plus faire de déclarations fausses ou trompeuses à propos de NSP ou des produits publicisés.

Le matériel publicitaire créé indépendamment est la responsabilité exclusive du consultant qui les crée et de toute personne qui les utilise. NSP se dégage de toute obligation de contrôle à propos de ce matériel, par l'entremise de tout médium que ce soit, y compris par journal, par télévision, par radio ou par Internet. NSP ne versera pas d'indemnités à un consultant en rapport à toute réclamation de violation de droits de tout tiers à propos de matériel publicitaire créé indépendamment. Toutefois, NSP se réserve le droit de demander qu'un consultant cesse d'utiliser tout matériel de ce genre, si selon NSP, ce matériel viole la loi, les droits de NSP ou les droits de tout tiers.

Un consultant qui faillit à adhérer à une demande de NSP de cesser l'usage de n'importe quel matériel publicitaire créé indépendamment sera sujet à la résiliation de son compte.

13.6 Matériel d'intérêt général produit par NSP

NSP prépare parfois du matériel d'intérêt général ou à des fins éducatives à propos des herbes, des produits de soins pour la peau et d'ingrédients dans les produits NSP. Seulement le matériel promotionnel spécifiquement préparé par NSP pour un usage avec un produit NSP en particulier est endossé par NSP et approuvé pour un usage dans la promotion de ces produits NSP.

13.7 Télémarketing

Tout consultant qui utilise le téléphone pour faire la promotion de produits NSP ou qui fait du télémarketing dans le cadre des lois applicables doit s'assurer d'être en conformité avec toutes les lois provinciales, territoriales et fédérales qui s'appliquent pour le marketing et la sollicitation téléphonique, y compris l'inscription en tant que télévendeur. Le Canada dispose de lois qui restreignent les pratiques de télémarketing, qui sont réglementées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Ces lois et ces règlements ne doivent être pris à la légère, puisqu'elles peuvent entraîner des pénalités significatives. C'est la politique de NSP que tous les consultants doivent respecter la liste fédérale de numéros de téléphone exclus, ainsi que les Règles sur les télécommunications non sollicitées, y compris les exigences réglementaires sur le contenu des appels, sur la tenue de registre et sur les exigences d'inscription. Les consultants doivent s'identifier eux-mêmes comme des individus indépendants de NSP.

Un consultant fautif qui encoure des pénalités sera entièrement responsable des coûts et des conséquences de possibles sanctions qu'il pourrait encourir, y compris (mais pas seulement si) ces pénalités sont dirigées directement contre NSP à cause du manque de conformité de ce consultant.

13.8 Marketing par Internet

1. Toutes les lignes directrices pour les publicités et le marketing de ces politiques s'appliquent aussi à l'usage fait par les consultants d'Internet pour vendre des produits NSP et pour faire la promotion ou pour favoriser l'entreprise du consultant, y compris les lignes directrices qui interdisent la pratique de la médecine ou les diagnostics faits en lien avec le marketing et la vente de produits NSP.

2. Ces politiques, y compris les lignes directrices pour les publicités et le marketing et les restrictions sur la pratique de la médecine et sur les diagnostics, s'appliquent

aussi aux messages envoyés par courriel ou sous une autre forme. Une violation de la loi peut entraîner la résiliation immédiate et justifiée de l'adhésion du consultant fautif.

3. Lorsqu'on fait de la publicité sur Internet ou sur un site Web personnel (y compris tous les sites privés, les sites Web personnels MyNSP et la publicité sur Internet), la déclaration « Distributeur indépendant de produits Nature's Sunshine » doit être affichée et être clairement visible. Cette déclaration devrait être placée sur la page d'accueil du site Web.

4. NSP déconseille aux consultants de placer leur numéro de compte NSP sur les sites Web, puisque ceci permettrait à quiconque de contacter le service à la clientèle de NSP et de demander ces renseignements sur ce compte, d'acheter des produits au nom du consultant ou d'abuser des privilèges associés à ce compte d'une autre façon. En faisant ceci, la confidentialité des renseignements du compte pourrait être mise en péril. Le consultant, et non pas NSP, sera responsable des abus de son compte et de toute violation de l'accord d'adhésion ou de ces politiques qui peuvent survenir à cause de ceci.

5. Certains consultants NSP vendent d'autres produits que les produits NSP sur leur site Web. Les produits NSP doivent apparaître sur une page Web séparée de tout produit qui n'est pas de NSP, et le site Web doit identifier clairement les produits et les pages Web qui comprennent les produits NSP, ou ceux de d'autres compagnies. Aucune de nos marques de commerce ne peut être utilisée sur toute page Web qui contient des renseignements ou qui fait la promotion de tout produit ou service qui n'est pas de NSP.

6. Les consultants ne peuvent enregistrer ou utiliser tout nom de domaine de site Web ou faire toute publicité sur Internet qui contient toute marque de commerce, tout nom de produit, tout slogan ou tout nom promotionnel de Nature's Sunshine Products Inc dans son nom de domaine, ou de façon qui ne serait pas approuvée de NSP. Un nom de domaine ou une publicité qui déforme ou qui porte à confusion avec toute marque de commerce, tout nom de produit, tout slogan ou tout nom promotionnel de Nature's Sunshine Products, Inc. n'est pas approuvé et ne peut pas être utilisé. NSP peut avertir en tout temps un consultant qu'un nom de domaine employé n'est pas approuvé. Ce consultant doit alors immédiatement fermer le site ou consultant fin aux publicités concernées, ou alors changer le nom de domaine. Si ce n'est pas fait, l'adhésion du consultant peut être résiliée.

7. Tous les consultants doivent avoir l'autorisation écrite du département juridique de NSP avant de pouvoir lier leur site Web au site Web de NSP (www.naturesunshine.ca). Les sites Web personnels que NSP a créé et qu'elle maintient pour ses consultants sont approuvés par NSP. Lorsqu'il reçoit la permission de faire un lien vers le site corporatif, un consultant doit suivre la règle du « double-clic ». Cette règle indique qu'il doit y avoir une page Web qui sépare tout lien situé sur le site Web du consultant et les sites Web corporatifs, et cette page Web doit comprendre l'avertissement fourni par le département légal de NSP. Il est strictement interdit de faire le cadrage de toute portion du site Web de NSP.

8. Le site Web ou la publicité d'un consultant ne doit pas créer l'impression que l'utilisateur a atteint ou sera dirigé vers le site Web de NSP. Le site Web/la publicité doit indiquer clairement et visiblement qu'il est la possession et qu'il est géré par un consultant indépendant de NSP et que NSP ne sera tenue responsable pour toute déclaration, toute omission ou toute déformation qui pourrait être présente sur le site.

9. Les consultants ne doivent pas concevoir des pages Web ou des pages d'accueil qui donnent l'impression d'appartenir à « NSP/la compagnie » ou au site Web corporatif de NSP. C'est la responsabilité du consultant d'identifier clairement son site en tant que site Web indépendant qui vend des produits NSP.

10. Les consultants ne doivent enregistrer de marques de commerce ou de noms de tiers, tout particulièrement de compétiteurs de NSP, en tant que méta-balises pour des moteurs de recherche Internet. Ceci constituerait une violation de lois fédérales, et pourrait également entraîner des mesures disciplinaires et la résiliation de votre adhésion.

11. Les consultants qui gèrent leur(s) propre(s) page(s) Web NSP acceptent de se comporter en conformité à l'éthique dans leurs affaires et dans leurs déclarations promotionnelles faites sur Internet. Ils acceptent aussi de ne pas faire la promotion des produits d'une autre compagnie sur une telle page Web dédiée à NSP ou sur la même page Web avec des produits de marque NSP. NSP a le droit de résilier un compte à cause de pratiques injustes ou malhonnêtes, y compris (mais pas seulement) à cause de déclarations ou de publicités trompeuses.

12. Tous les consultants qui font de la publicité sur Internet doivent inclure leur nom ou le nom de leur entreprise (qui est reconnu auprès de NSP) sur la page « Communiquez avec moi » ou dans une autre section visible du site. Ceci est nécessaire pour fournir un service à la clientèle et une résolution de problèmes adéquats.

13. Tous les consultants seront entièrement responsables pour toute revendication ou tout dommage causé par leur usage d'un site Web pour faire la promotion de leur entreprise indépendante.

14. NSP peut, de temps en temps, interdire la publicité ou le marketing de n'importe lequel ou de tous ses produits ou ses services par l'entremise d'Internet. NSP peut en tout temps interdire aux consultants d'un pays précis de répondre à des commandes pour un produit vendu à des individus qui demeurent dans un pays ou un territoire étranger au pays de résidence du consultant.

15. Tout site Web d'un consultant qui ne se conforme pas à ces politiques peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris la résiliation du compte en question.

16. NSP peut en tout temps interdire à un consultant de tout pays de remplir des commandes pour un produit pour des personnes d'une juridiction ou d'un territoire étranger à celui où le consultant réside.

17. Tout site Web d'un consultant qui ne respecte ces politiques peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris la résiliation du compte en question.

18. NSP publie un prix de détail suggéré du fabricant (PDSF) pour tous ses produits. NSP recommande et encourage les consultants et les gérants à établir leur prix au détail en tenant compte de leurs marchés respectifs.

13.9 Politique des prix sur Internet

NSP croit que son but d'établir ses produits comme les meilleurs suppléments d'herbes, de vitamines et nutritionnels est mieux servi en offrant nos produits par l'entremise de consultants qui fournissent un service supérieur et par le soutien de programmes NSP qui font la promotion agressive de l'image de NSP. NSP a aussi déterminé que ce but est affaibli par les méthodes qui éliminent les interactions personnelles du processus de vente, ce qui permet à certains consultants de profiter abusivement de la réputation et de la notoriété de NSP créée par les efforts des autres, ou encore de permettre à certains consultants de profiter injustement de nos efforts pour promouvoir les produits NSP.

NSP a donc unilatéralement décidé que tout consultant, peu importe son rang ou son emplacement géographique, qui vend ou qui publicise des produits sous toute forme ou combinaison que ce soit par Internet à un prix en-dessous du coût actuel pour consultant (tel que publié par NSP) sera sujet à la résiliation de son adhésion.

Placer des métabalisés ou des mots sur votre site Web qui suggèrent que vous vendez à un prix sous le coût de consultant de quelque façon que ce soit est une violation de cette politique et doit être corrigé immédiatement. Vous ne devriez pas payer pour des publicités, de la promotion en ligne ou des termes de recherche qui sont trompeurs de quelque façon que ce soit.

Il est strictement interdit aux représentants et aux employés de NSP de discuter de l'application ou de l'interprétation de cette politique de vente, ou de toute autre pratique en matière de prix, avec tout consultant. De plus, il est strictement interdit à nos représentants et à nos employés de rechercher ou d'accepter une assurance de conformité envers cette politique de tout consultant. Toutes les questions

à propos de l'application ou de l'interprétation de cette politique devrait être envoyées par écrit à :

NSP

Distributor Education and Compliance

2901 Bluegrass Blvd. Suite 100

Lehi, UT 84043

NSP ne discutera jamais des affaires de tout consultant en rapport à cette politique avec d'autres consultants. Pour gérer les violations de cette politique, NSP se réserve le droit de changer, d'amender ou de discontinuer cette politique en tout temps et aucun consultant n'a le droit de se fier à l'existence continue de cette politique ou à tout effort de NSP d'appliquer ses termes et conditions. NSP se réserve le droit d'accepter les consultants avec lesquels elle aura une relation commerciale et le droit d'accepter ou de rejeter toute commande de produits de la part de tout consultant en tout temps.

13.10 Réseaux sociaux

NSP reconnaît que les consultants souhaiteront probablement utiliser plusieurs applications de « réseaux sociaux » (p. ex., Blogger, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) en tant qu'outils pour soutenir leurs activités promotionnelles en ligne. Sur les réseaux sociaux, les messages sont habituellement plus courts, plus fréquents, plus interactifs et parfois plus désinvoltes que sur tout autre médium promotionnel. Ainsi, l'usage des réseaux sociaux entraîne un risque plus grand de violer les politiques, ainsi que les autres lois et les autres règlements applicables. Toutes les lignes directrices et toutes les restrictions sur le marketing qu'on retrouve dans d'autres sections des politiques s'appliquent aussi aux messages faits par l'entremise des réseaux sociaux. De plus, les exceptions et les restrictions suivantes s'appliquent aux consultants :

1. Identification : les noms/identifiants de compte ne peuvent comprendre de marques de commerces qui sont la propriété de NSP ou qui sont contrôlées par elle. Les profils/descriptions de compte doivent dévoiler l'identité du consultant et le fait que l'individu en question est un consultant indépendant de NSP. Les descriptions de compte doivent aussi clairement déclarer que le consultant est le seul responsable de toute déclaration faite sur le compte ou par l'entremise du compte.

2. Avatars/logos : les consultants peuvent seulement utiliser le logo de « distributeur indépendant » en association avec leur compte. Il est interdit d'utiliser toute autre propriété intellectuelle de Nature's Sunshine Products, Inc., à moins qu'une permission par écrit à cet effet soit accordée par NSP.

3. Exclusivité : les comptes de marketing professionnels ne devraient être utilisés pour transmettre des messages réguliers de nature non-professionnelle. Il est interdit de véhiculer des vidéos, des images, des graphiques, du texte ou d'autres types de messages offensants ou de nature politique par l'entremise du compte.

4. Exactitude : tous les messages et tous les renseignements de profil doivent être exacts et non trompeurs. Ils doivent aussi être en conformité avec ces politiques et avec toute instruction communiquée par NSP.

5. Comptes non professionnels : si des commentaires faits par un consultant sur un compte personnel/non professionnel sont offensants ou répréhensibles, que ce soit en lien ou non avec NSP ou avec tout autre consultant ou affilié, NSP se réserve le droit de résilier le compte du consultant en question, afin de protéger les intérêts et la réputation de NSP.

6. Comptes tiers : lorsqu'ils publient des commentaires par l'entremise de comptes ou de sites de réseaux sociaux tiers, les consultants doivent respecter tous les contrôles et toutes les restrictions ci-dessus. Ces commentaires et ces échanges doivent être professionnels et appropriés en tout temps.

13.11 Pourriels interdits

Il est interdit aux consultants d'envoyer des courriels ou des communications électroniques non sollicitées (SPAM/pourriel) de toute sorte. Ceci comprend également les SMS et les textos/messages textuels. Il faut se conformer à la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) ainsi qu'à toute autre loi applicable. Les pénalités potentielles associées à la LCAP sont extrêmement élevées. Elles peuvent atteindre une pénalité monétaire administrative allant jusqu'à 10 000 000 \$. Les consultants acceptent de ne pas utiliser de listes louées ou achetées lorsqu'ils envoient des communications ou des publicités par courriel. L'envoi de télécopies non sollicitées est aussi considéré comme un envoi de pourriels selon cette politique, et constitue une violation des règles sur les télécommunications non sollicitées, comme cela est décrit dans la section 3.9. Ne pas respecter cette politique peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris la résiliation du compte. Toute pénalité pour une violation de la LCAP ou de toute autre loi applicable sera la responsabilité et aux frais exclusifs du consultant, y compris (mais pas seulement limité) à un cas où ces réclamations sont imputées directement à NSP à cause de la non-conformité d'un consultant. Tout courriel envoyé par un consultant qui fait la promotion du consultant ou des produits et des services NSP doivent être en conformité avec les lois applicables ainsi qu'avec les exigences suivantes :

a) Contenu du message

- Il doit y avoir une adresse de courriel valide pour l'expéditeur.
- Il doit y avoir un avertissement dans le courriel qui avise la personne le recevant qu'il peut répondre au courriel par l'entremise de l'adresse de courriel qui est valide, ou demander que toute sollicitation future par courriel ou toute correspondance ne lui soit plus envoyée (un avertissement pour se « désinscrire »).
- Le courriel doit inclure l'adresse postale physique du consultant.
- Le courriel doit indiquer le nom sous lequel le consultant fait des affaires.
- Le courriel doit indiquer clairement et visiblement que le message constitue une publicité ou une sollicitation.
- L'usage de sujets ou d'en-têtes trompeurs est interdit.
- Toutes les requêtes de désinscription, qu'elles soient reçues par courriel ou par courrier régulier, doivent être honorées dans un délai de dix (10) jours ouvrables.

b) Obtention du consentement pour l'envoi de messages

Sous la LCAP, une personne qui envoie des messages électroniques commerciaux non sollicités, y compris des courriels et des textos, doit obtenir le consentement explicite ou implicite du destinataire du message.

i. Si vous souhaitez obtenir le consentement explicite afin de pouvoir envoyer des courriels ou des messages électroniques commerciaux vous-mêmes directement à des clients ou à des clients potentiels, vous devez :

- Déclarer le but pour lequel vous souhaitez obtenir le consentement (p. ex. pour envoyer des courriels commerciaux).
- Déclarer le nom sous lequel vous faites vos affaires, et inclure la mention « consultant indépendant NSP » directement sous votre nom.

Fournir votre adresse postale physique.

Fournir au moins un numéro de téléphone, une adresse courriel ou une adresse Web.

Déclarer que le consentement peut être retiré.

Obtenir le consentement de l'individu d'une façon qui vous permet de le conserver dans un registre. Par exemple, fournir une case de consentement sur laquelle ils peuvent cliquer ou qu'ils peuvent cocher.

Ne pas créer de consentement présumé (p. ex. une case déjà cochée) ou un mécanisme d'option négative (par lequel le consentement est présumé comme étant accordé par défaut).

ii. dans tous les cas où vous demandez à une personne (y compris à des clients ou à des clients potentiels) s'ils souhaitent recevoir des courriels commerciaux directement de NSP, vous devez obtenir un consentement explicite conforme à la LCAP pour NSP. Vous devez chercher à obtenir un consentement conforme à la LCAP et suivre cette procédure, ceci peu importe que vous demandiez ce consentement sous forme écrite, électronique, ou verbalement. La LCAP exige les actions suivantes :

- Déclarer que vous demandez le consentement au nom de NSP pour envoyer des courriels commerciaux.
- Déclarer votre nom, votre statut en tant que consultant indépendant NSP, et que vous demandez le consentement au nom de Nature's Sunshine Products du Canada Ltée.
- Fournir l'adresse postale de NSP :
Nature's Sunshine Canada
44 Peel Centre Drive, Bureau 402
Brampton, Ontario
L6T 4B5

Fournir le numéro de téléphone de NSP : 1 800 265-9163, et son adresse courriel : canadaquestions@natr.com

- Déclarer que le consentement peut être retiré. Vous pouvez seulement fournir une adresse courriel à NSP si vous avez obtenu le consentement en accord avec cette section. Vous devez fournir une preuve que vous avez obtenu le consentement en accord avec les exigences, concernant toute adresse courriel que vous fournissez, au nom de NSP.

iii. Le consentement implicite à envoyer des courriels commerciaux ou des messages électroniques existera seulement lorsque le destinataire du message :

- Dispose d'une « relation d'affaires existante » avec le consultant en tant que récipiendaire de messages :
 - en ayant effectué un achat ou une occasion d'affaires du consultant dans une période de deux ans immédiatement avant le jour où le message a été envoyé, ou
 - en ayant effectué une requête ou une application à propos d'un achat, ou en ayant accepté une occasion d'affaires provenant du consultant lors d'une période de six mois immédiatement avant le jour où le message est envoyé.

Dispose d'une « relation familiale » avec le consultant par :

- une relation parent légal/enfant
 - par mariage; ou
 - par union de fait; et
- le consultant et la personne avec laquelle la relation existe ont eu des échanges volontaires, directs et mutuels
- Dispose d'une « relation personnelle » avec le consultant, qui est basée sur un contact mutuel, direct et volontaire, pour laquelle il serait raisonnable de conclure que la relation est « personnelle » en prenant en considération tous les facteurs appropriés, comme les intérêts, les expériences, les opinions et les renseignements communs mis en évidence dans les communications, par la fréquence des communications, la durée de temps depuis la communication et si les partis se sont rencontrés en personne.

- Dans tous les cas, il n'a pas de consentement implicite si l'individu a indiqué qu'il ne souhaite pas recevoir de messages.

c) Références

La LCAP permet aux individus de référer leurs amis et les membres de leur famille à des compagnies et à des entrepreneurs, en plus de permettre à la compagnie ou à l'entrepreneur qui reçoit une référence d'envoyer un courriel à la personne référée. Toutefois, pour faire une référence, une personne doit disposer d'une relation à la

fois avec le consultant et avec la personne référée. Les relations acceptables sont définies ci-dessus. Il s'agit des relations suivantes :

- Relation d'affaires existante
- Relation familiale
- Relation personnelle

Si un consultant souhaite solliciter des références, la sollicitation doit déclarer que le référant doit disposer d'une de ces relations avec le consultant, ainsi qu'avec la personne qui est référée et que la personne référée a accepté de recevoir un message de la part du consultant.

La sollicitation doit déclarer que le message du consultant identifiera la personne qui fait la référence. Un exemple qui constituerait une référence acceptable, serait le cas d'un client actuel d'un consultant qui réfère leur ami au consultant.

Une fois qu'un consultant reçoit une référence valide, le consultant peut envoyer un courriel unique à la personne référée. Le message de référence doit inclure le nom complet de la personne qui a fait la référence, en plus d'indiquer que le message a été envoyé à la suite de la référence. Les messages de références doivent aussi être conformes avec les exigences sur le contenu des messages mentionnés ci-dessus. Après avoir envoyé ce message de référence unique, le consultant doit ensuite effacer l'adresse courriel référée et ne l'utiliser à aucune autre fin ni lui envoyer plus de messages, à moins de recevoir un consentement à cet effet de l'individu.

13.12 Renseignements personnels et vie privée

a) Gestion des renseignements personnels

En tant que consultant, vous recevrez des renseignements personnels de vos clients, de vos clients potentiels et de d'autres individus. Le fait de vous assurer de la sécurité des renseignements personnels que vous recevez vous aide non seulement à être conforme envers la loi, mais aussi à maintenir la confiance de vos clients et de vos clients potentiels actuels, ce qui constitue un facteur important de votre succès. Les renseignements personnels sont des renseignements qui identifient, qui peuvent identifier ou qui vous permettent de contacter un individu. Ils comprennent (mais ne se limitent pas à) le nom d'un client/client potentiel/autre individu, leur adresse, leur adresse courriel, leur numéro de téléphone, leur numéro de carte de crédit, ainsi que d'autres renseignements associés à ces détails, comme les achats et les préférences.

En somme, les « renseignements personnels » comprennent tout renseignement à propos d'un individu identifiable. Tous les consultants doivent se conformer avec les lois canadienne applicables en matière de vie privée, y compris, sans limites, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE); le coût et la responsabilité en rapport avec cette loi sont de l'entière responsabilité du consultant.

b) Donner un avis aux clients

Les clients veulent savoir pourquoi vous recueillez leurs renseignements personnels et ce que vous planifiez faire avec ces renseignements. Dites-leur alors ce que vous recueillez, comment vous l'utiliserez et avec qui vous allez les partager. Dites-leur ceci avant le début de votre collecte de leurs renseignements personnels, au moment de la faire. Assurez-vous ensuite de seulement utiliser leurs renseignements personnels de la manière dont vous l'avez promis. Vous devez rendre disponible à vos clients un document sur les types de renseignements personnels que vous recueillez, sur la façon dont vous allez les utiliser, sur les entités avec qui vous allez les partager, ainsi que sur les manières de vous contacter s'ils ont des requêtes, des corrections ou des plaintes à propos des renseignements personnels que vous détenez à leur sujet. Vos clients ont le droit d'avoir accès aux renseignements personnels que vous détenez sur eux, de vous demander qu'ils soient corrigés et de loger des plaintes à propos de la manière dont vous avez géré ces renseignements.

c) Recueillez seulement ce dont vous avez besoin

Recueillez seulement les renseignements personnels dont vous avez vraiment besoin. Révisez les formulaires que vous utilisez pour recueillir les renseignements personnels, et révisez-les afin d'enlever les champs qui contiennent des renseignements dont vous n'avez pas vraiment besoin. Par exemple, ne recueillez pas de numéros de carte de débit ou de crédit, à moins que votre client effectue vraiment des achats. Les numéros d'assurance sociale ne devraient jamais être recueillis, à moins d'une exigence légale à ce sujet.

d) Donnez le contrôle à vos clients

Donnez un choix à vos clients sur la manière dont vous allez communiquer avec eux. Par exemple, trouvez si un client souhaite recevoir des promotions et d'autres messages promotionnels de votre part et, le cas échéant, s'il préfère les recevoir par courriel, par téléphone ou par une autre méthode de communication. Respectez les choix de vos clients; si, par exemple, un client vous dit qu'il ne souhaite recevoir de courriels, en utilisant le mécanisme de désinscription qui a été décrit dans la section précédente, découvrez s'il y a une autre manière qu'ils préféreraient que vous utilisiez pour communiquer avec eux.

e) Demeurez à jour

Gardez les renseignements personnels de vos clients à jour. Rappelez-leur de vous prévenir si leurs renseignements personnels changent. Le fait de garder vos contacts à jour vous aide à garder le contact avec eux.

f) Partagez seulement si c'est nécessaire et consenti

Ne partagez les renseignements personnels d'un client à moins que vous disposiez d'une raison commerciale légitime pour le faire et si vous avez déclaré ce but et le potentiel de ce partage au client et obtenu son consentement. Ensuite, partagez seulement ce qui est nécessaire et rien d'autre. Assurez-vous aussi que l'autre personne utilisera seulement les renseignements personnels des manières établies au préalable. Les renseignements personnels ne peuvent être partagés à des fins autres que celles pour lesquelles vous avez donné un avertissement au client et obtenu son consentement.

g) Protection des renseignements personnels

Les renseignements personnels d'un client constituent un atout puissant. Ne les communiquez pas au public ni à quiconque qui n'a légitimement besoin d'y avoir accès. Protégez-les contre un accès non autorisé à l'aide de moyens physiques, organisationnels et technologiques.

h) Gérez les renseignements personnels de manière responsable

Lorsque vous n'avez plus besoin des renseignements personnels d'un client, cessez de les utiliser. Détruisez-les d'une manière qui les rend illisibles, comme par exemple en faisant passer les documents de papier à la déchiqueteuse. Faites très attention aux renseignements personnels délicats, y compris les renseignements relatifs au paiement. Si ces renseignements tombaient entre de mauvaises mains, les clients pourraient ensuite être victimes de fraude ou de vol d'identité. Songez à ces étapes afin de vous aider à réduire ces risques :

- Portez attention à votre environnement et utilisez votre jugement afin de déterminer si vous avez besoin de discuter ou de transmettre certains renseignements personnels délicats;
- Ne partagez (et ne demandez pas à un client de partager) de renseignements personnels délicats, y compris des renseignements relatifs aux paiements, de manière non sécurisée, comme par exemple par courriel;
- Conservez vos renseignements personnels délicats dans un endroit sécurisé, comme par exemple dans un tiroir verrouillé. Ne les laissez pas dans un endroit où quelqu'un pourrait les voir ou les prendre;
- Utilisez des mesures de protection si vous avez des renseignements personnels délicats sur votre ordinateur. Par exemple, utilisez des mots de passe qui sont

difficiles à deviner, installez un logiciel anti-virus et protégez par mot de passe les documents qui contiennent des renseignements personnels délicats;

- Évitez d'emmagasiner des renseignements personnels sur votre portable ou sur tout autre appareil portable qui pourrait être perdu ou volé, à moins que cet appareil soit encrypté;
- N'emmagasinez pas de renseignements personnels sur une clé USB ou sur un autre support externe qui ne soit pas encrypté; et
- À moins que vous ayez un besoin commercial légitime à cet effet, ne conservez pas de renseignements personnels délicats. Les conserver plus longtemps que vous en avez besoin génère des risques inutiles.

SECTION 14

INACTIVITÉ ET ANNULATION

14.1 Renouvellement de l'adhésion

Les adhésions sont actives pendant une période d'un an après la date d'acceptation. Pour prolonger une adhésion active pour une autre année, chaque consultant doit payer les frais de renouvellement qui sont alors applicables à NSP, d'ici à la date limite. Par défaut, les adhésions sont renouvelées automatiquement chaque année. Ces frais de renouvellement d'adhésion sont automatiquement facturés, à moins qu'un consultant avertisse NSP avant la date de renouvellement automatique de son compte. Le consultant autorise donc NSP (sans en avertir le consultant, à moins que ce soit requis par les lois applicables) à collecter les frais d'adhésion annuels qui sont alors applicables en utilisant toute méthode de paiement que le consultant a enregistrée dans son compte. Si toutes les méthodes de paiement éligibles sur le compte du consultant sont déclinées pour le paiement des frais de renouvellement d'adhésion, le consultant doit rapidement fournir à NSP une nouvelle méthode de paiement ou son adhésion sera résiliée. La nouvelle période d'adhésion sera basée sur la date de paiement des frais de renouvellement d'adhésion effectué avec succès. S'il choisit de ne pas renouveler son adhésion, l'adhésion du consultant deviendra alors inactive, le consultant obtiendra un statut de client et tous les crédits qui figurent sur son compte demeureront disponibles.

Note : les consultants peuvent désactiver le renouvellement automatique en tout temps, avant le renouvellement automatique de son adhésion, en allant à la page de renouvellement dans les paramètres de compte.

Une fois qu'un client a payé les frais applicables, le compte regagnera son statut de consultant à nouveau. Si un consultant qui a une adhésion inactive choisit de s'inscrire à nouveau avec le même parrain, le numéro de compte inactif sera utilisé et renouvelé. Un nouveau numéro de compte ne sera pas créé. NSP peut, si elle dispose d'une raison valable, refuser de renouveler une adhésion. Si NSP décide de ne pas renouveler une adhésion, NSP enverra un avis écrit à la dernière adresse connue du consultant. À cette fin, une raison valable comprend (mais n'est pas limitée à) :

1. Une contravention de toute provision de l'accord d'adhésion.
2. Une conduite d'un consultant (ou de n'importe lequel de ses officiers, agents ou employés) qui nuit à la réputation de NSP de quelque façon que ce soit (ou de n'importe lequel de ses officiers, agents ou employés), de l'industrie des suppléments nutritionnels et de soins personnels, de l'industrie de la vente directe, ou encore, selon le jugement exclusif de NSP, une conduite qui est illégale, trompeuse, frauduleuse ou malhonnête envers les clients, les consultants potentiels, NSP ou ses affiliés.
2. Contrevenir à toute loi, tout règlement ou tout décret.

14.2 Résiliation de l'adhésion

NSP peut, selon son jugement absolu et exclusif, résilier l'adhésion de tout membre, en fournissant un avis, en cas d'une des situations suivantes :

1. La violation de toute modalité du formulaire d'inscription pour consultant, de l'accord d'adhésion ou de ces politiques.
2. Se comporte d'une façon qui pourrait nuire à la réputation de NSP de quelque façon que ce soit (ou de ses dirigeants, de ses agents ou de ses employés), de l'industrie des suppléments nutritionnels ou des produits de soins personnels, ou de l'industrie de vente directe.
3. Viole des lois, des règlements ou des ordonnances gouvernementales, ou toute directive de NSP. NSP peut aussi, en fournissant un avis, résilier l'adhésion d'un consultant qui, en sa capacité de consultant, initie tout recours légal, ou encore qui induit ou qui facilite toute agence gouvernementale dans la poursuite de toute action contre NSP, qui serait considérée par NSP (selon son jugement exclusif) comme étant sans base légale ou sans fondement factuel.

NSP se réserve le droit de terminer en tout temps, pour des raisons de commodité et selon son jugement exclusif, l'accord d'adhésion en fournissant un avis de trente (30) jours au consultant. L'annulation entrera en vigueur lors de la date à laquelle l'avis écrit est envoyé par courriel postal, par courriel, par télécopie, ou livré par courrier accéléré en accord avec les provisions d'avertissement de la section 16.2 ou à l'avocat du consultant, ou lorsque le consultant reçoit l'avis de résiliation (l'événement qui survient en premier prévaut). NSP n'a pas besoin de fournir quelque raison que ce soit ou de prouver quelque cause que ce soit pour résilier l'accord d'adhésion de n'importe quel consultant. Si (et quand) l'accord d'adhésion est résilié, le consultant n'aura pas de revendication contre NSP, contre ses affiliés, ou contre leurs officiers, leurs présidents, leurs agents, leurs employés, leurs servants ou leurs représentants en rapport à toute réclamation ou à la réclamation de profits perdus, d'occasions perdues ou de tout autre dommage. La résiliation entraînera la perte de tous les bienfaits octroyés au consultant. Les termes compris ici sont en accord avec toute réclamation potentielle d'un point de vue légal ou statutaire, y compris et sans limite tout droit à un avis raisonnable de la résiliation de l'accord d'adhésion.

Tout consultant peut résilier son adhésion en tout temps en complétant le formulaire de requête de changement de renseignements, sur lequel il indique son désir de résilier son adhésion, puis de l'envoyer daté et signé à NSP.

Ce consultant comprend alors qu'une fois que l'adhésion est résiliée, soit par le consultant ou par NSP, le consultant ne peut recouvrer tout profit futur qui aurait pu être reçu à cause de ventes générées lors de la date de résiliation ou après, si le consultant aurait conservé son statut de consultant.

Une fois que son adhésion est résiliée, un consultant perd tous les privilèges liés à l'adhésion (le cas échéant) et le droit de recevoir toute commission ou tout autre paiement.

Le consultant comprendra qu'une fois que son adhésion sera résiliée, chacune des provisions de ces politiques en lien avec la confidentialité, l'interdiction de solliciter, la revente de produits (y compris l'interdiction de certains types de vente en ligne), l'arbitrage et les autres provisions explicitement mentionnées comme étant toujours en vigueur après la résiliation vont subsister.

SECTION 15

RÉSOLUTION DE DISPUTES ET MESURES DISCIPLINAIRES

15.1 Enquêtes et mesures disciplinaires

NSP se réserve le droit de mener des enquêtes sur les consultants et sur leurs activités, afin de s'assurer qu'ils agissent en conformité avec ces politiques. Lors de ces enquêtes, le Département de formation des distributeurs sur la conformité de NSP communiquera avec les consultants impliqués et, au besoin, enverra une

lettre d'enquête pour avertir formellement le consultant que la compagnie enquête à son sujet. Le consultant sera averti dans cette lettre des termes de l'enquête, qui comprendra (entre autres) la période de temps dont dispose le consultant pour répondre aux détails de l'enquête et les mesures disciplinaires qu'il encourt. Quand cette lettre est envoyée à un consultant, le compte de ce consultant est placé en suspension. Lorsque le compte d'un consultant est placé en suspension, le consultant ne pourra participer aux activités réservées aux consultants, y compris mais pas exclusivement : effectuer des commandes de produits, accéder à l'arrière-boutique, recevoir des compensations, des prix ou des bonis de la part de NSP ou participer à tout événement ou programme de NSP.

Lors de la conclusion d'une investigation, une lettre sera donnée au consultant pour l'avertir que le Département de la formation et de la conformité des distributeurs de NSP a complété son enquête. Le département enverra une des réponses suivantes :

- Avertissement de la fin de l'enquête. Cette lettre est envoyée au consultant fautif et l'informe des résultats de l'enquête ainsi que des mesures disciplinaires qui ont été jugées par NSP comme étant nécessaires.
- Avertissement de résiliation. Cette lettre est envoyée au consultant fautif lorsque ses violations des politiques doivent entraîner une résiliation de son adhésion.

15.2 Résiliation involontaire

Au besoin, l'adhésion d'un consultant peut être résiliée par NSP.

NSP a le droit de prendre des actions rapides et décisives afin de limiter ou de résilier l'adhésion d'un consultant qui viole ses politiques et procédures, l'application d'adhésion, les règles qui gouvernent le plan de compensation, ou toute loi ou tout règlement provincial, territorial ou fédéral lié aux activités de NSP.

En cas de violations extrêmes de la part d'un consultant, NSP se réserve aussi le droit d'engager des recours légaux, ainsi que le remboursement de la part d'un consultant de toute dépense, y compris les frais d'avocat et les frais juridiques engendrés à la suite d'une violation, ainsi que de rechercher et d'obtenir d'autres recours, d'autres dommages ou d'autres réparations.

Si un consultant est résilié pour une cause raisonnable, NSP lui enverra un avis à cet effet par courrier à l'adresse la plus récente présente dans ses dossiers. Une fois l'avertissement reçu, le consultant doit immédiatement cesser toute activité de consultant et enlever toute publicité sur Internet ou par écrit.

Si un consultant souhaite contester une résiliation, NSP doit recevoir un avis écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrables après la réception de la lettre de résiliation. Si l'avis écrit n'est pas reçu pendant cette période de temps, la résiliation sera définitive. NSP analysera l'appel et avertira le consultant de sa décision.

Cette décision sera définitive. Elle entrera en vigueur à partir de la date de l'avis original de résiliation fourni par NSP.

15.3 Résiliation pour raisons de commodité.

Sans limiter la généralité du reste de ce paragraphe, NSP se réserve le droit, en tout temps, selon son jugement exclusif, de résilier l'adhésion de tout consultant, en accord avec les clauses de la section 14.2 ci-dessus.

15.4 Effets d'une résiliation

Lorsqu'une adhésion est résiliée de façon soit volontaire ou involontaire par NSP, ce consultant ne peut plus vendre de produits NSP ou parrainer des consultants.

Le consultant résilié perdra tout droit en apport avec son réseau-réussite actuel et ne pourra plus recevoir de bonis, de sommes, ou n'importe quel type de compensation de la part de NSP. Il n'aura pas non plus droit aux listes de consultants.

Le consultant résilié devrait immédiatement cesser toute activité publicitaire liée à NSP, y compris (mais non seulement) la publicité, les sites Web personnels et les envois postaux. L'adhésion résiliée ne peut être transférée ou vendue à n'importe quel autre parti.

15.5 Litiges

Tout litige qui concerne les accords entre les consultants et NSP devront être entrepris dans des cours situées en Ontario, au Canada. Ces politiques et tous les accords qui existent entre NSP et ses consultants seront gouvernés par les lois de l'Ontario, au Canada, et elles lieront les successeurs et les individus désignés aux deux partis.

En cas de litige ou d'un contentieux, lors duquel les intérêts d'un distributeur sont contraires aux intérêts de NSP, NSP peut, à la suite d'un avis écrit envoyé au consultant, résilier ou suspendre l'adhésion de ce distributeur si NSP, selon son jugement exclusif, détermine que cette résiliation ou cette suspension est désirable pour protéger ses intérêts commerciaux, y compris (mais pas exclusivement), la protection des renseignements exclusifs de NSP.

Note : le consultant sera responsable pour tous les coûts encourus par NSP à cause de sa non-conformité envers ses politiques et procédures, y compris (mais pas exclusivement) les frais de contestation de débit, les frais de manutention et les frais de transport.

SECTION 16

16.1 Coordonnées

Toute question à propos de tout aspect de l'entreprise d'un consultant, de problèmes avec les commandes, les livraisons, les procédures, l'organisation ou la compensation devrait toujours être adressée au service à la clientèle, au 1 800 265-9163.

Heures d'ouverture du service à la clientèle Du lundi au vendredi : de 8h30 à 17h00 (HE)

Le service à la clientèle ne peut faire de diagnostic, de prescriptions ou de recommandations quant à l'usage de produits particuliers.

NSP surveille les appels reçus par le département du service à la clientèle afin de s'assurer que les gens qui appellent reçoivent un service prompt, courtois, précis et utile. Cette surveillance pourrait comprendre l'enregistrement d'appels à des fins ultérieures d'analyse ou de formation.

Bureau corporatif
ATTN : Bureau chef canadien
Nature's Sunshine Products of Canada Ltée.
44 Peel Centre Drive, Bureau 402
Brampton, Ontario L6T 4B5

Autres coordonnées
www.naturesunshine.ca
courriel : canadaquestions@natr.com

16.2 Avis

À moins d'un avis contraire indiqué dans l'accord d'adhésion, tout avertissement ou toute autre communication requise ou permise selon l'accord d'adhésion sera effectuée par écrit et sera envoyée personnellement, transmise par télécopie ou envoyée par courrier express certifié (ou enregistré), par postage prépayé. À moins d'une mention contraire dans l'accord d'adhésion, on jugera que l'avertissement a été donné lorsqu'il aura été livré personnellement, ou s'il a été envoyé par télécopie, un jour avec la date de cette télécopie, ou s'il a été envoyé par la poste, cinq (5) jours

après la date de l'envoi postal à partir de l'adresse du bureau corporatif de NSP, ou à l'adresse du consultant qui a été fournie par ce dernier, à moins qu'un avertissement de changement d'adresse ait été reçu par NSP.

NSP aura le droit, en guise de méthode alternative d'avertissement à celles décrites dans cette section, d'utiliser d'autres moyens de communications normaux avec ses consultants.

Note : l'usage du masculin n'a pour but que d'alléger le texte et s'applique à la fois aux hommes et aux femmes.