

Утверждаю

Президент Компании «Сантевилль»

Груздева А.Е.

«27» ноября 2018 г.

**Этический Кодекс Партнеров
дистрибьюторской Компании «Сантевилль»**

Этический Кодекс Партнеров дистрибьюторской Компании «Сантевилль»

1. Введение

Настоящий кодекс разработан с учетом общепризнанных правил поведения и корпоративного управления и устанавливает основополагающие ценности и принципы деловой этики, этические нормы деловых взаимоотношений внутри Компании.

1.1. Миссия компании "Сантевилль":

«Мы сохраняем ваше здоровье под защитой открытых нами природных ценностей и строим сообщество интеллектуально, духовно и физически развитых и здоровых людей»

1.2. Ценности компании "Сантевилль":

- Человек и его здоровье в любых условиях жизни
- Качество, безопасность и эффективность продукции
- Доверие Партнеров и их максимальная удовлетворенность
- Честность в намерениях и действиях
- Уважение к человеку и его потребностям
- Стабильность и развитие
- Преданность, эффективность и самоотдача
- Высокий имидж
- Инновации

1.3. Фирменный стиль компании «Сантевилль»:

2. Корпоративные цвета: белый, желтый, оранжевый, зеленый, золотой;
3. Элемент символики — эмблема в виде пятилепесткового цветка, в котором один лепесток оранжевого цвета и четыре — зеленого. Значение лепестков: Натурально, Полезно, Быстро, Современно, Экономно.
4. Деловой и аккуратный стиль в одежде с использованием элементов символики Компании.

1.3. Мероприятия:

- Развивающие и обучающие программы
- Мотивирующие мероприятия
- Поощрительные мероприятия

- Школа по продукту
- Школа по бизнесу
- Школа красоты
- Вебинары

1.4. Корпоративная этика

• Партнер Компании разделяет миссию, цели и ценности компании «Сантевилль», а также соотносит свою индивидуальную миссию с корпоративной.

• Партнер ориентирован на духовные и гражданские ценности, следует нормам морали, отражающим идеалы добра, справедливости и честности.

• Партнер дорожит деловой репутацией компании «Сантевилль», формирует ее позитивный имидж, соблюдает нормы и правила внутреннего распорядка

• В осуществлении деловой активности Партнер руководствуется принципами доверия, взаимного уважения, равенства и открытости.

• Партнер старается избегать возникновения конфликтных ситуаций.

• Конфликтные ситуации рассматриваются при участии трех сторон: непосредственный Спонсор (рекомендующий) или вышестоящий Спонсор и конфликтующие стороны. В случае необходимости вопрос выносится на рассмотрение администрации Компании.

1.5. Желательные деловые качества Лидеров и администраторов Компании "Сантевилль":

• Компетентность и профессионализм, стремление повышать свой профессиональный уровень

• Инициативность и активность, дисциплинированность и ответственность

• Взаимная поддержка, уважительное отношение друг к другу

• Позитивный настрой, сдержанность и корректное поведение

• Соблюдение делового стиля в одежде и речи

1.6. Терминология

Этика — философская дисциплина, в рамках которой изучается мораль, выражающая особую сферу регуляции человеческих отношений и связанные с ними высшие ценности и идеалы долженствования.

Этический кодекс — система этических правил, управляющих поведением членов определенного сообщества в соответствии с моралью данного сообщества.

МЛМ — способ ведения бизнеса, основанный на межличностных взаимоотношениях и взаимном уважении вне зависимости от званий.

Деятельность компании — восстановление здоровья людей с помощью натуральной пищевой терапии с использованием многолетнего опыта исследования и производства криогенных продуктов. Компания делает полноценное здоровое питание легким и действенным.

Региональный Представитель – Партнер в самом высоком в данном регионе звании, организующий работу структуры с целью создания ТО.

2. Общие положения

- 2.1. Каждый Партнер Компании осознает, что он принимает на себя ответственность за достоверность распространяемой информации о товарах и услугах.
- 2.2. Партнеры обязаны объяснять, что продукты "Сантевилль" не являются БАД или лекарством.
- 2.3. Все Партнеры соблюдают Этический кодекс Компании и в обязательном порядке знакомят с ними новых Партнеров. Нарушение и несоблюдение правил Этического Кодекса влечет за собой соответствующие санкции.
- 2.4. Партнеры осуществляют контакты с клиентами и потенциальными Партнерами по бизнесу, придерживаясь правил делового этикета и хорошего тона.
- 2.5. Партнеры по просьбе Клиента прекращают проведение презентации или демонстрации продукции.
- 2.6. Партнер не имеет права вовлекать Партнеров Компании в распространение продукции других компаний.
- 2.7. «Сантевилль» не приветствует занятость Партнера в нескольких сетевых компаниях одновременно. Грубым нарушением правил считается использование ресурсов компании «Сантевилль» (офисного помещения, мероприятий, информационных материалов и пр.) для продвижения продукции

или услуг другой компании или в интересах каких-либо частных лиц без согласования с Компанией.

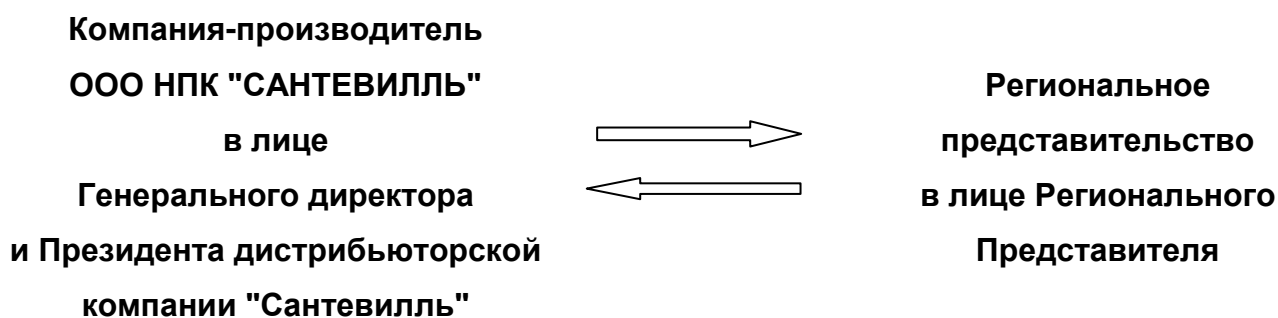
- 2.8. Партнер, сотрудничающий только с компанией «Сантевилль», сохраняет нейтральное и уважительное отношение к другим сетевым компаниям, продукции и партнерам этих компаний.
- 2.9. Партнеры имеют право открывать в Интернете собственные сайты и страницы, посвященные продуктам "Сантевилль", только после согласования с администрацией.

3. Предоставление ложной информации

Партнеры не имеют права:

- 3.1. Предоставлять заведомо ложную информацию о свойствах продукции.
- 3.2. Продвигать продукты и услуги, не относящиеся к компании «Сантевилль», под именем «Сантевилль».
- 3.3. Переупаковывать продукты, переделывать этикетки оригинальной упаковки товаров «Сантевилль» или официальную литературу компании «Сантевилль».
- 3.4. Представяться сотрудником Компании.
- 3.5. Представяться врачом, не имея при этом соответствующего образования.
- 3.6. Обещать быструю поставку товара, отсутствующего в данный момент на складе Компании, без согласования с администратором регионального представительства и/или администрацией Компании.

4. ЭТИКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ между Компанией-производителем и региональным представительством (РП)



4.1. Права и обязанности Производителя

Производитель имеет право:

- Защищать свои интересы
- Определять ассортиментную политику
- Рекомендовать систему поощрений

Производитель обязан:

- Обеспечивать поставку продукции надлежащего качества
- Информировать о происходящих изменениях

4.2. Права и обязанности Регионального Представителя

Региональный Представитель имеет право:

- На эксклюзивное продвижение продукции "Сантевилль" в регионе при условии выполнения плана
 - Представлять Компанию в обществах и общественных и коммерческих организациях, занимающихся продвижением
 - Использовать ТМ "Сантевилль"
 - Определять ассортиментную линейку и количество заказанных продуктов и подтверждать заказ подписью
 - Осуществлять полную или частичную предоплату согласно договору
 - Получать помощь специалистов Компании в разработке рекламных материалов
 - Получать консультации по продвижению и маркетингу продуктов у специалистов Компании
 - Получать комиссионное вознаграждение за маркетинг в продвижении продуктов "Сантевилль"
 - Получать образцы продукции для проведения дегустаций согласно списку и цене, утвержденным Компанией
 - Заменять продукт, не удовлетворивший клиента, на другой при отсутствии повреждений упаковки
 - Вносить свои предложения по организации и проведению мероприятий и принимать в них участие

Региональный Представитель обязан:

- Организовать в регионе работу по созданию ТО согласно плану, утвержденному Компанией-производителем

- Получить Сертификат на продвижение ТМ "Сантевилль"

- Организовать в РП работу, отвечающую цели создания позитивного образа ТМ "Сантевилль" и фирменному стилю

- Организовать работу РП по предоставлению качественных услуг и продукции с целью полного удовлетворения клиентов

- Организовать систему мероприятий на территории РП или иных площадках с целью обеспечения лояльности клиентов и дистрибьюторов

- Создать и поддерживать в РП атмосферу дружелюбия и взаимоуважения

- Проявлять уважение ко всем посетителям независимо от званий и сумм покупок

- Создать максимальные удобства на физическом и эмоциональном уровне с целью формирования у клиентов и дистрибьюторов потребности возвращаться в РП вновь и вновь

- *Запрещать посетителям РП проводить презентационные действия в пользу иных компаний или физических лиц

- *Запрещать проведение на территории РП встреч и мероприятий, не связанных с деятельностью Компании (кружков по интересам) и требующих финансовых вложений от дистрибьюторов и клиентов

- *Запрещать взимать предоплату за продукты, поставка которых не согласована с Компанией

- *Обеспечить в РП равные благоприятные условия для работы структур любой величины и принадлежности

- *Предотвращать возникновение конфликтов, выводить его за пределы РП и прилагать все усилия для их разрешения. Неразрешимые конфликты передавать на рассмотрение администрации Компании

- *Запрещать озвучивание любой негативной информации, способной вызвать отрицательные эмоции у посетителей РП в отношении Компании и ее продукции

* - за нарушение Региональным Представителем отмеченных пунктов накладываются штрафные санкции на усмотрение Компании вплоть до расторжения или расторжения договора, т.к. эти действия создают негативный образ Компании в целом.

5. ЭТИКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ между Региональным Представителем и дистрибьюторами своей структуры, включая ее лидерский состав

5.1. Региональный Представитель обязан:

- Выполнять свои функции дистрибьютора (см. ниже)
- Создавать условия для работы, удовлетворяющие всех дистрибьюторов структуры
- Помогать дистрибьюторам своей структуры достигать желаемых ими званий и целей
- Доводить информацию от Компании до дистрибьюторов в неискаженном виде

Нарушениями этического кодекса являются:

- Вмешательство в работу структуры, Спонсором которой Партнер не является.
- Предложение или попытка принуждения Партнера параллельной структуры сменить Спонсора (переподписать структуру).
- Предложение или попытка принуждения другого Партнера к отказу от проведения презентаций, тренингов, обучений и оказания иной поддержки другим Партнерам нижестоящей линии.
- Недонесение информации об акциях и мероприятиях, проводимых Компанией (обучения, тренинги, семинары, клиентские дни), до Партнеров нижестоящей линии.
- Препятствие развитию в регионе параллельных структур.
- Отказ в помощи Партнерам параллельных структур.

Категорически запрещается:

- Вовлекать Партнеров Компании в распространение продукции других компаний.
«Сантевилль» не приветствует занятость Партнера в нескольких компаниях прямых продаж одновременно. Грубым нарушением правил считается использование ресурсов Компании «Сантевилль» с целью содействия развитию и расширению торговой деятельности других компаний.
- Словом или делом способствовать возникновению конфликтных ситуаций.
- Удерживать или умышленно искажать информацию, поступающую от Компании.
- Придерживать продукт, находящийся в малом количестве на складе, для своей структуры, игнорируя заказы Партнеров параллельных структур.
- Перепродавать Партнерам уже выкупленную продукцию, без учета объемов.
- Дискредитировать авторитет руководителей параллельных структур и руководства Компании.
- Заявлять об исключительном праве на ведение деятельности на определенной территории.
- Демонстрировать некорректное поведение при обслуживании Партнеров других структур.
- Осуществлять бизнес на основе личной привязанности или неприязни к кому-либо или чему-либо.
- Лидерам в звании Директор и выше запрещается строить структуры в других МЛМ-компаниях

- При сознательном отказе Региональных Представителей от развития структуры, нежелании обучаться и поиске заработка в сторонних МЛМ-компаниях и подобных им администрация Компании будет рассматривать возможность терминирования.

6. Спонсорство

6.1. Каждый вновь вступающий в Компанию Партнер вправе самостоятельно выбирать Спонсора.

6.2. Ответственность и обязанности Спонсора. Спонсор должен:

- Обучать спонсируемых им Партнеров. Отказ расценивается как грубое нарушение Этического кодекса.
- Прилагать все усилия для мотивации лично им спонсируемого Партнера.
- Посещать официальные мероприятия Компании.
- Разъяснять ответственность и обязанности Партнера, согласно Этическому кодексу в Компании.
- Следить за получением спонсируемыми Партнерами знаков отличия и очередных званий и премий.
- Проводить со своей группой еженедельные занятия и собрания.
- Помогать ставить цели и задачи спонсируемым Партнерам, помогать в достижении этих целей.
- Доводить до сведения всех спонсируемых Партнеров информацию об официальных мероприятиях Компании и акциях.
- Следить за соблюдением Партнерами Этического кодекса и норм корпоративного имиджа
- Быть примером для дублирования.
- Осознавать, что нижестоящие Партнеры не являются его подчиненными, а только Партнерами по совместной деятельности, поэтому имеют право на самостоятельность и могут отказаться от спонсорской помощи.
- Партнер может отказаться от спонсорской поддержки. При этом он остается нижестоящей линией своего Спонсора, но ведет свою деятельность самостоятельно, без его участия.

6.3. Изменение спонсорства с утратой нижестоящей структуры Партнерами в звании «Менеджер» и выше

- При грубом нарушении непосредственным Спонсором Этического кодекса помимо отказа от спонсорской поддержки Партнер в звании "Менеджер" и выше

может запросить у администрации Компании в качестве исключения разрешение на изменение непосредственного Спонсора следующим образом:

- Отправить письменное заявление на имя президента Компании с объяснением причин просьбы о переводе под другого Спонсора.
- Президент компании «Сантевилль» может разрешить или отказать Партнеру в просьбе об изменении Спонсора.
- В случае удовлетворения просьбы Партнер, подавший заявление об изменении Спонсора, утрачивает свои спонсорские полномочия по отношению к своей нижестоящей структуре.

6.4. Изменение спонсорства с сохранением нижестоящей структуры Партнерами до звания "Менеджер"

- При грубом нарушении непосредственным Спонсором Этического кодекса Партнеры до звания «Менеджер» имеют право обратиться к Президенту компании «Сантевилль» с просьбой о смене своего Спонсора и при этом сохранить свою нижестоящую структуру следующим образом:
- Отправить в администрацию Компании письменное заявление с указанием конкретных причин просьбы, а также письменное согласие всех нижестоящих Партнеров, желающих сохранить автора заявления в качестве Спонсора.
- При этом информируются все вышестоящие Спонсоры, включая Партнера в звании «Вице-президент», в подтверждение чего они оставляют свои подписи под заявлением.
- Президент Компании может разрешить или отказать Партнеру в просьбе о смене Спонсора.

6.5 Запрещенная спонсорская деятельность

- Спонсор не имеет права требовать от Партнера приобретения продукции на какую-либо сумму. Обязанность Спонсора – информировать Партнера о всех возможностях и выгодах.
- Партнер не имеет права манипулировать Планом продвижения Компании, интерпретировать его по своему усмотрению, предоставлять ложную информацию о возможностях бизнеса.

6. Использование товарного знака «Сантевилль»

Партнер, занимающийся рассылкой объявлений и раздачей флаеров и листовок за свой счет, может провести рекламную кампанию после согласования всех видов

используемой рекламы с администрацией Компании. Для этого Партнер должен передать запрос в администрацию Компании на одобрение своего намерения вместе с копией предлагаемого вида рекламы.

7. Презентационная деятельность

7.1. Приглашение на презентацию:

- Партнер может представляться сотрудником Компании, если он официально трудоустроен в Компании.
- Партнер может озвучивать возможность трудоустройства в Компанию во время презентации.
- Партнер должен анонсировать, что презентация посвящена продукту и представлению возможностей совместной деятельности с компанией «Сантевилль».

7.2. Проведение презентации. При проведении презентации Партнер должен:

- Представиться (Имя, Фамилия).
- Представить Компанию, придерживаясь информации, опубликованной в официальных изданиях компании "Сантевилль".
- Достоверно ответить на все вопросы присутствующих.

7.3. Дезинформацией считаются:

- Заявления о заработках или вознаграждениях, которые не соответствуют действительности.
- Заявления о том, что построить свой прибыльный бизнес можно без привлечения новых Партнеров, без обучения и поддержки своей нижестоящей линии.
- Ссылка на лекарственное действие продукта "Сантевилль", не подтвержденное клиническими исследованиями.

8. Действия администрации компании «Сантевилль» в случаях нарушения Партнерами Этического кодекса

- О случаях нарушения Этического кодекса администрацию Компании следует информировать в письменном виде.

- Срок рассмотрения заявления — 10 рабочих дней с момента поступления заявления в администрацию.

9. Санкции.

В случае нарушения Этического кодекса администрация компании «Сантевилль» имеет право:

- Вводить штрафные санкции.
- Временно приостанавливать использование права на возвратную скидку.
- Прибегнуть к любым законным мерам вплоть до прекращения, приводящим, по мнению администрации Компании, к исправлению конкретных нарушений.
- Крайней мерой наказания является прекращение. Решение о запрете на ведение бизнеса в Компании «Сантевилль» и прекращении принимает президент Компании.

Администрация компании «Сантевилль» оставляет за собой право вносить изменения и дополнения в Этический Кодекс, призванный регулировать деятельность Партнеров и способствовать укреплению имиджа Компании.

Администрация