

# *Politiques et procédures commerciales canadiennes à l'intention des représentants(es) indépendants(es)*

## **Avon**

Avon croit que les représentants(es) indépendants(es) doivent comprendre les valeurs qui guident l'entreprise. Ces valeurs se reflètent dans les présentes politiques et procédures..

Entrée en vigueur : le 4 janvier 2024

Que vous soyez un(e) représentant(e) nouvellement nommé(e) ou de longue date, veuillez prendre le temps de lire attentivement ces politiques et procédures à l'intention des représentants(es) (« politiques »). Ces politiques, en concomitance avec les modalités et conditions de votre contrat de représentant(e) Avon, régissent votre relation contractuelle avec Avon.

Vous consentez également à vous conformer à tous les changements futurs apportés par Avon à ces politiques. La manipulation ou la violation de ces politiques est interdite et peut entraîner la perte de revenus et de récompenses et la résiliation de votre compte Avon.

Avon se réserve le droit d'altérer et de modifier ces politiques en tout temps afin de mieux répondre aux besoins de l'entreprise et de ses représentants(es).

## *Table des matières*

*Page 3 Aperçu des politiques*

*Page 4 Démarrer votre entreprise*

*Page 6 Vendre*

*Page 12 Politiques en matière de publicité et de promotion*

*Page 17 Réintégration, réinscription et retrait*

*Page 18 Glossaire des termes Avon*

*Addenda A – Politiques en matière de Leadership*

## Aperçu des politiques

**□ Tous les représentantes(es) indépendantes(es) Avon (« les représentants(es) Avon »/les représentants(es) ») de la Compagnie Avon Canada limitée sont des entrepreneurs(euses) indépendants(es).**

□ Les représentants(es) ne sont aucunement des agents(es), des coentrepreneurs(euses), des employés(es), des distributeurs(trices), des partenaires ou des franchisés(es) d'Avon et ne peuvent se représenter comme tels.

□ Les représentants(es) ont la responsabilité de respecter leurs obligations contractuelles.

□ Chaque représentant(e) a la responsabilité des décisions et des dépenses de son commerce, incluant le paiement des impôts ou autres taxes liés au travail autonome en vertu des lois fédérales, provinciales et locales.

□ Il incombe à tous(tes) les représentants(es) d'assurer la conformité de leur commerce ainsi que leur conformité individuelle en vertu des lois fédérales, provinciales et locales applicables, et de s'abstenir de prendre part à toute pratique qui viole lesdites lois. Par exemple, les représentants(es) doivent se conformer aux exigences en matière d'impôts et de licences en vertu des lois provinciales, municipales et/ou locales.

□ Sont incorporées aux présentes, les politiques en matière de publicité et de promotion à l'intention des représentants(es) Avon qui résument les paramètres publicitaires visant à assurer la promotion du commerce Avon d'un(e) représentant(e) dans le respect de l'intégrité de la marque Avon.

Remarque : L'information contenue dans ces politiques et dans le site Avon.com, dans son intégralité, constitue la totalité des politiques et procédures courantes. Par conséquent, en cas de conflit entre les informations contenues dans le présent document et/ou sur le site Avon.ca, et les informations qui vous sont fournies par le service à la clientèle Avon, le service de mentorat Leadership dans la vente (leader de lignée ascendante) ou tout autre source, les informations contenues dans le présent document et fournies sur le site Avon.ca prévaudront. Des exceptions peuvent être apportées aux politiques, aux règles et au contenu du programme selon le cas. Ces politiques peuvent être modifiées par Avon à tout moment et à son entière discrétion par un amendement express de ces politiques ou par l'adoption de politiques, de règles, de codes d'éthique ou d'autres éléments qui peuvent avoir pour effet de modifier ceux contenus dans les pages suivantes. Consultez toujours Avon.ca pour obtenir les mises à jour et l'information courante sur ces politiques.

## Démarrer votre commerce avec Avon

L'inscription d'un(e) nouveau(elle) représentant(e) s'effectue en ligne. Le processus d'inscription (« Inscription ») consiste à remplir le contrat du (de la) représentant(e) Avon (« contrat ») de façon intégrale et d'en accepter les modalités et conditions. Veuillez noter les exigences suivantes relatives au contrat :

- Un seul contrat/compte n'est permis par individu
- Le (la) candidat(e) doit :
  - Être âgé(e) de 19 ans et avoir atteint l'âge de la majorité dans sa province de résidence.
  - Vivre au Canada et être résident(e) canadien(ne), et détenir une adresse à laquelle les produits, la correspondance et autres articles peuvent être livrés.
  - Fournir une adresse courriel valide qui n'est pas associée à un(e) autre représentant(e) Avon ou à un compte antérieur d'Avon Canada.
  - Établir son compte Avon à son nom légal. Les surnoms peuvent être utilisés pour votre profil public à l'intention de la clientèle à condition qu'ils soient conformes aux politiques d'Avon.
- Tous (toutes) les représentants(es) doivent fournir des coordonnées uniques au moment d'établir leur compte. Ces renseignements incluent, mais non de façon limitative, leur adresse postale, numéro de téléphone et adresse courriel. Les coordonnées d'un(e) mentor(e)/représentant(e) de lignée ascendante NE PEUVENT être utilisées. Les représentants(es) doivent s'assurer que les renseignements inhérents à leur compte sont à jour, et ce, en tout temps.
- Les représentants(es) devront s'inscrire pour obtenir un Portefeuille Avon (fourni par Hyperwallet) aux fins du versement de leurs paiements, incitatifs et récompenses. Pour ce faire, un numéro d'assurance sociale devra être fourni au moment de l'inscription sur la plateforme.
- Tous (toutes) les représentants(es) sont des entrepreneurs(euses) indépendants(es) Les représentants(es) ne sont aucunement des agents(es), des coentrepreneurs(euses), des employés(es), des distributeurs(trices), des partenaires ou des franchisés(es) d'Avon et ne peuvent aucunement se représenter comme tels.
- Votre mentor(e) ou leader de lignée ascendante est la personne qui vous a fait joindre l'entreprise ou qui vous a été attribuée au moment de votre inscription ou par Avon. Cet individu est votre personne-ressource principale pour tout ce qui a trait au commerce.

- Au moment de l'inscription, les représentants(es) n'ont pas à déboursier de frais.
- La durée d'association avec Avon (« DA ») est déterminée par le nombre de campagnes à partir de la campagne d'inscription et augmente d'une campagne à l'autre (peu importe si cette campagne a fait ou non l'objet d'une commande).
- Si un membre du ménage ou de la famille, ou une personne de soutien/sous-vendeur(euse) du (de la) représentant(e) participe à une activité qui enfreint les dispositions d'une politique d'Avon, cette activité sera réputée comme étant une infraction de la part du (de la) représentant(e).
- Avon ou le (la) représentant(e) peut résilier le contrat du (de la) représentant(e) en tout temps, avec ou sans motif.

Pour consulter toutes les modalités et conditions du contrat, veuillez vous reporter au site Avon.ca.

- Code d'éthique de l'AVD. Avon est fière de compter parmi les membres de l'Association de ventes directes du Canada (AVD). À titre de représentant(e) indépendant(e) Avon, vous êtes tenu(e) de lire, comprendre et respecter le Code d'éthique de l'AVD, accessible à [www.dsa.ca](http://www.dsa.ca) ou dans le site Web d'Avon. <http://www.dsa.org/consumerprotection/code-of-ethics>

## Sociétés par actions, sociétés en nom collectif ou autres entités juridiques

Avon permettra qu'un compte Avon soit établi au nom d'une société par actions, d'une société en nom collectif, d'une société à responsabilité limitée ou de toute autre entité juridique (« entité ») selon les modalités et conditions énoncées ci-dessous. L'entité devra se conformer à toutes les politiques et procédures qui s'appliquent à un(e) représentant(e) en tant qu'individu.

Avant qu'un compte puisse être établi au nom d'une entité, Avon doit en approuver tous les propriétaires ainsi que la personne-ressource principale de l'entité attitrée à Avon. La demande d'approbation sera soumise directement à [Cincinnati.Support@avonusa.com](mailto:Cincinnati.Support@avonusa.com).

- La demande d'approbation devra inclure le nom et l'adresse de tous les propriétaires de l'entité. La personne-ressource principale attitrée à Avon devra être propriétaire de l'entité et, après approbation, devra signer le contrat au nom de l'entité. En signant le contrat, la personne-ressource principale garantit toutes les obligations financières de l'entité envers Avon. Il ne peut y avoir qu'un changement de personne-ressource principale par période de deux ans.
- La reconnaissance pourra être effectuée au nom de la personne-ressource principale de l'entité ou au nom de la société à responsabilité limitée indiquée au compte. La reconnaissance en direct/en personne est toujours faite au nom du (de la) détenteur(trice) principal(e) du compte.
- Au moment de la signature du contrat, l'entité devra soumettre à Avon son numéro d'entreprise courant émis par l'Agence de revenu du Canada et/ou, le cas échéant, le numéro de taxe de vente provinciale.

- Le nom de l'entité ne doit pas contenir le nom « Avon » ou enfreindre de quelque façon une marque de commerce appartenant à Avon ou à d'autres tierces parties.
- Les anciens(nes) représentants(es) Avon, dont le compte a été supprimé par Avon avec motif à l'appui, ne peuvent détenir une participation dans l'entité ni participer à l'exploitation du commerce.
- Les organismes sans but lucratif, incluant les organisations religieuses, les écoles, les associations de parents d'élèves et enseignants ou autres organismes de bienfaisance, ne peuvent être nommés en tant que représentant(e) Avon.

## Vendre

Avon fournit à ses représentants(es) une vaste sélection de produits qu'ils (elles) peuvent acheter en profitant d'un escompte variant selon leur volume de commandes. Le calendrier des ventes Avon est divisé en périodes de deux semaines ou « campagnes », qui sont appuyées chacune par des brochures Avon distinctes qui mettent en lumière les nouveaux produits et les promotions spéciales. Nous nous attendons à ce que les représentants(es) fournissent un service constant et en temps opportun à leur clientèle.

**Le traitement des commandes ::** Comme indiqué dans le contrat du (de la) représentant(e), toutes les commandes sont sous réserve de l'acceptation d'Avon.

**La soumission des commandes ::** Nous nous attendons à ce que les représentants(es) soumettent et payent leurs commandes conformément au calendrier de traitement de la campagne. Les représentants(es) dont le compte est en règle peuvent soumettre une commande à Avon afin de recevoir des produits, des ventes et des outils de ventes. Il est interdit aux représentants(es) de soumettre des commandes au nom d'un(e) autre représentant(e) et de manipuler le compte d'un(e) autre représentant(e) ou les renseignements personnels d'un(e) client(e) à des fins de gains personnels pour ce (cette) représentant(e).

**Le paiement :** Le paiement complet est exigible au moment où la commande est soumise à Avon.ca. Il est interdit aux représentants(es) d'effectuer un paiement pour ou au nom d'un(e) autre représentant(e) et de manipuler le compte d'un(e) autre représentant(e) à des fins de gain personnel. Une seule carte de crédit peut être utilisée par commande et seulement pour régler le montant total de cette commande. Le paiement peut être combiné à tout crédit Avon établi.

**Les prix :** Avon se réserve le droit de changer le prix des produits en tout temps et sans préavis. Avon n'ajustera pas les prix des produits une fois que ceux-ci ont été commandés. L'unique exception à cette règle s'applique dans le cas d'une erreur. Les soldes et les offres spéciales ne sont offerts qu'aux clients(es) jumelés(es) à des représentants(es), à moins de mention contraire. Aucun ajustement ne sera appliqué après la soumission.

**L'expédition :** Avon fournit la livraison à divers taux déterminés selon le volume de la commande et le jumelage ou non-jumelage du (de la) client(e) avec la représentant(e). Veuillez vous reporter à nos taux publiés sur le site Avon.ca. Les personnes qui achètent des produits dans votre boutique virtuelle auront des frais d'expédition de 10,95 \$ pour les commandes à livraison directe de moins de 60 \$, et profiteront de la livraison gratuite pour les commandes de 60 \$ et plus. Les frais d'expédition gratuits au client seront partagés entre vous et Avon; vous devrez payer 10,95 \$ Veuillez consulter le site Avon.ca pour voir tous les détails..

**Le niveau de revenus :** Le niveau de revenus est le pourcentage d'escompte qu'un(e) représentant(e) reçoit pour une commande effectuée sur le site Avon.ca (ou le crédit reçu sur une vente effectuée dans une boutique virtuelle) déterminé selon le niveau/l'échelon de vente du (de la) représentant(e). Tous les produits présentés dans la brochure Avon, la boutique virtuelle Avon et les publications spécialisées ou de nouveautés ainsi que les produits dédiés aux collectes de fonds, les échantillons, les outils commerciaux et les brochures sont pris en compte dans le cadre du niveau de revenus. Les outils de recrutement NE SONT PAS pris en compte dans le cadre du niveau de revenus. L'escompte du niveau de revenus repose sur la catégorie de produit et le niveau de réalisation de ventes. Consultez le tableau des revenus ci-dessous pour voir les niveaux de revenus courants. Veuillez noter que les niveaux de revenus sont sous réserve de changement à tout moment. Veuillez toujours vous reporter au tableau des revenus affiché sur le site Avon.ca pour voir les renseignements les plus à jour.

Sales Level	Sales Range	Discount	
		Beauty	Fashion/Home
Bronze	\$0-\$39.99	0%	0%
	\$40 +	25%	15%
Silver	\$1,000	25%	20%
Gold	\$4,500	35%	20%
President's Club	\$10,000	40%	25%
Honor Society	\$25,000	45%	25%
David H. McConnell Club	\$50,000	50%	25%
President's Council	\$75,000	50%	25%

**Les ventes personnelles admissibles :** comprennent vos achats personnels et les commandes de votre clientèle. Presque tout ce que vous commandez d'Avon est pris en compte dans le cadre des ventes personnelles admissibles, incluant les échantillons, les outils de vente, les produits

Primeur privilégiée, les brochures et les publications. Les ventes personnelles admissibles déterminent votre échelon de vente et, le cas échéant, votre niveau dans le cadre du programme de reconnaissance du président. Le programme s'adresse à tous(tes) les représentants(es) actif(ives) dont le compte est en règle, à moins qu'ils (elles) fassent partie d'une catégorie expressément exclue. Consultez l'onglet Ventes et récompenses sur le site Avon.ca pour obtenir plus de détails.

- Les commandes clientèle soumises sur Avon.ca sont créditées à vos ventes de la campagne au moment de leur soumission. Un petit nombre de commandes pourraient être retenues aux fins d'examen et seront créditées dès qu'elles seront libérées.
- Les commandes des représentantes sont créditées au moment de leur soumission. Un petit nombre de commandes pourraient être retenues aux fins d'examen et seront créditées dès qu'elles seront libérées.

**L'utilisation personnelle :** Le modèle de vente Avon repose ultimement sur la vente directe au (à la) consommateur(trice). Toutefois, les représentants(es) pourraient désirer se procurer un nombre raisonnable de produits pour leur usage personnel ou celui de leur famille. Les représentants(es) doivent s'abstenir d'acheter des stocks de produits en quantités excessives dans le seul but de satisfaire aux conditions d'admissibilité relatives aux niveaux de revenus, au programme de récompenses du président, à l'avancement au sein du programme de Leadership dans la vente ou à tout incitatif. Les retours effectués après les périodes d'admissibilité seront examinés de près et pourraient entraîner la disqualification de la réalisation du (de la) représentant(e).

#### Les clients(es):

Afin de vous assurer de toujours maintenir le lien avec votre clientèle :

- Donnez toujours l'adresse URL de votre boutique virtuelle à vos clients(es), car celle-ci les dirigera directement à votre site pour faire leurs achats. Ce lien vers votre boutique virtuelle vous est fourni gratuitement lorsque vous vous joignez à Avon.
- Les clients(es) auront deux options pour trouver un(e) représentant(e) :
  1. **« Je connais déjà un(e) représentant(e) »** permet aux clients(es) de vous trouver en recherchant votre nom et de vous sélectionner en tant que représentant(e) avec lequel (laquelle) ils (elles) souhaitent faire leurs achats en ligne. Jusqu'à 25 résultats s'afficheront.
  2. **« Trouver mon (ma) représentant(e) idéal(e) »** permet à Avon de recommander jusqu'à 15 représentants(es) selon des critères sélectionnés par le (la) client(e), comme l'emplacement, la langue ou des intérêts communs. Le fait de sélectionner vos propres critères sur la page Profil vous aidera à attirer des clients(es) qui ont un style de vie et des intérêts communs et qui aiment se procurer des catégories de produits que vous adorez vendre.

**Les ruptures de stock:** Avon ne peut garantir que les produits seront toujours disponibles.

**Les taxes de vente :** Conformément à la loi, Avon perçoit les taxes de vente au moment de l'achat et les remet aux instances gouvernementales fédérales et provinciales appropriées. Le montant de la taxe de vente est calculé en appliquant le taux de taxation local sur le prix du produit affiché dans la brochure. Les taxes de vente applicables payées par Avon sont ensuite indiquées sur la facture du (de la) représentant(e).

**L'exemption de taxe sur les ventes :** De façon générale, les représentants(es) n'ont pas droit à une exemption de taxe sur les ventes. Veuillez consulter le site Avon.ca pour obtenir des détails sur les exemptions spéciales liées aux produits pour collectes de fonds approuvées par Avon et aux exemptions de taxe de vente réservées aux peuples des Premières Nations.

**Les frais :** Avon se réserve le droit de percevoir des frais divers, notamment des frais d'expédition, de manutention et de supplément pour carburant. Avon avisera toujours les représentants(es) au moins dix (10) jours à l'avance avant de modifier des frais.

**La clôture de l'exercice financier et les autres déclarations requises par les instances gouvernementales :** Chaque année civile, Avon émettra des feuillets T4A et des relevés fiscaux relatifs à l'année précédente si vous avez perçu des gains de 500 \$ ou plus sous forme de chèques, de primes, de voyages, de prix ou de récompenses liés à des incitatifs dans le cadre du Leadership.

#### **Incitatifs - Lignes directrices :**

- L'achat ou la réintégration d'une lignée descendante ainsi que les fusions ascendantes ne seront pas pris en compte dans le cadre des primes liées à l'atteinte de titres supérieurs ou à la réalisation d'incitatifs.
- Avon se réserve le droit de vérifier toutes les données liées au rendement, afin de déterminer l'admissibilité aux récompenses des incitatifs, et de disqualifier ou de retirer tout(e) représentant(e) qu'elle juge avoir enfreint les principes d'équité et agi à l'encontre de l'intention du programme.
- Le compte du (de la) représentant(e) doit être actif, en règle et courant (les membres du Club du président ne peuvent afficher un solde en souffrance de plus d'une campagne). Avon se réserve le droit de passer en revue et de retenir les récompenses liées au compte affichant un solde impayé de plus de 500 \$. Les comptes seront passés en revue au cours de la campagne suivant la clôture de l'incitatif ainsi qu'au moment de l'invitation ou de la distribution des récompenses, et tout compte affichant un solde en souffrance de deux campagnes ou plus sera disqualifié. Si un compte est retiré avant la remise des récompenses, celui-ci sera considéré comme étant disqualifié.
- Tous les impôts fédéraux, provinciaux et locaux, le cas échéant, associés à l'acceptation de la récompense, sont la responsabilité du (de la) représentant(e).
- Les ventes admissibles comprennent la livraison directe. Les cadeaux avec achat ne sont pas pris en compte.
- Pour que les ventes réalisées dans le cadre d'une campagne soient créditées, les commandes doivent être soumises avant la fin de la campagne, le dernier jour de la campagne. Si une commande est examinée et n'est pas validée avant la fin de la campagne, le dernier jour de la campagne, elle sera prise en compte pour la campagne suivante.
- Toute demande d'exception doit être soumise au Service à la clientèle d'Avon dans un délai d'une campagne avant la fin de la campagne du programme incitatif, sauf si la date limite figure plus tôt dans les politiques de l'incitatif.
- Les réalisateurs(trices) ne peuvent transférer ni substituer les récompenses. Les récompenses ne peuvent être échangées contre de l'argent.
- Avon se réserve le droit, à son entière discrétion, de remplacer toute récompense ou toute partie de récompense par une récompense de valeur comparable ou supérieure.
- Avon se réserve le droit de modifier les règles et règlements de tout programme incitatif et/ou d'annuler tout programme incitatif en tout temps et à sa seule discrétion.

- La reconnaissance pourra être effectuée au nom de la personne-ressource principale de l'entité indiquée au compte. La reconnaissance en direct/en personne est toujours faite au nom du (de la) détenteur(trice) principal(e) du compte.
- Outre les règles énoncées dans les présentes politiques, les incitatifs et les promotions sont soumises à leurs propres modalités et conditions.

**La non-sollicitation interdite et les conflits d'intérêts :** Avon croit que les représentants(es) sont plus susceptibles d'obtenir du succès s'ils (si elles) se concentrent sur un seul commerce de vente directe. Toutefois, si vous décidez de gérer un deuxième commerce de vente directe, vous devez respecter les lignes directrices suivantes :

- Vous devez vous abstenir d'utiliser les canaux et forums de discussion d'Avon (en ligne ou hors ligne) pour solliciter des représentants(es), des clients(es) ou des associés(es) d'Avon dans le cadre d'un autre commerce de vente directe.
- Toute personne recrutant pour une autre entreprise ou une société de vente directe lors d'un événement organisé par Avon peut se voir demander de quitter l'événement immédiatement et à ses propres frais.
- Vous devez gérer les deux commerces de façon distincte (c.-à-d. : ne pas les combiner sur les cartes professionnelles, les blogues, les messages téléphoniques ou les pages Facebook).
- Si Avon et toute autre entreprise de vente directe font l'objet d'une publicité ou d'un recrutement commun dans toute forme de média social, y compris, mais sans s'y limiter, les pages Facebook personnelles, les groupes Facebook, les chaînes YouTube, les comptes Instagram, etc., alors Avon ne soutiendra plus ces représentants(es) avec les nouveaux clients générés par Avon ou les nouveaux représentants(es). Cela inclut le fait de laisser d'autres représentants(es) de vente directe de promouvoir leur activité auprès de votre public, en plus d'utiliser personnellement vos ressources. Avon se réserve également le droit de retirer ce soutien à tout(e) représentant(e) de vos trois premières générations en raison de vos agissements. Toute reconnaissance et récompense ainsi que tout incitatif pourrait également faire l'objet d'un examen, et nous nous réservons le droit de disqualifier les représentants(es) en cause en raison d'un tel comportement. Toute attribution de récompense sera toujours à la discrétion de l'entreprise, et nous nous réservons le droit d'y apporter des changements en tout temps. Dans l'éventualité où un(e) représentant(e) serait reconnu(e) comme ayant enfreint l'interdiction de regrouper de multiples commerces, il (elle) pourrait demander de faire examiner ses comptes de médias sociaux après 30 jours, pour avoir la possibilité de faire réinstaurer ses privilèges, le cas échéant, à ce moment.
- Vous ne pouvez réaliser de profits en offrant à d'autres représentants(es) Avon des produits, services ou aides au commerce. Cela comprend, mais non de façon limitative, le fait d'exiger des frais dépassant les dépenses personnelles pour de la formation ou des marchandises. Tous les frais de souscription (publications imprimées ou numériques) ou autres frais récurrents sont interdits. Exemple : Vous pouvez recouvrer les coûts d'une réunion de vente ou d'un t-shirt d'équipe optionnel.

**Les événements :** Le modèle commercial d'Avon repose sur la vente directe comme méthode de marketing et de services au détail directement aux consommateurs, soit à leur domicile et non dans un établissement de vente au détail permanent. Par conséquent, vous devez vous abstenir de vendre ou de faciliter la vente des produits Avon à partir d'un magasin, d'un kiosque, d'un établissement de restauration ou de tout autre établissement ou point de vente au détail sur une base continue..

- Vous pouvez participer à un événement, tenu dans un établissement de vente au détail, une foire, un salon commercial, un marché fermier, un marché aux puces, etc., d'une

durée maximale de cinq jours. Toute participation à un événement d'une durée supérieure à cinq jours nécessite l'approbation préalable d'Avon. Vous devez vous abstenir de faire la promotion d'Avon à des événements se déroulant au même endroit plus de trois fois au cours d'un mois ou plus de cinq jours consécutifs, et ce, sans en avoir reçu la permission.

- Un seul kiosque Avon est permis par événement. Il vous incombe de veiller à ce qu'il n'y ait pas d'autres kiosques Avon à l'événement ainsi que de payer les frais et de vous prévaloir des permis et des assurances nécessaires.
- Vous devez vous abstenir d'étaler en permanence des produits Avon aux fins de vente dans un établissement de vente au détail. Vous pouvez afficher des brochures ou publications publicitaires préapprouvées dans un établissement de vente au détail.
- Si vous participez à un événement en tant que représentant(e)/leader Avon (ex. : foire, festival ou marché fermier), vous devez vous abstenir de faire la promotion de tout autre commerce à ce même endroit.

## Les reçus clientèle

Lors de la vente d'un produit effectuée directement à un(e) client(e), le (la) représentant(e) doit fournir au (à la) client(e) une copie du reçu clientèle et de la clause relative aux droits d'annulation de l'acheteur(euse). Les représentants(es) doivent utiliser l'outil de facturation de la clientèle accessible sur Avon.ca (ou son équivalent exact imprimé).

Le reçu doit contenir la mention suivante :

### **LE DROIT D'ANNULATION DE L'ACHETEUR(EUSE) (AU CANADA)**

Vous pouvez annuler le présent contrat en tout temps à partir du jour où il a été conclu, et ce, jusqu'à dix jours après avoir reçu une copie du contrat. Vous n'êtes pas tenu(e) de fournir un motif à l'annulation. Si les produits ou les services n'ont pas été reçus moins de 30 jours suivant la date inscrite au contrat, vous disposez d'un an à partir de cette date pour annuler le contrat. Vous perdez ce droit si vous acceptez la livraison après 30 jours. Il existe d'autres motifs pour justifier l'annulation prolongée. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter l'office des consommateurs provincial/territorial le plus près de chez vous. Si vous annulez le présent contrat, le (la) vendeur(euse) dispose de 15 jours pour vous rendre votre argent et tout article de reprise ou la valeur en argent de l'article de reprise. Vous devez alors retourner les marchandises. Pour résoudre le contrat, vous devez faire parvenir l'avis d'annulation à : 5500, route Transcanadienne, Pointe-Claire (Québec), Canada, H9R 1B6 Téléphone : 1 800 265-2866 Télécopieur : 514 630-8787.

L'avis d'annulation doit être acheminé de façon à pouvoir en faire la preuve (p. ex. : courrier recommandé, télécopieur, courriel, livraison en personne, etc.).

**LE DROIT D'ANNULATION DE L'ACHETEUR(EUSE) (EN ONTARIO)** Vos droits en vertu de la Loi sur la protection du consommateur, 2002.

Vous pouvez annuler la présente entente à tout moment au cours de la période se terminant dix (10) jours après la date où vous recevez une copie écrite de l'entente. Vous n'avez pas besoin de donner au fournisseur un motif d'annulation pendant cette période de 10 jours. Si le fournisseur n'effectue pas la livraison dans les 30 jours suivant la date de livraison spécifiée dans la présente entente ou si le fournisseur n'entreprend pas l'exécution de ses obligations dans les 30 jours suivant la date de début spécifiée dans la présente entente, vous pouvez annuler la présente entente à tout moment avant la livraison ou le début de l'exécution de l'entente.

Toutefois, vous perdez le droit d'annulation si, après l'expiration du délai de 30 jours, vous consentez d'accepter la livraison ou d'autoriser le début de l'exécution de l'entente. Si la date de livraison ou la date de début d'exécution n'est pas spécifiée dans la présente entente et que le fournisseur ne procède pas à la livraison ou à l'exécution dans les 30 jours suivant la date de conclusion de la présente entente, vous pouvez annuler la présente entente à tout moment avant la livraison ou le début de l'exécution de l'entente. Toutefois, vous perdez le droit d'annulation si, après l'expiration du délai de 30 jours, vous consentez d'accepter la livraison ou d'autoriser le début de l'exécution de l'entente. Par ailleurs, il existe d'autres motifs qui vous permettent d'annuler la présente entente. Vous pouvez également avoir d'autres droits, obligations et voies de recours. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises. Pour annuler la présente entente, vous devez faire parvenir un avis d'annulation au fournisseur, à l'adresse indiquée dans l'entente, par tout moyen vous permettant de prouver la date à laquelle vous avez remis l'avis. Si aucune adresse n'est indiquée dans l'entente, utilisez n'importe quelle adresse du fournisseur qui est enregistrée auprès du gouvernement de l'Ontario ou du gouvernement du Canada ou dont vous avez connaissance. Si vous annulez la présente entente, le fournisseur a quinze (15) jours pour vous rembourser tout paiement que vous avez effectué et vous retourner tous les biens livrés dans le cadre d'un accord d'échange (ou vous rembourser un montant égal à la valeur de reprise). Toutefois, si vous annulez la présente entente après avoir sollicité les biens ou les services auprès du fournisseur et avoir demandé que la livraison soit effectuée ou que l'exécution débute dans les dix (10) jours suivant la date de conclusion de la présente entente, le fournisseur a droit à une juste compensation pour les biens et les services que vous avez reçus avant le onzième jour suivant la date de conclusion de la présente entente ou, si elle est antérieure, la date à laquelle vous avez donné avis d'annulation au fournisseur, à l'exception des biens qui peuvent être repris par le fournisseur ou lui être retournés.

## **L'ÉNONCÉ DES DROITS D'ANNULATION DU CONSOMMATEUR (AU QUÉBEC)**

Vous pouvez résoudre ce contrat, pour n'importe quelle raison, pendant une période de 10 jours après la réception du double du contrat et des documents qui doivent y être annexés. Si vous ne recevez pas les services ou les produits au cours des 30 jours qui suivent la date indiquée dans le contrat, vous avez un an pour résoudre le contrat. Toutefois, vous perdez ce droit d'annulation si vous acceptez la livraison après cette période de 30 jours. Le délai d'exercice du droit d'annulation peut aussi être porté à un an pour d'autres raisons, notamment pour absence de permis, pour absence ou pour déficience de cautionnement, pour absence de livraison des produits ou services ou pour non-conformité du contrat. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec un conseiller juridique ou l'Office de la protection du consommateur.

Lorsque le contrat est résolu, le commerçant itinérant doit vous rembourser toutes les sommes que vous lui avez versées et vous restituer tout bien qu'il a reçu en paiement, en échange ou en acompte; s'il ne peut restituer ce bien, le commerçant itinérant doit vous remettre une somme correspondant au prix de ce bien indiqué au contrat ou, à défaut, la valeur de ce bien dans les 15 jours de la résolution. Dans le même délai, vous devez remettre au commerçant itinérant tout bien que vous avez reçu du commerçant. Afin d'annuler le contrat, vous devez retourner au commerçant itinérant, ou à son représentant, les articles qu'il vous a fournis, lui faire parvenir le formulaire d'annulation (imprimé ci-dessous), ou lui faire parvenir un avis d'annulation écrit. Le formulaire ou l'avis doit être adressé au commerçant itinérant ou à son représentant, à l'adresse indiquée sur le formulaire ou à toute autre adresse indiquée dans le contrat.

L'avis d'annulation doit être remis en personne ou être donné par tout autre moyen permettant au consommateur de prouver son envoi : par courrier recommandé, par courrier électronique, par télécopieur ou par un service de messagerie.

FORMULAIRE D'ANNULATION À ÊTRE REMPLIS PAR LE COMMERÇANT :

- Nom du commerçant itinérant ou de son représentant...
- Adresse du commerçant itinérant...
- Numéro de téléphone du commerçant itinérant ou de son représentant...
- Numéro de télécopieur du commerçant itinérant ou de son représentant...
- Adresse courriel du commerçant itinérant ou de son représentant...

À ÊTRE REMPLIS PAR LE(LA) CONSOMMATEUR(TRICE) : *En vertu de la section 59 de la Loi sur la protection du consommateur, par les présentes, j'annule le contrat..*

- Nom du (de la) consommateur(trice)...
- Date à laquelle le formulaire est envoyé...
- Numéro du contrat, le cas échéant...
- Date du contrat...
- Adresse à laquelle le contrat a été signé par le (la) consommateur(trice) ...
- Numéro de téléphone du (de la) consommateur(trice) ...
- Numéro de télécopieur du (de la) consommateur(trice) ...
- Adresse du (de la) consommateur(trice) ...
- Adresse courriel du (de la) consommateur(trice) ...
- Signature du (de la) consommateur(trice) ...

Les représentants(es) doivent conserver une copie de leurs reçus de vente au détail pendant deux (2) ans et les fournir à Avon sur demande.. Avon conservera des dossiers documentant les achats des clients(es) effectués par l'entremise de la boutique virtuelle du (de la) représentant(e).

## Méthodes de vente interdites

**Les ventes au détail :** Le nom d'Avon est reconnu dans le monde entier pour sa qualité, sa valeur et son service personnalisé. Avon est une entreprise de vente directe qui croit fermement au contact personnel avec les consommateurs(trices).

- Les représentants(es) ont l'obligation contractuelle de ne vendre qu'aux consommateurs(trices).
- Les représentants(es) ne peuvent vendre sciemment des produits à des tiers aux fins de revente, ni à une entité commerciale non approuvée ou par l'intermédiaire de celle-ci, ni à tout type d'établissement de vente au détail non approuvé.

**Les ventes en ligne :** Seules les ventes en ligne effectuées par l'entremise d'une boutique virtuelle Avon sont autorisées. Les représentants(es) peuvent promouvoir leur commerce Avon en ligne à l'aide de diverses plateformes de médias sociaux. La vente directe de produits par l'intermédiaire d'un site d'encans en ligne (ex. : Amazon, eBay), d'une page de média social personnelle, d'un site Web personnel ou d'un blogue personnel est strictement interdite. Veuillez consulter les politiques en matière de publicité et de promotion à l'intention des représentants(es) Avon pour obtenir plus de détails.

**Les ventes-export :** Les représentants(es) Avon ne peuvent exporter des produits Avon et ne peuvent sciemment vendre des produits à des individus qui ont l'intention d'exporter ces produits.

## *Retourner des produits*

Si, pour une raison quelconque, le client n'est pas entièrement satisfait d'un produit, Avon offre à ses clients 45 jours à compter de la date d'expédition de l'entrepôt pour retourner leurs produits à leur représentant(e) Avon. Avon accorde au (à la) représentant(e) 60 jours à compter de la date de livraison pour retourner un produit. Toutefois, le (la) représentant(e) dispose de 15 jours supplémentaires pour retourner le produit à Avon. Vous pouvez demander un crédit pour un remboursement complet à la section Retours en ligne où vous pouvez imprimer une ARM pour retourner les articles. Un crédit sera immédiatement appliqué pour les articles endommagés, mis au rebut. Pour tous les autres articles, le crédit sera appliqué une fois qu'ils auront été reçus et traités au Centre national de traitement des retours. Les ventes admissibles sont soustraites de la campagne au cours de laquelle le retour est traité. Avon se réserve le droit de surveiller les retours potentiellement excessifs, de faire enquête et de prendre toutes les mesures appropriées contre les activités de retour douteuses.

*Lignes directrices pour les colis de retour :*

- Vous devez inclure le bordereau de marchandises dans le colis à retourner afin de vous assurer que le crédit soit appliqué à votre compte Avon.
- Vous ne pouvez avoir qu'une ARM par campagne, mais plusieurs ARM peuvent être incluses dans le colis. Seuls les articles figurant sur les ARM seront crédités.
- Le (La) représentant(e) peut utiliser le service de messagerie de son choix à ses frais.
- Il pourrait s'écouler jusqu'à six semaines avant que le crédit soit appliqué.

## *La non-sollicitation de représentants(es) et clients(es) d'Avon*

Vous devez vous abstenir de faire de la sollicitation auprès de la clientèle existante ou potentielle d'Avon en utilisant de l'information obtenue par l'entremise de tout site Web Avon ou de toute autre source générée par Avon, afin de vous en servir comme source de recrutement pour tout autre commerce - qu'il soit en lien ou non avec le réseau de vente directe. Vous devez vous abstenir d'utiliser une telle information portant sur la clientèle ou les représentants(es) en tant que source de recrutement pour un commerce privé ou externe. Ceci comprend tout commerce avec lequel vous entretenez des liens, soit sur une base de commission ou de consignation. Par exemple, vous ne pouvez solliciter votre équipe ou votre clientèle relativement à l'achat d'une assurance automobile auprès de votre frère, ou encore d'une application ou d'un logiciel pour lesquels vous, ou un membre de votre famille, recevez une compensation sous forme de commission ou de prime. Vous ne pouvez recruter les personnes de votre lignée descendante générée par Avon afin qu'elles se joignent à une autre entreprise de vente directe. Ces activités contreviennent aux Modalités et conditions d'utilisation d'Avon et constituent un conflit d'intérêts et une violation de votre contrat.

## *Politiques en matière de publicité et de promotion - Promouvoir votre commerce Avon*

La publicité locale et le réseautage social sont d'excellentes façons de promouvoir votre commerce. Nous vous encourageons à faire connaître votre présence! En tant que représentant(e) Avon, vous représentez Avon dans vos actions, vos publicités, vos publications et votre contenu, et par conséquent, vous devez respecter les principes et politiques énoncés ci-dessous.

## Les principes de base

Le nom Avon est reconnu partout dans le monde à titre de symbole de qualité, de valeur et de service personnalisé. Avon est une entreprise de vente directe qui croit fermement au contact personnel avec les consommateurs(trices).

Vous devez toujours vous identifier en tant que représentant(e) indépendant(e) Avon. Vous devez utiliser le logo Avon approuvé à bon escient. Vous devez vous abstenir d'utiliser le nom de l'entreprise, soit La Compagnie Avon Canada limitée (ou tout autre nom antérieur notamment Avon Canada, New Avon Company, New Avon LLC et Avon Products Inc.), et ce, dans toutes vos communications ou promotions.

Vous pouvez ajouter votre titre Leadership ou échelon de ventes actuel. Vous ne devez jamais utiliser la mention, ni aucune version de la mention *officiel d'Avon*.

- Ex. : Marie X, représentante indépendante Avon – CORRECT
- Ex. : Marie X, représentante Avon – INCORRECT
- Ex. : Marie X, représentante indépendante New Avon – INCORRECT

Nous vous recommandons d'utiliser une adresse courriel spécialement dédiée à votre commerce Avon; toutefois, le mot « Avon » ne peut être inclus dans cette adresse courriel qu'avec l'approbation préalable écrite d'Avon. L'adresse courriel ne peut contenir aucune marque de commerce Avon/LG (Anew, Skin So Soft, Green Goddess, Face shop, Dr.Belmeur, belif, etc.) et le mot Avon ou toute autre marque de commerce ne doit figurer dans aucune adresse Web ou URL.

Vous pouvez utiliser le mot Avon dans le titre des blogues ou dans la page de média social de votre équipe (par exemple : Équipe Avon de Susie ou Page beauté de Barbara avec Avon), et ce, tant que la page indique clairement et visiblement que vous êtes un(e) représentant(e) indépendant(e) Avon.. Vous devez vous abstenir d'utiliser toute autre marque de commerce Avon dans le titre des blogues, les pages Web et les pages Facebook. (Exemple : Dans une page Facebook, le titre figurerait dans la section « au sujet de »).

- o Ex : [www.ÉquipedesSusie.com](http://www.ÉquipedesSusie.com) - CORRECT
- o Ex : [www.ÉquipeAvondeSusie.com](http://www.ÉquipeAvondeSusie.com) - INCORRECT
- o Ex. : [Avonpourvous@yahoo.com](mailto:Avonpourvous@yahoo.com) – INCORRECT

Le code de recommandation : Le code de recommandation de votre boutique virtuelle doit être unique. Par défaut, il s'agit de votre prénom, ou de l'initiale de votre prénom, suivi de votre nom de famille. Vous avez la possibilité de changer ou de simplifier ce code, mais il ne doit pas être remplacé simplement par un mot ou une phrase générique. Il ne peut contenir le mot Avon ni aucun mot-clé de la marque Avon.

Exemples :

- o [www.avon.ca/boutique/ksmith](http://www.avon.ca/boutique/ksmith) par défaut
- o [www.avon.ca/boutique/joindreavon](http://www.avon.ca/boutique/joindreavon) inacceptable
- o [www.avon.ca/boutique/sejoindre](http://www.avon.ca/boutique/sejoindre) inacceptable
- o [www.avon.ca/boutique/sejoindreaveckaren](http://www.avon.ca/boutique/sejoindreaveckaren) inacceptable

Les représentants(es) ont l'obligation contractuelle de ne vendre qu'aux consommateurs(trices). Les représentants(es) ne peuvent vendre sciemment des produits à des

tiers aux fins de revente, ni à des entités commerciales ou établissements ou marchés de vente au détail, ou par l'intermédiaire de ceux-ci, en ligne ou hors ligne, sans l'autorisation écrite expresse d'Avon. Ceci s'applique à tous les produits achetés par l'intermédiaire d'Avon, incluant les produits LG H&H, et à tous les produits achetés par l'intermédiaire des boutiques partenaires Avon LG.

□ La vente de produits Avon par l'intermédiaire d'Amazon, d'eBay ou de tout site Web de vente, de revente ou de marché est interdite.

□ Les représentants(es) ne peuvent établir ni exploiter leur propre commerce de détail Avon.

Types d'activités acceptables :

- Participer à des événements temporaires en partenariat avec un détaillant local.
- Laisser des brochures dans un commerce de détail avec un petit étalage (p. ex. : une affiche ou un produit de démonstration).
- Vendre des produits à une table temporaire dans un marché aux puces.

Types d'activités inacceptables :

- Stocker des produits et les vendre dans un commerce de détail.
- Vendre dans un emplacement fixe d'un marché aux puces (c.-à-d. un magasin ou kiosque permanent).

□ Les représentants(es) doivent s'abstenir de promouvoir les produits aux fins d'exportation ou de prendre des mesures pour expédier des produits à l'extérieur du Canada.

□ Les représentants(es) sont autorisés(es) à utiliser les images, les vidéos, les documents prêts à imprimer, la brochure Avon et les vidéos partageables courants et créés au siège social Avon qui figurent dans le site Avon.ca ou dans le blogue de pro beauté Avon ou qui sont téléchargés du catalogue numérique au cours des six campagnes suivant leur publication.

- Vous devez vous abstenir de manipuler ou de changer les images Avon créées au siège social de l'entreprise. Vous devez vous abstenir de modifier ou de retoucher ces images. Toutefois, vous pouvez redimensionner les images créées au siège social d'Avon en rognant les sections qui ne comportent pas de texte, et ce, sans modifier les allégations ni les énoncés concernant les produits.
- Vous devez vous abstenir d'utiliser des images présentant des mannequins ou des célébrités ou qui ne font pas partie du matériel courant d'Avon. Vous devez respecter toutes les conditions énoncées relatives à l'utilisation des images, incluant les restrictions portant sur certains termes.
- Lorsque vous diffusez du contenu provenant de tout réseau de médias sociaux Avon (c.-à-d. Pinterest, YouTube, Instagram, Facebook), vous devez utiliser #repost suivi du nom du compte original. (c.-à-d. #reposts@AvonInsider).
- Vous devez vous abstenir de mettre de l'avant d'anciennes publications de médias sociaux contenant des ressources désuètes, soit datant de plus de six campagnes. N'utilisez que des logos autorisés par Avon provenant du site Avon.ca afin de créer des outils de vente personnalisés (ex. : cartes professionnelles) ou utilisez des fournisseurs approuvés par Avon. Ces articles peuvent être distribués ou utilisés comme incitatifs à l'intention des membres de votre équipe et de votre clientèle, mais ne peuvent être vendus. Vous ne devez pas vendre d'outils de vente personnalisés avec le nom ou les marques de commerce d'Avon. Vous ne devez pas modifier ni rogner les logos fournis par Avon.

□ Vous ne pouvez pas faire de la publicité à l'échelle nationale, hors ligne ou en ligne, à l'exception des médias sociaux en ligne.

Voici des exemples de publicité à l'échelle nationale : catalogues, magazines, journaux, publications spécialisées ou liées à la vente directe diffusés ou distribués de toute autre façon à l'échelle nationale ou sur des sites Web.

- Vous ne pouvez pas faire de la publicité sous toute forme à la radio, à la télévision ou par affichage à l'extérieur (habillage de véhicule, affiches, etc.) sans l'approbation préalable du Conseil de la publicité. Pour ce faire, vous devez d'abord soumettre votre demande au service des Relations publiques d'Avon au moyen d'un préavis minimum de 30 jours.
- N'utilisez que des allégations approuvées concernant les produits et les revenus, lesquelles doivent provenir des brochures et des documents de formation Avon ou de la publicité Avon courante. Vous devez vous abstenir d'utiliser des allégations non approuvées concernant les produits ou les revenus. Cette directive s'applique à toutes les publicités et approches de marketing effectuées hors ligne ou en ligne ainsi que dans les médias sociaux et les réseaux sociaux..
- Il vous incombe de vous assurer que toutes les allégations faites dans le cadre de la promotion de votre boutique virtuelle sont véridiques et conformes aux allégations approuvées par Avon concernant les produits et les revenus. En outre, toutes les allégations en matière de revenus doivent être nuancées par une mention stipulant le fait que les revenus sont tributaires du temps et des efforts déployés, et doivent être conformes au Code d'éthique de l'Association de ventes directes et aux recommandations du Conseil d'autorégulation de la vente directe à cet égard, et ce, afin de s'assurer qu'elles sont véridiques et non trompeuses. Plus précisément, toutes les allégations en matière de revenus doivent être énoncées avec circonspection afin d'éviter de laisser entendre que les résultats sont représentatifs ou peuvent être généralement escomptés pour tous(tes) les représentants(es).
- Vous devez vous abstenir de publier dans les médias sociaux, sur les sites Web ou dans quelque forum de discussion que ce soit, du contenu sexuellement explicite, obscène, pornographique, offensant, vulgaire, haineux, menaçant, diffamatoire, importun ou discriminatoire ou contraire à la loi.
- Lorsque vous faites une recommandation ou un témoignage au sujet des produits ou de l'occasion Avon, vos allégations doivent toujours être véridiques, exactes et non trompeuses. Pour plus d'information, veuillez consulter les Lignes directrices sur la divulgation du Code canadien des normes de la publicité ainsi que la Loi sur la concurrence. En outre, les relations matérielles, y compris les produits gratuits, doivent être divulguées. Ces règles s'appliquent également aux influenceurs(euses), blogueurs(euses), vidéoblogueurs(euses), etc. avec lesquels(elles) vous pourriez entrer en communication dans les médias sociaux.

## En ligne/médias sociaux

- Votre boutique virtuelle Avon est le seul véhicule de vente en ligne autorisé.

La vente directe de produits par l'intermédiaire d'un site d'encans ou de marché en ligne (ex. : Amazon, eBay), d'une page de média social personnelle, d'un site Web personnel ou d'un blogue personnel est strictement interdite.

- Vous devez vous abstenir de créer des offres en ligne (pour Groupon, Living Social, etc.) ou de lister des codes de bons pour des produits ou des offres de recrutement, incluant des rabais sur des trousseaux.
- Les représentants(es) peuvent faire la promotion de leur commerce Avon en ligne par l'entremise de diverses plateformes de médias sociaux.  
Type d'activités acceptables :
  - Réaliser une diffusion en direct pour promouvoir vos produits préférés avec un lien vers votre boutique virtuelle ou le message « Contactez-moi pour une livraison locale ».
  - Promouvoir les heures et l'emplacement d'un événement (p. ex. : un salon d'artisans ou un marché fermier) dans le cadre duquel vous vendrez des produits.

- Vendre des produits que vous avez sous la main dans un groupe Facebook privé.
- Participer à des groupes « recherches... » qui s'adressent à des représentants(es) à la recherche d'articles en rupture de stock ou retirés du marché pour leurs clients(es).

Types d'activités inacceptables :

- Effectuer des transmissions en direct dans lesquelles vous offrez publiquement des rabais au-delà de ceux qu'Avon vous propose.
- Promouvoir un événement présentant des produits à des prix inférieurs à ceux offerts dans la brochure en vigueur.
- Faire partie de groupes « recherches... » qui vendent à des personnes autres que des représentants(es) ou qui affichent des produits à vendre en grandes quantités (p. ex. : dix gels douche pour 9,99 \$).

Vous devez vous abstenir de promouvoir (identiqueter) votre boutique virtuelle par l'entremise de réseaux sociaux ou autres sites Web d'entreprise gérés par Avon. (c.-à-d.: la chaîne YouTube d'Avon et les pages Facebook, Pinterest ou Twitter d'Avon).

Toute publication que vous effectuez dans les médias sociaux faisant la promotion de produits Avon, ou de l'occasion Avon, doit faire état de façon claire et évidente de votre lien avec Avon, par l'utilisation de #RepAvon qui doit figurer dans les 80 premiers caractères de votre publication.

Vous pouvez créer un lien vers votre boutique virtuelle à partir d'un site Web personnel, d'une page de média social personnelle (une page commerciale sur Facebook, par exemple) ou d'un blogue personnel pour présenter des produits et des tendances, promouvoir votre commerce Avon ou rassembler votre équipe. Utilisez YouTube pour publier et partager des vidéos que vous créez qui mettent en valeur des produits et encouragent votre équipe.

Vous êtes responsable de surveiller vos réseaux sociaux.

- Il est attendu que vous supprimiez les commentaires qui sont abusifs, obscènes, irrespectueux, menaçants et intimidants ou qui contiennent des allégations trompeuses ou mensongères ou des liens vers des sites Web inappropriés ou non pertinents. Le fait de supprimer un commentaire avec lequel vous êtes en désaccord est un geste inacceptable.
- Si vous avez créé un groupe en ligne pour communiquer avec les membres de votre équipe, vous ne devez omettre aucune personne de votre équipe, à moins d'une entente entre vous et cette personne concernant cette exclusion.
- En tant que responsable de l'administration de votre groupe, il est attendu que vous surveilliez les conversations afin de vous assurer que les échanges sont positifs. Il est de votre responsabilité de communiquer individuellement avec les personnes qui publient des commentaires qui pourraient avoir ou qui auront un impact négatif sur le moral de votre équipe ou qui n'apportent aucune contribution positive (p. ex., des commentaires inappropriés ou préjudiciables).

Tout contenu doit être conforme aux exigences énoncées dans le présent document. Quel que soit le contenu, si Avon vous demande de supprimer du contenu, vous devez le faire immédiatement.

Vous devez vous abstenir de faire la promotion ou la publicité en ligne de tout autre commerce de vente directe ou de détail dans la même page, le même groupe ou le même blogue que votre commerce Avon.

Vous devez vous abstenir d'utiliser la mention « officiel d'Avon » dans tout mot-clé ou copie visant une annonce publicitaire.

## Publicité payée

□ Tirez profit des journaux locaux et communautaires et des petites annonces pour promouvoir votre commerce Avon.

□ Vous pouvez utiliser les images et les logos courants autorisés par Avon qui sont accessibles dans Avon U. Le module sur la publicité contient des modèles et des images approuvés. Vous ne devez utiliser que les allégations courantes et autorisées par Avon concernant les produits et les revenus ainsi que les contenus provenant des brochures et sites Avon courants.

Type d'activités acceptables :

- Partager des photos provenant du site Avon.ca, la brochure virtuelle ou des photos de produits que vous prenez vous-même ou des photos de vous-même en train d'utiliser les produits.

Types d'activités inacceptables :

- Faire une capture d'écran de photos de la brochure et les manipuler en vue de les utiliser dans les médias sociaux ou pour de la publicité payée.

□ Nous vous encourageons à promouvoir les programmes incitatifs ou les promotions d'Avon en cours. Vous devez toujours inclure le sommaire ou les règlements du programme ou de la promotion, les détails concernant la participation, les dates de début et de fin et un lien vers les règlements officiels du programme ou de la promotion.

Si vous choisissez d'organiser votre propre concours ou promotion, vous devez toujours divulguer clairement tous les règlements de la promotion, y compris les détails de la participation, les dates de début et de fin, les détails concernant les prix et les conditions d'admissibilités (c'est-à-dire l'âge, le lieu de résidence), etc. Les plateformes de médias sociaux comme Facebook et Instagram ont leurs propres lignes directrices relatives aux promotions qui y sont organisées, alors assurez-vous de lire et de comprendre leurs règlements.

□ Vous pouvez faire de la publicité à l'échelle locale. Par échelle locale, nous entendons un rayon de 160 km de votre adresse de domicile. Vous pouvez faire de la publicité sur les plateformes de médias sociaux et autres sites connexes ainsi dans des groupes/événements qui sont liés à vos pages personnelles (c.-à-d. page Facebook personnelle ou commerciale, groupes de clients(es), groupes d'équipe, etc.), sauf dans les cas interdits ci-dessus.

## Publicité numérique

Nous testons et nous découvrons les méthodes les plus efficaces pour permettre à la marque de cibler de nouvelles recrues et de nouveaux clients potentiels dans le but de créer de la valeur ajoutée pour les représentants(es) et pour l'entreprise. Quelle que soit la forme de publicité que vous utilisez, vous devez toujours préciser que vous êtes un(e) représentant(e) indépendant(e) Avon, et vous ne devez publiciser que votre propre boutique virtuelle.

Référencement payant :

Vous devez vous abstenir de faire l'achat de mots-clés contenant « Avon » ou toute autre marque de commerce Avon telles « Anew, Skin So Soft, belif » auprès des moteurs de recherche comme google.com, yahoo.com, bing.com, AOL.com, Ask.com, Youtube.com, DuckDuckGo.com, Baidu.com, etc.

Référencement naturel :

Vous pouvez utiliser des noms de marques de commerce Avon et des mots-clés sans marque de commerce, comme soin de la peau, beauté, travail à domicile, etc., et ce, à la fois dans la

balise titre et la balise Méta description afin de maximiser votre recherche à la fois pour le recrutement et les produits sur votre site Web/blogue distinct personnel. Tous les mots-clés de référencement naturel doivent s'harmoniser aux allégations approuvées par Avon. Assurez-vous que le contenu que vous créez vous est propre et unique et ne dupliquez pas de contenu. De plus, vous devez indiquer que vous écrivez à titre de représentant(e) indépendant(e) Avon.

#### Publicité payée dans les médias sociaux :

- Nous vous encourageons à promouvoir votre commerce sur les plateformes de médias sociaux et autres sites connexes ainsi que dans des groupes/événements qui sont liés à vos pages personnelles (c.-à-d. page Facebook personnelle ou commerciale, groupes de clients(es), groupes d'équipe, etc.), sauf dans les cas interdits mentionnés dans le présent document.
- Vous pouvez faire de la publicité sur Facebook ou sur toute autre plateforme sociale ou mettre de l'avant vos publications personnelles.

#### Sites de marché :

- La vente directe de produits par l'intermédiaire d'un site d'encans en ligne ou de marché (ex. : Amazon, eBay, offer up, Facebook Marketplace, Varage Sale, Carousel, Walmart.ca, Poshmark), d'une page de média social personnelle, d'un site Web personnel ou d'un blogue personnel est strictement interdite.
- Vous devez vous abstenir de créer des offres en ligne (pour Groupon.ca, Living Social, Rakuten, etc.) ou de lister des codes de bons pour des produits ou des offres de recrutement, incluant des rabais sur des trousseaux.
- Vous devez vous abstenir de faire de la publicité dans les petites annonces/sites de listes, directement ou indirectement, dans l'intention de vendre des produits, de parrainer de nouveaux(elles) représentants(es) ou de promouvoir votre commerce de façon générale. Exemples de sites de petites annonces ou de listes : Craigslist, des sites de vente, d'échange, de proposition de travail à domicile ou des sites où des personnes négocient la vente de produits par l'entremise d'échanges, de ventes ou de troc.

## Cartes professionnelles

Vous devez vous procurer vos cartes professionnelles Avon auprès d'un fournisseur autorisé par Avon (ex. Vistaprint) ou utiliser uniquement le modèle de carte professionnelle d'Avon.

Vous devez vous abstenir d'inscrire d'autres commerces, professions ou expériences sur une carte professionnelle Avon.

## Publicité

- À titre de représentant(e) Avon, vous ne pouvez participer à une entrevue avec des médias locaux (presse écrite ou en ligne locale) que si vous avez obtenu au préalable l'autorisation écrite du service des Relations publiques d'Avon à [avonpublicrelations@avonusa.com](mailto:avonpublicrelations@avonusa.com).
  - Toutes les entrevues à la radio ou à la télévision locale sont strictement interdites sans l'approbation préalable du siège social d'Avon.
  - Les promotions dans les médias nationaux ne peuvent être créées qu'à l'initiative d'Avon. Si la presse nationale vous contacte, veuillez communiquer avec le Service des relations publiques à [avonpublicrelations@avonusa.com](mailto:avonpublicrelations@avonusa.com).

## Utilisation de courriels, d'appels téléphoniques et de messages textes

- Vous pouvez créer votre modèle de courriel aux fins de marketing auprès de votre clientèle ou des représentants(es), mais ce modèle doit être conforme aux lois et règlements applicables comme la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et les Règles sur les télécommunications non sollicitées établies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), dont les Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNANTE).
- Vous pouvez utiliser votre propre compte de courrier électronique pour communiquer avec votre équipe Avon et gérer votre commerce Avon avec votre famille, vos amis et votre clientèle.

Vous devez vous abstenir d'utiliser des courriels, des appels automatisés ou des textos pour envoyer des messages de masse non sollicités aux clients(es) ou à qui que ce soit.

- Si un(e) client(e), une recrue potentielle ou toute autre personne indique son souhait de ne plus recevoir de courriels, d'appels téléphoniques ou de textos, vous devez cesser immédiatement toutes ces communications à son endroit.

- Vous devez respecter toute demande de ne pas recevoir de courriels, d'appels téléphoniques ou de textos de la part d'un(e) représentant(e), d'un(e) ancien(ne) représentant(e), d'un(e) client(e) ou d'un(e) recrue potentielle. En vertu de la loi fédérale, les demandes de désabonnement doivent être respectées. Cela comprend toutes les communications par courriel, par téléphone et par texto.

Vous devez respecter toutes les lois, tous les règlements et toutes les directives applicables en ce qui a trait aux courriels, aux appels téléphoniques et aux textos, incluant, mais non de façon limitative, la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et les Règles sur les télécommunications non sollicitées établies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), dont les Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNANTE).

## Réintégration/réinscription

Si un(e) représentant(e) ferme son compte volontairement ou s'il (si elle) est retiré(e) en raison de son inactivité ou d'un statut de compte en souffrance, son association avec Avon pourrait être réactivée dans les circonstances suivantes :

- **Autoréintégration (dans un délai d'une (1) à vingt-six (26) campagnes suivant le retrait :** Un(e) ancien(ne) représentant(e) peut réintégrer son commerce Avon sans frais si le solde de son compte est payé en entier. Le niveau de réalisation de ventes et les titres du programme de reconnaissance du président (PRP) sont maintenus conformément aux lignes directrices du programme, mais son statut au sein du Leadership ne sera pas rétabli après six campagnes d'inactivité (voir ci-dessous).

- **Réinscription :** Un(e) ancien(ne) représentant(e) est admissible à une réinscription vingt-sept (27) campagnes après son retrait, à condition que son compte ne soit pas en souffrance. Cette personne sera réintégrée à titre de nouveau(elle) représentant(e), aura un nouveau compte, payera des frais d'inscription, le cas échéant, et effectuera le processus d'intégration. Le niveau de réalisation de ventes et la durée d'association (DA) reprendront du début et les points relatifs aux incitatifs ou aux récompenses seront perdus. À la discrétion d'Avon, les représentants(es) dont le compte a été radié peuvent être réintégrés(es) si leur solde en souffrance est payé en entier.

## Retrait d'un(e) représentant(e) indépendant(e) Avon Représentant(e)

L'association entre un(e) représentant(e) et Avon peut être résiliée par l'une ou l'autre des parties, et ce, en tout temps et pour tout motif. Au nombre des circonstances qui pourraient amener Avon à mettre fin à son association avec un(e) représentant(e), on compte notamment, mais non de façon limitative :

**L'inactivité** : Si un(e) représentant(e) ne soumet pas de commande pendant six campagnes consécutives, il (elle) sera considéré(e) comme étant inactif(ive) et son compte sera automatiquement retiré des comptes Avon actifs. Cette circonstance donnera lieu à la rupture irréversible de tout lien avec toute lignée descendante. Une inactivité d'**une durée de vingt-six (26) campagnes entraînera une discontinuation.**

**Le compte en souffrance** : Un(e) représentant(e) peut faire l'objet d'un retrait s'il (si elle) omet de soumettre des paiements à Avon en temps opportun. Tout(e) représentant(e) affichant un compte en souffrance depuis quatre campagnes fera l'objet d'un retrait immédiat et le lien à sa lignée descendante sera rompu irréversiblement.

**La décision de la direction** : Avon se réserve toujours le droit de retirer un(e) représentant(e) en tout temps, avec ou sans raison, et à sa seule discrétion.

## Glossaire Avon

### *Réalisateur(trice)*

Un(e) représentant(e) qui réalise les objectifs relatifs à un programme incitatif, à un niveau de ventes ou à un titre de Leadership.

### *Représentant(e) actif(ive) (Compte actif)*

Un(e) représentant(e) qui soumet une commande de façon constante toutes les deux semaines (chaque campagne), ou qui a soumis une commande au moins au cours des six dernières campagnes.

### *Client(e) jumelé(e)*

Un(e) client(e) qui se procure des produits auprès d'un(e) représentant(e) par l'entremise de la boutique virtuelle ou de la brochure de ce (cette) représentant(e). Les clients(es) jumelés(es) profitent de prix avantageux et d'offres exclusives.

### *Avon.ca.*

Le site Web grâce auquel, d'une part, les représentants(es) Avon gèrent leur commerce, obtiennent de l'information sur les produits, soumettent des commandes, effectuent des paiements, consultent leurs factures et accèdent à de la formation et grâce auquel, d'autre part, les clients(es) soumettent et suivent leurs commandes.

### *Service à la clientèle Avon*

La principale ressource à laquelle les représentants(es) peuvent s'adresser pour avoir des réponses à leurs questions. Les spécialistes de ce service sont accessibles du lundi au

vendredi, de 8 h à 20 h HE, au 514 694-0810 (pour les représentants(es), 1 800 265-2866 (pour la clientèle).

#### *Portefeuille Avon*

Le portefeuille Avon est utilisé aux fins du versement des revenus du (de la) représentant(e) provenant de sa boutique virtuelle, du Leadership ou de programmes incitatifs. Le (la) représentant(e) doit s'inscrire pour obtenir un portefeuille Avon afin de recevoir ces fonds.

#### *Ventes admissibles*

La mesure officielle utilisée pour se qualifier pour la titre de Leadership dans la vente, les niveaux de vente et certains incitatifs d'Avon. Presque tout ce que vous commandez d'Avon est pris en compte dans le cadre des ventes admissibles, incluant les échantillons, les outils de vente, les produit Primeur privilégiée, les brochures et les publications.

#### *Brochure*

Le catalogue que les représentants(es) distribuent à leur clientèle et dans lequel figurent les offres et les produits les plus récents. Une nouvelle brochure est publiée toutes les deux semaines (chaque campagne). Les clients(es) peuvent également faire leurs achats à partir de la version numérique de la brochure en accédant à la boutique virtuelle de leur représentant(e).

#### *(Au fait*

Notre blogue hebdomadaire sur Avon.com qui révèle les dernières nouvelles sur les lancements de produits, les événements, les incitatifs, les offres et plus encore.

#### *Campagne*

Le cycle de deux semaines prévu pour vendre et commander des produits. Nous comptons généralement 26 campagnes dans une année civile.

#### *Produits donnant droit à commission*

Il s'agit de tous les produits vendus au prix clientèle courant ou soldé. Les produits donnant droit à commission n'incluent pas les brochures, les sacs Avon, les outils de vente, les échantillons pour représentants(es) et les frais d'expédition.

#### *Tableaux des revenus et commissions*

Tableaux indiquant 1.) les niveaux de ventes et leurs pourcentages de commission respectifs  
2.) les commission et primes offertes aux leaders et autres titres.

#### *Candidat(e)*

Il s'agit du premier niveau du programme de Leadership Avon qui est activé lorsque le (la) représentant(e) recrute une première personne dans son équipe.

#### *Prix clientèle*

Deux prix clientèle sont indiqués pour chaque produit, et ce, à la fois dans la brochure et dans votre boutique virtuelle : La clientèle inscrite bénéficie du prix spécial le plus bas; la clientèle non inscrite paie le prix normal.

### *Cycle à ce jour*

Cette donnée indique la période écoulée depuis le début du programme de reconnaissance du président jusqu'à la campagne en cours et est utilisée pour suivre les ventes annuelles de chaque représentant(e) dans le cadre de ce programme. Les ventes cumulées depuis le début de l'année correspondent aux ventes nettes de toutes les campagnes, depuis le début du programme de reconnaissance du président jusqu'à la campagne en cours. On y fait également référence en tant que « ventes à ce jour ».

### *Catalogue numérique*

Il s'agit des versions numériques de la brochure Avon qui figurent dans la boutique virtuelle de chaque représentant(e). Les clients(es) peuvent cliquer sur l'image d'un produit pour le commander.

### *Livraison directe*

Il s'agit de l'une des options de livraison que vous pouvez offrir à votre clientèle en ligne. Votre client(e) paye sa commande dans votre boutique virtuelle et cette commande lui est livrée directement. Les clients(es) profitent de la livraison gratuite pour les commandes de 60 \$ ou plus (vous assumez les frais de livraison). Consultez tous les détails sur la livraison sur Avon.ca.

### *Vente directe*

Un type de vente offrant des produits et un service personnalisé directement à la clientèle.

### *Produits retirés*

Un article en rupture de stock qui ne peut plus faire l'objet d'une commande. Un produit de remplacement peut être offert.

### *Niveau de revenus*

Il s'agit du niveau de réalisation de ventes qui détermine le pourcentage de commission qu'un(e) représentant(e) peut recevoir sur les ventes de produits. Le niveau de revenus est établi en fonction des ventes admissibles. On y fait également référence en tant que « niveau de commission ».

### *Inscription*

Le processus par lequel une recrue potentielle s'inscrit et devient un(e) représentant(e) Avon. On faisait autrefois référence à ce processus en tant que « nomination ».

### *Boutique virtuelle*

Le site web gratuit d'Avon fourni à chaque représentant(e) où les clients peuvent faire des achats en tout temps.

Toutes les ventes sont attribuées directement au (à la) représentant(e) et prises en compte dans le cadre de ses revenus. Vous pouvez trouver l'adresse de votre boutique virtuelle en cliquant sur **Ma boutique** au coin supérieur droit de la page d'accueil d'Avon.ca

### *Première génération*

Il s'agit des membres de l'équipe Leadership du premier niveau, soit ceux et celles qui ont été recrutés(es) et inscrits(es) personnellement par le(la) leader dans la vente.

#### *Collecte de fonds*

Un programme Avon qui aide les représentants(es) à développer leur commerce tout en appuyant des organismes de bienfaisance dans leur communauté. Le (la) représentant(e) établit un partenariat avec un organisme afin de vendre des produits Avon, puis partage avec cet organisme une partie de ses revenus provenant des ventes générées par la collecte de fonds.

#### *Génération*

Le niveau hiérarchique entre le (la) représentant(e) et les membres de son équipe. Par exemple, si le (la) représentant(e) recrute une nouvelle personne dans son équipe, celle-ci fera partie de la première génération du (de la) représentant(e). Si ce (cette) représentant(e) de première génération recrute ensuite une personne dans sa propre équipe, cette personne fera alors partie de la deuxième génération du (de la) représentant(e) original(e), et de la première génération du (de la) représentant(e) qui a recruté directement cette personne.

#### *Page d'accueil*

Il s'agit de la page principale du site Web d'Avon, Avon.ca, ou du site Web d'un commerce, d'une organisation ou d'une personne.

#### *Incitatifs*

Programmes organisés par Avon dans le cadre desquels les représentants(es) peuvent recevoir des récompenses pour avoir atteint certains objectifs. Ces récompenses sont en sus de leurs revenus habituels issus des campagnes.

#### *Entrepreneur(euse) indépendant(e)*

Tous(tes) les représentants(es) indépendants(es) Avon sont des entrepreneurs(euses) indépendants(es) et doivent toujours s'identifier de la sorte dans le cadre de leurs communications et promotions ainsi que sur leurs cartes professionnelles. Ce ne sont pas des agents(es) ni des employés(es), partenaires ou franchisés(es) d'Avon. Chaque représentant(e) est responsable des décisions et dépenses relatives à son commerce

#### *Facture*

Relevé préparé pour chaque commande (accessible sur Avon.ca) qui énumère tous les articles commandés et leur prix, indique des messages d'Avon et précise toute somme à acquitter à la prochaine commande. Les représentants(es) préparent également une facture clientèle pour chaque commande qu'ils (elles) livrent et sur laquelle ils (elles) énumèrent la liste des produits commandés et indiquent le montant dû.

#### *Recrue potentielle*

Une personne qui a exprimé de l'intérêt pour les produits Avon ou pour devenir représentant(e) Avon. Ce terme peut également faire référence aux personnes qui ont commencé, mais qui n'ont pas terminé, le processus d'inscription pour se joindre à Avon.

#### *Leadership*

Une occasion de revenus améliorée permettant d'obtenir des récompenses et des primes liées au recrutement, au parrainage et au mentorat pendant que vous bâtissez votre équipe et que vous progressez dans la hiérarchie des titres, soit à partir de candidat(e) jusqu'à leader exécutif(ive) principal(e). Pour plus de détail, veuillez consulter le programme de rémunération du Leadership.

#### *Primes de Leadership*

Les leaders reçoivent des primes reposant sur leur rendement en matière de recrutement, de formation, de mentorat et de promotions, ainsi que sur les revenus de l'équipe.

#### *Durée d'association (DA)*

Il s'agit du nombre de cycles de deux semaines ou campagnes qu'un(e) représentant(e) cumule auprès d'Avon.

#### *Mentor(e)*

Il s'agit d'un(e) leader d'une équipe qui a recruté et inscrit personnellement un(e) représentant(e). Cette personne était désignée auparavant comme étant la « lignée ascendante »

#### *Articles nets*

Ce sont généralement des articles de développement commercial comme les brochures, les aides-à-la-vente, les outils de vente et les échantillons qui ne sont pas revendus aux fins de revenus. Le (la) représentant(e) paye le prix indiqué pour ces articles et ne reçoit aucun revenu ni aucun escompte sur ceux-ci.

#### *Réseautage*

Il s'agit d'une activité qui consiste à établir des relations avec de nouvelles personnes dans un contexte social ou d'affaires afin de favoriser la croissance de sa clientèle ou de son équipe afin de bâtir son commerce.

#### *En souffrance*

Si un paiement n'est pas effectué conformément aux modalités de paiement d'Avon, le solde du compte sera considéré comme étant « en souffrance ».

#### *Titre payé/rendement*

Le titre payé représente le niveau de rendement atteint pour la campagne courante sur lequel les revenus du (de la) leader sont calculés.

#### *Club du président*

Il s'agit du premier niveau de réalisation nécessitant des ventes admissibles d'au moins 10 000 \$ dans le cadre du programme de reconnaissance du président.

### *Programme de reconnaissance du président*

Un programme qui célèbre et récompense chaque année les représentants(es) ayant obtenu des résultats exceptionnels en matière de ventes totales, d'augmentation des ventes et de leadership. Il existe quatre niveaux de vente, dont le Club du Président, qui offrent des avantages, notamment des revenus plus élevés, des offres exclusives et d'autres formes de reconnaissance. Remarque : ce programme pourrait ne plus être en vigueur à partir de janvier 2024. Une mise à jour sera fournie.

### *Prospection*

La recherche de nouvelles personnes pour élargir sa clientèle ou son équipe.

### *Recrutement*

Le processus qui consiste à promouvoir les avantages de se joindre à Avon, notamment en invitant une recrue potentielle à se joindre à votre équipe et en l'aidant à s'inscrire.

### *Réintégration*

Il s'agit de la situation dans le cadre de laquelle, après avoir fait l'objet d'un retrait pendant 27 campagnes ou moins, un(e) représentant(e) Avon réactive son compte Avon à condition de payer le solde de son compte en entier. Ces représentants(es) commencent à soumettre des commandes de nouveau en utilisant leur numéro de compte original et sont liés(es) à leur mentor(e) original(e), le cas échéant.

### *Retrait*

Un(e) représentant(e) dont le compte est demeuré inactif depuis plus de **six campagnes ou en souffrance pendant plus** de quatre campagnes verra sa boutique virtuelle désactivée. Les représentants(es) retirés(es) redeviennent actifs(ives) en soumettant une commande et en payant entièrement le solde de leur compte. Le compte d'un(e) représentant(e) affichant un statut de retrait après 26 campagnes sera désactivé et le (la) représentant(e) perdra son numéro de compte.

### *Commissions des représentants(es)*

Il s'agit de la différence entre le prix de détail payé par le (la) client(e) et le prix que le (la) représentant(e) paye pour les produits — votre pourcentage de profit.

### *Livraison par le (la) représentant(e)*

Il s'agit de l'une des options de livraison que vous pouvez offrir à votre clientèle dans votre boutique virtuelle. Dans le cadre de la livraison par le (la) représentant(e), vous vous chargez de soumettre la commande, de percevoir le paiement et de livrer la commande. Les commandes ainsi livrées seront ajoutées à votre page Mes commandes ouvertes afin que vous les soumettiez. Vous pouvez également modifier la commande clientèle si vous avez déjà sous la main des articles ayant été commandés.

### *Leader*

Un représentant(e) qui participe au programme de leadership dans la vente d'Avon en formant une équipe et en servant de mentor aux autres. Aussi connu sous le nom de représentant(e) Leadership

### *Outils de vente*

Articles comme des sacs à provisions, des échantillons, etc. offerts aux représentants pour les aider à développer leur entreprise. Certains sont gratuits, d'autres sont offerts à un prix minimal.

### *Produit en rupture de stock*

Un produit dont les quantités sont temporairement épuisées, mais qui devrait être de nouveau disponible à une date ultérieure. Lorsque vous soumettez une commande en ligne, vous pouvez ajouter cet article à votre liste d'attente afin de recevoir une notification lorsqu'il sera disponible à nouveau.

### *Plan du site*

Une section indiquant où vous pouvez trouver les ressources et éléments clés sur Avon.ca

### *Vente sociale*

Cette activité consiste à vendre les produits et à promouvoir votre commerce Avon dans le cadre de vos interactions sociales, comme des conversations, des cafés-rencontres et des partys de produits ainsi que par l'entremise de médias sociaux comme Facebook et Instagram, de courriels, etc.

### *Équipe*

Toutes les générations (1 à 3) de représentants(es) liés(es) à un(e) leader. Ce concept était désigné auparavant comme étant la « lignée descendante ».

### *Titre à risque*

Un titre est à risque lorsque le (la) leader n'affiche pas le niveau de rendement de son titre pour la campagne en cours.

Les leaders qui ne réussissent pas à maintenir leur titre après six campagnes consécutives seront rétrogradés(es) au titre correspondant à leur niveau de rendement. Les titres de leader et de leader exécutif(ive) seront conservés pendant douze campagnes.

### *Représentant(e) avec titre*

Un(e) leader dont le niveau de rendement actuel satisfait aux exigences de l'un des titres de Leadership.

### *Ventes d'équipe totales*

La somme des ventes personnelles qualifiantes d'un(e) leader et des ventes personnelles qualifiantes des membres de son équipe faisant partie de sa première à sa troisième génération. On faisait auparavant référence à ce terme comme étant des ventes d'unité totales.

### *Outils de suivi*

Il s'agit de tableaux affichés sur Avon.ca qui indiquent les progrès réalisés quant aux objectifs liés à un incitatif ou aux ventes.

### *Client(e) non jumelé(e)*

Il s'agit d'un(e) client(e) qui commande par l'entremise d'Avon.ca et qui choisit de ne pas être lié(e) à un(e) représentant(e). Les clients(es) qui magasinent sans représentant(e) paient le prix courant intégral pour leurs produits.

#### *Réunion de vente nationale virtuelle*

Il s'agit d'une réunion mensuelle en ligne dans le cadre de laquelle sont présentées les plus récentes mises à jour commerciales et informations sur les produits, les incitatifs et les stratégies.

#### *Webinaire*

Il s'agit d'un séminaire en ligne diffusé sur Avon.ca qui fournit aux représentants(es) de la formation, des nouvelles sur les produits et des mises à jour commerciales.

#### *Bureau virtuel*

Une section d'Avon.ca comportant des outils conçus pour aider les représentants(es) à gérer leur boutique virtuelle, leur carnet d'adresses, leur facturation et plus encore.

Remarque : L'information contenue dans ces politiques et dans le site Avon.com, dans son intégralité, constitue la totalité des politiques et procédures courantes. Par conséquent, en cas de conflit entre les informations contenues dans le présent document et/ou les informations qui vous sont fournies par le Service à la clientèle Avon, le mentor en leadership dans la vente (représentant(e) en ligne) ou toute autre source, les informations contenues dans le présent document et/ou sur le site Avon.ca prévaudront. Des exceptions peuvent être apportées aux politiques, aux règles et au contenu du programme selon le cas. Ces politiques peuvent être modifiées par Avon à tout moment et à son entière discrétion par un amendement express de ces politiques ou par l'adoption de politiques, de règles, de codes d'éthique ou d'autres éléments qui peuvent avoir pour effet de modifier ceux contenus dans les pages suivantes. Consultez toujours Avon.ca pour obtenir les mises à jour et l'information courante sur ces politiques.

## *Addenda A – Politiques en matière de Leadership*

Les représentants(es) qui participent au programme de Leadership (« les représentants(es) Leadership ») ont la responsabilité de respecter leurs obligations contractuelles en tant que représentants(es) et de se conformer à la fois aux politiques générales à l'intention des représentants(es) et aux politiques du Leadership dans la vente qui régissent les questions particulières à ce programme. Veuillez vous reporter également à l'onglet Leadership dans la vente sur Avon.ca pour obtenir plus de détails.

## *Philosophie du Leadership*

Le leadership est l'une des occasions les plus satisfaisantes qu'offre Avon. Le fait d'aider les membres de votre équipe à atteindre leurs objectifs et de célébrer leurs réussites avec eux(elles) est une expérience épanouissante. En combinant ces activités au programme de rémunération Leadership, le mentorat représente une occasion très intéressante.

Le rôle du mentor (anciennement représentant de la « lignée ascendante ») n'est pas de tout faire pour vos représentants(es), mais plutôt de leur fournir des conseils pour les aider à atteindre leurs objectifs d'affaires. Pour ce faire, vous devez donner l'exemple avec votre propre commerce, reconnaître les réussites des membres de votre équipe et leur offrir un encadrement dans le cadre de leur commerce Avon.

Il est important que tous(tes) les représentants(es) puissent profiter du soutien d'un(e) leader et mentor(e), conjointement au soutien continu du siège social d'Avon, afin d'avoir les outils et l'encouragement dont ils (elles) ont besoin dans le cadre de leur commerce.

Qualités attendues d'un(e) bon(ne) leader :

**La conviction** : votre conviction est porteuse de la réussite de votre équipe.

- Adoptez une attitude positive envers Avon et les autres représentants(es)
- Faites preuve d'une grande intégrité.
- Encouragez la collaboration au sein de l'équipe et créez une communauté où les représentants(es) se sentent à l'aise de solliciter votre soutien.

**Donnez l'exemple** : Votre équipe fera ce qu'elle vous voit faire (développer votre clientèle, faire du recrutement).

- Fournissez aux membres de votre équipe des communications régulières et en temps opportun.
- Faites preuve de constance dans votre commerce quant aux ventes et au recrutement.
- Participez aux incitatifs et aux promotions d'Avon.
- Assistez aux réunions et événements organisés par Avon.

**Dirigez votre équipe : Dirigez-la vers la réussite.**

- Offrez formation et mentorat aux membres de votre équipe.
  - Suivez les lignes directrices d'Avon en matière d'intégration pour appuyer la réussite de nouveaux(elles) représentants(es).
- Identifiez et développez de nouveaux leaders en fixant des objectifs et en les encadrant.
- Comprendre et partager le programme de rémunération d'Avon
  - Célébrez les victoires de l'équipe
  - Reconnaissez les réalisations des membres de votre équipe.

### **Admissibilité**

Le programme de Leadership récompense les représentants(es) Leadership en fonction de leur succès en matière de recrutement, de formation et du perfectionnement des membres de l'équipe. Les représentants(es) Leadership acceptent la responsabilité de se conformer aux lignes directrices suivantes :

- Encourager des recrues potentielles à s'inscrire à Avon et appuyer les nouveaux(elles) membres de l'équipe en leur offrant la meilleure expérience d'intégration possible grâce aux outils de formation, de coaching et de mentorat en ligne et en personne offerts par Avon. Voyez les outils de mentorat sur Avon.ca pour obtenir plus de détails..
- Maintenir un statut de représentant(e) actif(ive) en règle.
- Comprendre les revenus indiqués dans les tableaux de revenus sur Avon.ca.

- □ Comprendre la structure du programme de rémunération et des occasions de profits/incitatifs pour les nouveaux(elles) représentants(es).

## Politiques en matière de recrutement

Les représentants(es) Leadership sont encouragés(es) à développer leur propre équipe grâce à leurs activités de recrutement personnelles.

Les représentants(es) Leadership ne peuvent créer ou placer des inscriptions sous un(e) nouveau(elle) représentant(e) sans que ce (cette) représentant(e) en soit avisé(e) ou accorde sa permission.

- Les représentants(es) recrutés(es) doivent terminer le processus d'inscription et remplir le contrat du (de la) représentant(e) Avon de façon intégrale et en acceptant les modalités et conditions.
- Une fois que les recrues ont terminé le processus d'inscription et qu'Avon l'a approuvé, le statut du compte est défini comme étant une inscription. Les ventes provenant des commandes de brochures classiques et des commandes de la boutique virtuelle sont toutes comptabilisées dans les ventes nettes positives d'une campagne..
- Si un(e) nouveau(elle) représentant(e) ne soumet pas une première commande dans un délai de six campagnes après son inscription, il (elle) sera retiré(e) et, après 26 campagnes, son contrat du (de la) représentant(e) sera résilié, le lien à son (sa) mentor(e), soit sa lignée ascendante, sera rompu et il (elle) sera considéré(e) comme une recrue potentielle non parrainée. Si cette personne décide de se joindre à Avon à une date ultérieure, elle sera considérée comme une « nouvelle recrue » et devra se réinscrire et recommencer le processus d'inscription. Il n'y a aucune garantie, expresse ou implicite, que le (la) mentor(e) d'origine (« lignée ascendante ») sera lié(e) de nouveau à cette personne si cette dernière revient un jour chez Avon.
- Une recrue inscrite devient liée en tant que membre de la « lignée descendante » du (de la) représentant(e) qui l'a recrutée (connu(e) également comme « mentor(e) » ou représentant(e) de « lignée ascendante ») lorsque la recrue s'inscrit par l'entremise de la boutique virtuelle du (de la) mentor(e) ou sur <https://www.avon.ca/becomearep> lorsque le code de recommandation du (de la) mentor(e) est entré. Un(e) membre de lignée descendante recruté(e) et inscrit(e) se joindra à la première génération de son (sa) mentor(e).
- Dans l'éventualité où un(e) nouveau(elle) représentant(e) ayant soumis une auto-inscription serait lié(e) à un(e) mentor(e) donné(e) par erreur, ce (cette) représentant(e) aura cinq (5) jours ouvrables à partir du moment de son inscription, et avant de soumettre sa première commande, pour effectuer le changement et se lier au (à la) mentor(e) visé(e). Le (la) nouveau(elle) représentant(e) devra s'adresser personnellement au Service à la clientèle d'Avon pour effectuer ce changement de lien.
- Les contrats fictifs ou non fondés sont interdits. Ceux-ci incluent les contrats signés par des personnes qui n'ont aucun intérêt pour Avon, mais qui s'inscrivent pour rendre service à un ami, un membre de la famille ou autre, ou en échange de certains avantages comme des produits gratuits ou une autre forme de compensation.
- Le changement de parrainage : Afin de protéger l'intégrité du programme de rémunération et de décourager les pratiques de recrutement croisé contraires à l'éthique, Avon ne permet pas les changements de mentors(es).
- Revenus du leadership : Les qualifications pour les revenus des ventes du leadership sont basées sur l'atteinte des exigences minimales comme définies dans le plan de rémunération des responsables 2004.
- □ Les ventes d'équipe admissibles : Elles comprennent vos ventes personnelles admissibles ainsi que les ventes personnelles admissibles de toutes vos générations : G1, G2 et G3.

- Les revenus du Leadership ne seront versés que lorsque le (la) membre de la lignée descendante aura payé sa commande en totalité, et que tous les retours auront fait l'objet de l'ajustement requis.
  - Avon se réserve le droit d'offrir un incitatif ou une prime qui pourrait ou non être admissible dans le cadre des revenus de Leadership (veuillez vous reporter à Avon.com pour consulter les modalités et conditions particulières.).
  - **Les comptes en souffrance** : Si le compte d'un(e) représentant(e) Leadership est en souffrance pendant trois campagnes, tous ses revenus de Leadership seront automatiquement retenus pour régler le solde dû à cette troisième campagne en souffrance, et ce, jusqu'à ce que le solde du compte soit entièrement payé. Si un membre de la lignée descendante a atteint un statut de compte en souffrance de quatre (4) campagnes, tous les revenus de leadership provenant de ses ventes de leadership seront perdus par le mentor (lignée ascendante), même si le solde est payé par la suite. Afin d'assurer le maintien des revenus admissibles courants des mentors(es), soit les représentants(es) de lignée ascendante, et d'aider à réduire les créances irrécouvrables, il est important d'encourager les membres de la lignée descendantes à payer leur solde en entier et en temps opportun.
  - **Les comptes retirés** : Si un(e) représentant(e) fait l'objet d'un retrait du programme de Leadership, il (elle) recevra un versement de revenus final et n'aura plus droit aux revenus provenant de sa lignée descendante après la date du retrait.
  - À la clôture de chaque campagne, les représentants(es) Leadership ont accès à leur dossier de vente.
- Relevé des revenus du Leadership sur Avon.ca, qui détaille les activités du Leadership pour une campagne spécifique.

#### Les restrictions relatives au recrutement :

- Un(e) représentant(e) Leadership ne peut recruter son époux(se) ou conjoint(e) dans sa propre lignée descendante. *Exception* : l'existence d'un lien de lignée descendante antérieur ayant été établi au moins un (1) an avant le mariage ou la situation de conjoint(e). Des documents à l'appui de la situation doivent être fournis au service du Leadership d'Avon.
- Un(e) représentant(e) Leadership ne peut recruter ou être lié(e) à un autre membre de l'équipe faisant partie de sa propre maisonnée.
- Les anciens associés d'Avon sur le terrain peuvent être nommés par un mentor en leadership (lignée ascendante). Toutefois, ils (elles) doivent s'abstenir d'utiliser toute information relative à des prospects(es) ou à des représentants(es) Avon obtenue dans le cadre de leur rôle antérieur en tant qu'employé(e) d'Avon.

#### Les activités interdites :

Nous nous attendons à ce que les représentants(es) Leadership gèrent leur commerce d'une manière éthique, et prennent toujours en considération l'intérêt véritable de leur lignée descendante. Avon se réserve le droit d'interdire tout type d'activité de recrutement, en tout temps. Au nombre des activités de recrutement interdites, on compte notamment :

- Falsifier une inscription ou encourager la falsification de toute information relative à un compte (ex. : Numéro d'assurance social, adresse postale ou d'expédition, code postal, adresse courriel et signature). Tous les comptes doivent être associés à un numéro d'assurance social, une adresse postale, une adresse courriel et des numéros de téléphones. **Fournir de l'information trompeuse est contraire à la politique d'Avon et les contrevenants(es) pourraient faire l'objet d'un retrait.**
- Utiliser la carte de crédit du (de la) mentor(e), soit celle du (de la) représentant(e) de lignée ascendante, afin de payer les frais d'inscription et/ou les commandes de produits au nom d'un(e) représentant(e) de lignée descendante. Il est permis de payer les frais d'inscription à l'aide d'une carte de débit prépayée.

- Un(e) mentor(e), soit un(e) représentant(e) de lignée ascendante, ne peut effectuer un paiement directement dans le compte ou par l'intermédiaire de la boutique virtuelle d'un(e) membre de sa lignée descendante.
- □ Il est strictement interdit d'offrir de l'argent, des cadeaux, des produits, des rabais sur les frais d'inscription ou toute autre forme d'incitation à s'inscrire comme représentant(e) Avon.
- Faire des allégations sur les revenus potentiels ou les produits qui sont exagérées par rapport à celles faites par l'entreprise.
- Utiliser les renseignements personnels des autres représentants(es) d'une manière non conforme aux modalités de la Déclaration de confidentialité ou du contrat d'Avon. Consulter <https://www.avon.com/information/privacy-statement.html>. Toute violation de ces règles peut entraîner l'exclusion immédiate du programme de Leadership commercial et/ou d'Avon.

## Retrait du programme de Leadership

Dans l'éventualité où un(e) représentant(e) Leadership, pour quelque raison que ce soit, cesse d'être un(e) représentant(e) Avon, il (elle) sera automatiquement retiré(e) du programme de Leadership et ne recevra plus de revenus liés au Leadership sur les ventes des membres de sa lignée descendante. Le lien à lignée descendante sera irrévocablement rompu et le (la) représentant(e) renoncera à tous les revenus futurs. Un(e) représentant(e) peut mettre fin à sa participation au programme de Leadership en tout temps en soumettant un avis écrit et signé indiquant son intention de se retirer du programme. Les circonstances qui pourraient amener Avon à mettre fin à la participation au Leadership sont, mais non de façon limitative, les suivantes :

- **Décision de la direction** : Avon se réserve toujours le droit de retirer un(e) représentant(e) en tout temps, avec ou sans raison, et à sa seule discrétion.
- **Actions inappropriées** : **Avon peut retirer tout représentant(e) du programme de Leadership qui enfreint ses obligations contractuelles ou l'une des politiques d'Avon. Les actions inappropriées peuvent également inclure le dénigrement de la marque Avon ou de l'occasion de gains et/ou des commentaires non professionnels sur les médias sociaux ou d'autres canaux qui entrent en conflit avec les valeurs d'Avon.**
- Avon se réserve le droit de geler tout compte Leadership faisant l'objet d'une enquête pour action inappropriée. Cela mettra temporairement en suspens tous les revenus et/ou récompenses relatives aux incitatifs. Si l'enquête permet d'éliminer les préoccupations, tous les revenus et toutes les récompenses seront libérés aux fins de paiement.

## Demande de rétablissement d'un lien

Avon n'accordera pas aux représentants(es) du programme Leadership de demandes de liaison uniques permettant une nouvelle liaison avec d'anciens mentors (leaders des ventes de lignée ascendante).

## Fusion ascendante

Lorsqu'un(e) leader n'est plus actif(ive) en tant que représentant(e), sa lignée descendante lui sera retirée et sera fusionnée à celle de son (sa) mentor(e), soit le (la) représentant(e) de lignée ascendante. Si le (la) leader retiré(e) n'avait pas de lignée ascendante, les représentants(es) de sa lignée descendante touchés(es) par ce retrait ne seront plus liés(es) à un(e) représentant(e) de lignée ascendante. Tout(e) représentant(e) qui, au moment de la fusion ascendante, affiche une DA 6 ou inférieure, sera réassigné(e) à une nouvelle lignée ascendante, et ce, conformément au système de méritocratie du Leadership.

## Survie

En cas de décès d'un(e) représentant(e) Leadership, le contrat est automatiquement résilié.

- Le décès d'un(e) représentant(e) doit être rapporté immédiatement. L'utilisation du compte d'un(e) représentant(e) décédé(e) est interdite et peut être considérée comme une fraude.
- Les héritiers d'un(e) représentant(e) Leadership décédé(e) ne seront pas admissibles à recevoir de revenus futurs.
- Dans le cas d'un compte constitué en société comportant plusieurs personnes morales, l'exploitation de ce compte demeurera la responsabilité de ces personnes.

### Revue des titres atteints/Titres à risque

Le titre atteint est le titre pour lequel vous êtes reconnu(e) aux événements et dans les documents imprimés. Il s'agit du titre correspondant au rendement le plus élevé réalisé au cours des six dernières campagnes.

## Achat et vente d'un commerce Avon

Un commerce Avon et les droits et obligations qui y sont associés sont personnels au (à la) représentant(e) et ne peuvent être vendus, cédés ou transférés à une autre personne ou entité quelle qu'elle soit, et ce, sans le consentement écrit exprès et à la seule discrétion d'Avon.

Exigences relatives aux commerces ne faisant pas partie du Leadership

- Le (la) représentant(e) doit aviser le Service à la clientèle d'Avon de son intention de mettre fin à son commerce Avon et de fermer son compte de représentant(e), et doit remplir le formulaire suivant Demande de contrat : <https://www.avon.com/magnoliaPublic/dam/jcr:8154c133-0e82-4ece-bce7-afa3f3814cd7/approval-for-purchase-and-sale-en.pdf>
- Le niveau ou échelon du (de la) vendeur(euse) au sein du programme de reconnaissance du président et des autres programmes de récompense n'est pas transférable..

Exigences relatives aux commerces faisant partie du Leadership

- Le (la) vendeur(euse) doit d'abord offrir l'unité au (à la) représentant(e) de lignée ascendante immédiate, le cas échéant.
- Si la première offre est déclinée, le (la) vendeur(euse) doit alors offrir l'unité, selon les mêmes modalités et conditions, à d'autres représentants(es) de lignée ascendante, le cas échéant.
- Si toutes les offres faites aux représentants(es) de lignée ascendante sont déclinées, le (la) vendeur(euse) peut alors offrir l'unité, selon les mêmes modalités et conditions, à d'autres représentants(es) Leadership.
- L'acheteur(euse) doit être un(e) représentant(e) Avon actif(ive) depuis au moins un an.
- L'acheteur doit avoir obtenu et conservé le titre de leader d'unité avancé ou un titre supérieur pendant les six derniers mois consécutifs ou plus précédant immédiatement la date de la demande d'achat/vente.
- Si l'acheteur(euse) fait partie d'une lignée Leadership différente : L'acheteur(euse) devra renoncer à tous ses droits relatifs à son unité Leadership originale.
- Les commerces Leadership faisant partie de lignées différentes ne peuvent pas être fusionnés.
- L'acheteur(euse) ne peut être inscrit(e) dans deux unités Leadership simultanément.

- L'acheteur(euse) ne recevra pas ses primes pour avancement de titre ni de récompenses liées aux programmes incitatifs en cours à la suite de cet achat.
- Les primes de parrainage obtenues relativement à l'unité détenue antérieurement par l'acheteur(euse) ainsi qu'à l'unité achetée seront perdues. Une fois que la vente sera conclue, l'acheteur(euse) pourra commencer à établir une nouvelle prime de parrainage personnelle. L'acheteur(euse) assumera l'historique promotionnel de l'unité achetée.