

UNIVERA, INC. ET UNIVERA CANADA LTÉE POLITIQUES ET PROCÉDURES CANADIENNES

22 août 2011



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION

1.1 Engagement mutuel.....	5
1.2 Politiques et programme d'Univera intégrés à l'entente d'association.....	6
1.3 But des présentes politiques et procédures.....	6
1.4 Modifications.....	6
1.5 Retards.....	7
1.6 Date d'entrée en vigueur.....	7

2. PRINCIPES DE BASE

2.1 Acquisition du statut d'associé	7
2.2 Inscription d'un nouvel associé par Internet, télécopieur, courrier électronique ou téléphone	7
2.3 Droits accordés.....	8
2.4 Numéros d'identification.....	8
2.5 Renouvellements et expiration de l'entente d'association.....	8
2.6 Restrictions en matière de participation	9
2.7 Entités commerciales	9
2.8 Indépendance des parties et indemnisation.	10
2.9 Assurance.....	10
2.10 Formation.....	11
2.11 Demandes de relevés.....	11
2.12 Erreurs ou questions.....	11

3. OBLIGATIONS DES ASSOCIÉS

3.1 Adresse exacte.....	11
3.2 Formation et leadership.....	12
3.3 Critique constructive et éthique.....	12
3.4 Signalement des violations des politiques.....	13
3.5 Parrainage.....	13
3.6 Interdiction du parrainage croisé.....	14
3.7 Respect du programme de rémunération d'Univera.....	14
3.8 Respect des lois et des ordonnances.....	15
3.9 Respect de l'ensemble des lois en matière fiscale.....	15
3.10 Sollicitation pour d'autres sociétés ou produits.....	15
3.11 Présentation de l'occasion Univera.....	17
3.12 Détention des demandes ou des commandes.....	17
3.13 Obligations en matière de vente régies par le programme de rémunération	17
3.14 Achats interdits.....	18

4. COMMANDES

4.1 Politiques générales en matière de commandes.....	18
4.2 Provision insuffisante.....	19
4.3 Obligations en matière de taxe de vente.....	19
4.4 Commandes dans le cadre d'un plan avantageux.....	19

5. VERSEMENT DES COMMISSIONS ET DES PRIMES ET OCTROI DES RABAIS

5.1 Droits aux primes et aux commissions.....	20
5.2 Calcul des commissions, anomalies et listes de frais.....	20
5.3 Rajustements des primes et des commissions en cas de retour de produits.....	21
5.4 Promotion et voyages incitatifs... ..	21

6. PARRAINAGE DES CANDIDATS

6.1 Parrainage des candidats.....	21
-----------------------------------	----

7. POLITIQUE DE RETOUR	
7.1 Garantie accordée aux clients.....	22
7.2 Garantie de 90 jours accordée aux associés.....	22
7.3 Procédure de retour.....	22
7.4 Politique de retour de produits par les acheteurs au détail.	23
7.5 Obligation de confirmation des commandes.....	23
7.6 Politique de rachat auprès des associés démissionnaires.	23
8. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ	
8.1 Introduction.....	24
8.2 Attentes en matière de confidentialité.....	24
8.3 Accès des employés à l'information.....	24
8.4 Protection de l'information par des procédures de sécurité bien établies.....	24
8.5 Restrictions concernant la divulgation de l'information relative aux comptes	25
9. INFORMATION EXCLUSIVE ET SECRETS COMMERCIAUX	
9.1 Rapports d'activité, listes et information exclusive.....	25
9.2 Obligation de confidentialité.....	25
9.3 Manquement et recours.....	25
9.4 Retour de documents.....	25
10. PUBLICITÉ, OUTILS PROMOTIONNELS, UTILISATION DES APPELLATIONS ET DES MARQUES DE COMMERCE DE LA SOCIÉTÉ	
10.1 Étiquetage, emballage et affichage des produits.....	26
10.2 Utilisation des appellations de la société et des autres éléments de propriété intellectuelle.....	26
10.3 Télécopies et courriels – limitations.....	28
10.4 Dispositions relatives à Internet et aux sites Web de tiers	29
10.5 Publicité et outils promotionnels.....	29
10.6 Autorisation d'utilisation de témoignages.....	30
10.7 Télémarketing–limitations.	30
10.8 Projets de marketing initiés par les associés	31
11. POLITIQUE DE MARKETING INTERNATIONAL	
11.1 Politique de marketing international.....	32
12. CONFLIT D'INTÉRÊTS	
12.1 Conflit d'intérêts.....	32
13. MODIFICATIONS DE L'ENTREPRISE	
13.1 Modification de l'entente d'association.....	32
13.2 Changement de parraineur ou de positionneur des associés actifs	32
13.3 Changement de parraineur ou de positionneur des clients, des clients Avantage et des associés inactifs.....	33
13.4 Changement de parraineur des clients.	33
13.5 Changement de structure.....	33
13.6 Inscription d'un client à titre d'associé	33
13.7 Changement de statut d'un associé pour celui de client ou de client Avantage.....	34
13.8 Parrainage contraire à l'éthique.....	34
13.9 Vente, cession ou transfert de concession.....	34
13.10 Fractionnement d'une entreprise Univera	36
13.11 Succession.....	36
13.12 Démission ou résiliation volontaire	37
13.13 Résiliation involontaire.....	38
13.14 Effet de l'annulation.....	38

14. SANCTIONS DISCIPLINAIRES	
14.1 Objectif de l'imposition de sanctions disciplinaires.....	39
14.2 Conséquences et recours en cas de manquement.....	39
15. RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS	
15.1 Griefs.....	39
15.2 Arbitrage.....	40
15.3 Caractère exécutoire.....	41
15.4 Renonciation.....	41
15.5 Successeurs et réclamations	41
16. LEXIQUE UNIVERA	42

1. INTRODUCTION

1.1 Engagement mutuel

Univera, Inc. et Univera Canada Ltée (collectivement " Univera ") attendons avec intérêt une relation à long terme et mutuellement enrichissant avec chacun de ses distributeurs indépendants (« Associés ») et clients. Univera est consciente que sans des associés satisfaits, loyaux et prospères, elle ne pourrait survivre très longtemps. Elle sait aussi que sans elle, ses associés se verraient privés de solides occasions d'affaires à long terme ou des produits dont ils ont besoin pour se démarquer de la concurrence et la devancer.

- A. Dans cet esprit de respect mutuel et de partenariat, Univera s'engage à :
- i. assurer un service rapide, professionnel et courtois à tous ses associés et clients;
 - ii. fournir des produits de la meilleure qualité qui soit, à des prix équitables et raisonnables;
 - iii. procéder à créditer ou remboursé le prix d'achat de tout produit retourné d'Univera, conformément à la politique de retour de celle-ci;
 - iv. expédier les commandes rapidement et sans erreur;
 - v. verser les commissions dues sans erreur ni retard;
 - vi. traiter d'urgence les commandes ou les chèques en cas d'erreur ou de retard déraisonnable;
 - vii. ne lancer de nouveaux produits et programmes qu'après avoir recueilli les commentaires des associés et procédé à la planification nécessaire;
 - viii. ne mettre en œuvre les modifications du programme de rémunération ou des politiques et procédures susceptibles d'avoir des conséquences pour ses associés qu'après avoir obtenu l'avis de ces derniers;
 - ix. soutenir et protéger l'occasion d'affaires Univera ainsi qu'en défendre l'intégrité;
 - x. offrir à ses associés l'occasion de profiter, de concert avec Univera, d'une croissance fondée sur les principes du leadership du service; et
 - xi. communiquer sans retard et avec précision avec ses associés et les clients.
- B. En contrepartie, Univera s'attend à ce que ses associés :
- i. se conduisent de manière honnête, courtoise et réfléchie;
 - ii. travaillent avec Univera en faisant preuve de courtoisie et d'une attitude constructive, sans créer de perturbations ni dénigrer quiconque;
 - iii. présentent Univera et ses produits avec exactitude et professionnalisme;
 - iv. n'affirment et ne sous-entendent pas que les produits d'Univera permettent de diagnostiquer, de traiter, de guérir ou de prévenir quelque maladie que ce soit;
 - v. présentent le programme de rémunération et la politique de retour de manière complète et précise;
 - vi. ne prétendent pas réaliser des revenus supérieurs à la réalité;
 - vii. prennent des mesures raisonnables pour soutenir et former les associés et les clients de leur équipe en aval;
 - viii. ne se livrent pas à des recrutements croisés, à une concurrence malsaine ou à d'autres pratiques commerciales contraires à l'éthique;
 - ix. conseillent de manière positive et forment les associés et les clients de leur équipe en aval tout en évitant les interférences avec les autres équipes en aval (ainsi qu'en évitant de proposer une formation croisée à un associé ou à un client d'une autre structure sans avoir d'abord obtenu l'autorisation de l'associé Diamant en amont de l'associé ou du client en question);
 - x. soutiennent et protègent l'occasion d'affaires Univera en plus d'en défendre l'intégrité;
 - xi. remplissent et soumettent sans retard l'entente d'association et tous les documents justificatifs exigés; et
 - xii. adoptent et mettent en pratique les principes du leadership de service dans leurs relations avec les clients, les autres associés et Univera.

1.2 Politiques et programme de rémunération d'Univera intégrés à l'entente d'association

- A. Les présentes politiques et procédures, y compris les modifications qui peuvent y être apportées de temps à autre par Univera, sont intégrées à l'entente d'association et en font partie intégrante. Aux fins des présentes poques et procédures, « l'entente » désigne l'ensemble constitué par l'entente d'association, par les présentes politiques et procédures ainsi que par le programme de rémunération d'Univera.
- B. Il incombe à l'associé parraineur de fournir la version la plus récente des présentes politiques et procédures (disponible sur le site Web d'Univera) ainsi que du programme de rémunération d'Univera à chaque candidat avant que ce dernier signe l'entente d'association.
- C. **Univera et ses associés conviennent que de nombreux participants à une entreprise Univera (chacun étant appelé un « participant ») prennent part à celle-ci à titre de personne morale, société par actions, de société par actions à responsabilité limitée, de partenariat, de fiducie ou autre entité commerciale. Comme condition de participation à une entreprise Univera, en tant que propriétaire ou copropriétaire d'une telle entreprise ou que participant à sa gestion ou à son exploitation, et en contrepartie des avantages accordés par Univera à cette entreprise, tout participant qui reçoit une contrepartie monétaire d'Univera, y compris sous forme de voyages de motivation ou autres, de billets d'avion, de reconnaissance, de remboursement de frais de voyage ou de primes, est lié par les présentes Politiques et procédures à titre personnel et accepte d'être lié par celles-ci en continuant de participer à cette entreprise Univera. Les actes ou les inconduites d'un tel participant sont imputés à l'associé Univera, chaque associé Univera étant responsable de tous les participants auxquels il est associé et qui sont associés à l'exploitation de son entreprise Univera.**
- D. En l'absence d'une entente d'association valide, tout associé qui reçoit une commission ou qui reçoit d'Univera quelque autre contrepartie monétaire que ce soit certifie avoir lu et compris et s'engage à respecter les modalités (i) de l'entente d'association d'Univera, (ii) des présentes Politiques et procédures, y compris la clause d'arbitrage prévue à l'alinéa 15.2, et (iii) du programme de rémunération.

1.3 But des présentes politiques et procédures

- A. Univera est une société de vente directe qui commercialise des produits et services par le truchement de distributeurs indépendants appelés les « associés ». Les présentes politiques et procédures établies par Univera visent à définir clairement la relation qui existe entre chaque associé(e) individuel et Univera, ainsi qu'à énoncer clairement un code de conduite acceptable sur le plan commercial.
- B. Les associés d'Univera doivent se conformer (i) à toutes les conditions de l'entente, qu'Univera peut modifier à son entière discrétion; (ii) à la totalité des lois fédérales, étatiques, provinciales, territoriales et locales qui régissent leur entreprise Univera; et (iii) aux présentes politiques et procédures.
- C. Les associés d'Univera doivent prendre attentivement connaissance des présentes politiques et procédures. Si un associé a des questions concernant une politique ou une règle quelconque, il lui est recommandé de s'adresser à son parraineur ou à un autre associé de son équipe de soutien. S'il a ensuite besoin de précisions, il peut s'adresser au service à la clientèle d'Univera.

1.4 Modifications

- A. Univera se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes politiques et procédures ou encore ses prix. En signant l'entente d'association ou en acceptant d'Univera des commissions ou récompenses, l'associé s'engage expressément à se conformer aux présentes politiques et procédures ainsi qu'à l'ensemble des modifications apportées.

- B. Toutes ces modifications entrent en vigueur dès la fourniture d'un avis par l'un des moyens suivants :
- I. publication sur le site Web officiel d'Univera;
 - ii. courrier électronique; ou
 - iii. bulletins ou autres communiqués officiels sur papier d'Univera.

1.5 Retards

Univera ne peut être tenue responsable de l'exécution tardive ou de l'inexécution de ses obligations si cela est dû à des circonstances indépendantes de sa volonté, y compris une grève, un conflit de travail, un problème de transport, une émeute, une guerre, un incendie et des conditions climatiques particulières, un problème d'approvisionnement ou encore une ordonnance ou un décret gouvernementaux.

1.6 Date d'entrée en vigueur

Les présentes politiques et procédures entrent en vigueur le 22 août 2011 et ont, à compter de cette date, automatiquement préséance sur l'ensemble des politiques et des procédures antérieures (les « anciennes politiques et procédures »), qui sont dès lors abrogées.

2. PRINCIPES DE BASE

2.1 Acquisition du statut d'associé

- A. Pour devenir un associé, tout candidat doit se conformer aux exigences suivantes :
- i. avoir atteint l'âge de la majorité dans son État ou sa province de résidence;
 - ii. résider ou avoir une adresse valide aux États-Unis, sur un territoire des États-Unis ou au Canada;
 - iii. disposer d'un numéro de sécurité sociale, d'un numéro de taxe fédérale ou d'un numéro d'assurance sociale valides;
 - iv. faire l'achat d'une trousse de démarrage de l'associé Univera (sauf dans la mesure où la loi locale interdit l'imposition d'un tel achat, comme dans le Dakota du Nord);
 - v. soumettre une entente d'association dûment remplie et signée à Univera qui se réserve, jusqu'à sa réception, le droit de retenir commissions qui seraient autrement dues au candidat à titre d'associé;
 - vi. disposer d'un parraineur Univera;
 - vii. n'être ni un employé d'Univera ni le conjoint ou le parent d'un tel employé, et ne pas vivre sous le même toit qu'un employé d'Univera.

2.2 Inscription d'un nouvel associé par Internet, télécopieur, courrier électronique ou téléphone

- A. Tout nouvel associé potentiel peut s'inscrire lui-même sur le site Web Première de son parraineur. Le cas échéant, plutôt que de soumettre une entente d'association signée sur papier, il lui suffit de s'inscrire sur le Web et de signer électroniquement son entente d'association, confirmant ainsi qu'il accepte les conditions de l'entente. Il est à noter qu'une telle signature électronique entraîne la conclusion entre l'associé en question et Univera d'une entente à caractère juridique qui les lie.
- B. Le parraineur ou le nouvel associé potentiel peut communiquer avec le service à la clientèle d'Univera durant les heures d'ouverture pour obtenir un numéro d'identification Univera (NIU) destiné à être utilisé pour passer des commandes, gérer les structures de vente et assurer le suivi des commissions et des primes.
- C. Toute inscription par téléphone effectuée par un nouvel associé ou en son nom, par le truchement du Bureau

Associé Univera du parraineur, doit être confirmée par la soumission d'une entente d'association sur papier dûment signée.

- D. Univera se réserve le droit d'exiger de quiconque des documents papier signés, pour quelque compte que ce soit.
- E. L'entente d'association sur papier dûment signée, évoquée ci-dessus, doit être reçue par Univera dans les deux (2) jours suivant l'inscription.
- F. Les documents signés, ententes d'associations comprises, constituent des ententes à caractère juridique qui lient les parties. Ils ne doivent pas être modifiés ou falsifiés de quelque manière que ce soit une fois signés. La fourniture de renseignements inexacts ou trompeurs, la contrefaçon de signature ou l'apport de modifications après la signature d'un document quel qu'il soit, formulaires d'inscription d'entreprise compris, peuvent conduire à des sanctions allant jusqu'à la résiliation forcée de la concession de l'associé concerné.

2.3 Droits accordés

- A. Univera accorde par les présentes à l'associé, sous réserve des conditions de l'entente d'association et des présentes politiques et procédures, le droit non exclusif :
 - i. d'acheter les produits d'Univera;
 - ii. de promouvoir et de vendre les produits d'Univera; et
 - iii. de parrainer de nouveaux associés et clients aux États-Unis, sur les territoires des États-Unis, au Canada et dans les pays où Univera vient à s'établir après la date d'entrée en vigueur des présentes politiques et procédures.

2.4 Numéros d'identification

- A. Tout associé doit indiquer dans l'entente d'association, à l'intention d'Univera, **son numéro de sécurité sociale, son numéro d'assurance sociale ou son numéro de taxe fédérale**. Univera se réserve le droit de retenir les commissions dues à tout associé qui ne fournit pas les renseignements précités ou qui communique des renseignements inexacts.
- B. Dès l'inscription, Univera attribue à l'associé ou au client en question un numéro d'identification Univera. Ce numéro doit être utilisé pour passer les commandes, gérer les structures de vente ainsi qu'assurer le suivi des commissions et des primes.

2.5 Renouvellements et expiration de l'entente d'association

- A. Toute entente d'association est soumise à un renouvellement annuel. La durée de l'entente d'association est de un (1) an à compter de la fin du mois au cours de laquelle elle est acceptée par Univera. Les associés doivent renouveler leur entente d'association chaque année en acquittant des frais de renouvellement annuel de vingt dollars (20 \$) au cours du mois anniversaire de l'entente.
- B. Les frais de renouvellement annuels sont portés automatiquement à la carte de crédit liée au plan avantageux de l'associé. Les frais de renouvellement annuel sont ajoutés à la commande du plan avantageux de l'associé pour le mois anniversaire de son entente d'association.
- C. Si, selon les dossiers, l'associé ne dispose d'aucun plan avantageux, aucune facture ne lui est expédiée. Il incombe à l'associé de communiquer avec le Service à la clientèle pour acquitter les frais de renouvellement annuel durant le mois anniversaire de son entente d'association.
- D. Si les frais de renouvellement ne sont toujours pas acquittés dans un délai d'un mois après l'expiration de la durée alors en cours de l'entente d'association de l'associé, cette dernière est résiliée ; le cas échéant, l'associé perd son statut d'associé pour devenir un simple « client » et ne reçoit plus aucune commission. L'associé perd en outre tout droit sur son équipe en aval à moins qu'il ne soumette une nouvelle demande d'inscription dans les deux (2) mois suivant l'expiration de son entente d'association.

- E. Si l'ex-associé en question soumet une nouvelle demande d'inscription dans les deux (2) mois suivant l'expiration de son entente d'association, il retrouve le grade et la position qu'il détenait juste avant cette expiration. L'associé n'a aucun droit de recevoir quelque commission que ce soit pour la période pendant laquelle son entente d'association était expirée.
- F. Tout ancien associé qui retourne des stocks ou des outils de vente à Univera après l'expiration de son entente d'association ne peut redemander d'exploiter une entreprise Univera dans les douze (12) mois qui suivent cette expiration.
- G. L'équipe en aval d'une concession expirée échoit au parraineur et au positionneur actif immédiatement en amont.

2.6 Restrictions en matière de participation

- A. Un associé ne peut exploiter qu'une seule entreprise Univera ou encore ne détenir une participation, à titre de propriétaire, de partenaire, d'actionnaire, de membre d'une société par actions, de fiduciaire ou de bénéficiaire, que dans une seule entreprise Univera. Sous réserve des dispositions relatives à l'héritage ou à l'achat d'une entreprise Univera ainsi que de l'alinéa 2.6 B ci-dessous, aucun individu ne peut posséder ou exploiter plus d'une entreprise Univera ou encore être rémunéré par plus d'une entreprise Univera.
- B. Les membres d'une même cellule familiale vivant sous le même toit ne peuvent faire partie de plus d'une entreprise Univera ou détenir une participation dans plus d'une entreprise Univera. L'expression « cellule familiale » désigne les conjoints (au sens précisé à l'alinéa C ci-dessous) et leurs enfants à charge qui vivent ou exercent leurs activités à une même adresse. Toutefois, si deux individus propriétaires de deux entreprises Univera distinctes et indépendantes se marient, chacun d'eux peut conserver la propriété de sa propre entreprise.
- C. Pour préserver l'intégrité du programme de rémunération d'Univera, les époux ou encore les concubins (les « conjoints ») qui souhaitent devenir des associés d'Univera doivent être parrainés conjointement, comme une seule entreprise Univera.
- D. Les conjoints, peu importe qu'un seul ou que les deux soient signataires de l'entente d'association, ne peuvent posséder ou exploiter aucune autre entreprise Univera, que ce soit individuellement ou conjointement, et ils ne peuvent participer directement ou indirectement (à titre d'actionnaires, de partenaires, de membres d'une société par actions, de fiduciaires, de bénéficiaires d'une fiducie ou à tout autre titre fondé sur la loi ou l'équité) à la détention ou à la gestion d'une autre entreprise Univera sous quelque forme que ce soit, sauf s'ils possédaient une telle entreprise distincte avant de se marier.
- E. Les comptes doubles, qu'ils soient créés par un conjoint ou un parraineur ou encore au moyen d'une commande Web, sont fusionnés par Univera. Tout compte ainsi fusionné se voit attribuer le numéro d'identification du d'identification du compte initial si la désignation du parraineur et du positionneur du second compte diffère de celle du compte initial. Ces rajustements sont effectués par Univera à sa discrétion. Le parraineur et le positionneur du second compte ne reçoivent ni crédits ni primes pour les commandes passées dans le cadre du compte double au cours du mois de sa fusion ou par la suite. Univera peut, à sa discrétion, récupérer les primes versées aux comptes doubles ou en déduire le montant des primes à venir.

2.7 Entités commerciales

- A. Une société commerciale, un partenariat, une société par actions ou une fiducie (une « entité commerciale ») peut demander de devenir un associé d'Univera en soumettant à celle-ci son certificat de constitution, ses statuts, son accord de partenariat ou encore sa convention d'exploitation ou de fiducie, accompagnés d'un formulaire d'inscription d'une entité commerciale dûment rempli.
- B. Le formulaire d'inscription d'une entité commerciale doit être signé par tous les propriétaires (propriétaire unique compris), dirigeants, actionnaires, administrateurs, membres, partenaires ou fiduciaires de l'entité en question. Les membres de l'entité sont conjointement et solidairement responsables de toutes les dettes ou autres obligations envers Univera.

- C. Chaque propriétaire (propriétaire unique compris), dirigeant, actionnaire, administrateur, membre, partenaire ou fiduciaire de l'entité commerciale est personnellement lié par les modalités (i) de l'entente d'association d'Univera, (ii) des présentes Politiques et procédures, dispositions relatives à l'arbitrage énoncées à l'alinéa 15.2 comprises, et (iii) du programme de rémunération, auxquelles il doit se conformer. Tous les actes commis par un participant (défini à l'alinéa 1.2) dans le cadre d'une telle entité commerciale sont imputés à cette dernière, ladite entité commerciale étant liée par les actes de ce participant comme si elle en avait elle-même été l'auteur.
- D. Une entreprise Univera peut modifier son statut sous un même parrainage, en passant du statut d'entreprise individuelle à celui de partenariat, de société par actions, de société commerciale ou de fiducie, ou de tout autre type d'entité commerciale à un autre.
- E. Aucuns frais ne sont facturés pour le premier changement de nom. Pour tout changement de nom subséquent, en revanche, Univera se réserve le droit de facturer des frais de 20 \$, somme qui doit être jointe à une demande écrite de changement de nom accompagnée d'une nouvelle demande d'association dûment signée.

2.8 Indépendance des parties et indemnisation

- A. Tout associé est un entrepreneur indépendant, et non un acheteur de franchise ou d'occasion d'affaires. Par conséquent, la réussite de chaque associé dépend de ses seuls efforts.
- B. L'entente entre Univera et ses associés ne crée entre elle et ceux-ci aucune relation d'employeur-employé, de mandant-mandataire ou de partenariat, ni coentreprise.
- C. Aucun associé ne doit être traité comme un employé d'Univera à quelque fin que ce soit, y compris en matière de fiscalité Fédérale, étatique ou provinciale. Il incombe à chaque associé d'acquitter les taxes et impôts locaux, étatiques, provinciaux et Fédéraux dus sur l'ensemble de sa rémunération à titre d'associé d'Univera. Toute autre rémunération reçue d'Univera par les associés est régie par les lois fiscales applicables des États-Unis ou du Canada (ou encore par celles de tout autre lieu qui s'appliquent). **Que ce soit expressément ou implicitement, aucun associé n'a le pouvoir de souscrire quelque obligation ou engagement que ce soit au nom d'Univera.** Chaque associé est libre d'établir ses propres objectifs, son propre horaire et ses propres méthodes d'exploitation et de vente, dans la mesure où il respecte les conditions de l'entente d'association, les présentes politiques et procédures, ainsi que les lois étatiques, fédérales et provinciales applicables.
- D. L'associé est entièrement responsable de toutes ses déclarations verbales et écrites qui concerne les produits, les services et le programme de rémunération d'Univera et qui ne figurent pas en toutes lettres dans les documents officiels d'Univera. Chaque associé s'engage à tenir Univera et les dirigeants, administrateurs, employés et agents de celle-ci indemnes et à couvert de tous les dommages – jugements, sanctions civiles, remboursements, honoraires d'avocat et frais judiciaires compris – subis par Univera et découlant des déclarations ou des actes non autorisés de l'associé en question. La présente disposition survit à la résiliation de l'entente d'association.

2.9 Assurance

- A. Couverture à des fins commerciales. Univera recommande aux associés de souscrire une assurance pour leur entreprise. Une police d'assurance de propriétaire occupant **ne couvre pas** les dommages corporels liés aux activités commerciales, pas plus que le vol de stocks ou du matériel commercial ou que les dommages subis par ceux-ci. Les associés doivent communiquer avec leur agent d'assurances pour s'assurer que leur actif commercial est couvert. Dans la plupart des cas, la couverture de l'actif commercial peut être assurée par l'ajout d'un avenant « à des fins commerciales » à la police existante de propriétaire occupant.

- B. Assurance responsabilité de produits. Univera détient une police d'assurance responsabilité globale qui la protège, de même que ses associés, en cas de réclamation, d'action ou de poursuite judiciaire résultant d'un produit d'Univera défectueux. Tout associé doit immédiatement aviser Univera par écrit de toute réclamation, action ou poursuite judiciaire en dommages de quelque nature que ce soit impliquant Univera ou l'associé en question et dans le cadre de laquelle ce dernier souhaite présenter une défense ou obtenir l'indemnisation d'un préjudice. L'associé qui règle à l'amiable une réclamation, une action ou une poursuite judiciaire sans le consentement préalable écrit d'Univera et de sa société d'assurances ne jouit d'aucune couverture. La couverture dont jouit un associé en vertu de la police d'assurance responsabilité précitée ne s'étend pas aux activités de l'associé qui, selon Univera ou un tiers, un jury, un juge, un médiateur ou un arbitre compétents, sont contraires aux politiques et procédures d'Univera. Elle ne s'étend pas non plus aux actes illégaux, contraires à l'éthique ou frauduleux, aux déclarations mensongères ou trompeuses, ou encore à la négligence, à l'inconduite, aux fausses assertions ou aux réclamations sans fondement de l'associé liées aux produits d'Univera. Le caractère « défectueux » d'un produit ne peut être établi que par Univera ou par un tiers, un jury, un juge, un médiateur ou un arbitre.
- C. Univera ne divulgue pas le nom de sa société d'assurance, le numéro de sa police ou le montant de sa couverture d'assurance responsabilité, sauf si cela s'impose aux fins d'une réclamation, d'une action ou d'une poursuite judiciaire en cours impliquant Univera. La police d'assurance d'Univera **ne couvre pas** les associés. Elle couvre uniquement les produits d'Univera.

2.10 Formation

Les associés sont admissibles à une formation assurée par leur équipe de soutien et par Univera, portant sur les produits et la création d'entreprise. Cette formation peut être assurée entre autres par le truchement de vidéos, de cassettes audio, du site Web d'Univera, de séminaires ainsi que d'événements parrainés par Univera et par d'autres organisations, à la discrétion d'Univera.

2.11 Demandes de relevés

- A. À titre de service, Univera fournit sur demande aux associés qui ne souhaitent pas utiliser le Bureau Associé, des copies de factures, de demandes, de rapports d'activité et d'autres relevés. Des frais de 1 \$ par page, mais d'au moins 20 \$, sont facturés pour chaque demande. Univera se réserve toutefois le droit de renoncer à la facturation de ces frais.
- B. Les relevés de l'équipe en aval sont accessibles gratuitement à tous les associés à l'adresse suivante : www.univeraoffice.com

2.12 Erreurs ou questions

Si un associé ou un client a des questions sur les commissions, les primes, les rapports d'activité ou les frais ou s'il croit voir décelé une erreur entachant ces éléments, il doit en aviser Univera par écrit dans les trente (30) jours suivant la date de l'erreur en question. Au-delà de ce délai de trente (30) jours, l'associé est réputé avoir renoncé à se plaindre des erreurs, omissions ou problèmes en question.

3. OBLIGATIONS DES ASSOCIÉS

3.1 Adresse exacte

- A. Il incombe à l'associé ou au client de s'assurer, avant l'expédition de chaque commande, qu'Univera dispose de la bonne adresse d'expédition.

- B. L'associé qui prévoit déménager doit communiquer sa nouvelle adresse et tout nouveau numéro de téléphone applicable au service à la clientèle d'Univera. Si plus d'un avis de changement d'adresse a été soumis à Univera, le plus récent a préséance sur tout avis antérieur de même que sur les adresses mentionnées dans les ententes antérieures.
- C. Le délai de traitement de tout avis de changement d'adresse d'un associé ou d'un client est de trente (30) jours suivant sa réception par Univera.
- D. Un associé ou un client peut se voir facturer des frais de retour de marchandise de 20 \$ plus expédition et manutention pour cause d'adresse d'expédition inexacte.

3.2 Formation et Leadership

- A. L'associé qui parraine un autre associé dans le cadre d'Univera doit lui assurer une assistance et une formation véritables pour faire en sorte que son équipe en aval puisse exploiter comme il se doit son entreprise Univera. Tout associé parraineur doit constamment rester en communication avec les associés de ses équipes en aval, notamment par des bulletins, par correspondance, par téléphone, par des conférences téléphoniques d'équipe, par messagerie vocale, par courriel ou par des rencontres en personne, ou encore en accompagnant les associés de ses équipes en aval aux réunions Univera, aux séances de formation ou à d'autres événements.
- B. Tout associé parraineur doit surveiller les associés de ses équipes en aval pour s'assurer qu'ils ne font pas de déclarations inappropriées à propos des produits ou sur le plan commercial et qu'ils s'abstiennent de toute conduite illégale ou inappropriée. Sur demande, l'associé parraineur doit être en mesure de fournir à Univera la preuve documentée qu'il s'est constamment acquitté de ses obligations en tant que parraineur.
- C. Les associés de l'équipe de soutien doivent motiver les nouveaux associés et leur assurer une formation portant sur les produits d'Univera, sur les techniques de vente efficaces, sur le programme de rémunération d'Univera ainsi que sur les politiques et procédures de la société.
- D. À mesure qu'un associé progresse vers des niveaux de leadership supérieurs, il est susceptible d'acquérir une expérience de techniques de vente plus solide, une meilleure connaissance des produits et une meilleure compréhension du programme d'Univera. Il est donc éventuellement appelé à partager son savoir avec des associés moins expérimentés au sein de sa structure. Univera attend des associés qui ont atteint les grades les plus élevés (c.-à-d. Or, Platine, Émeraude, Diamant et au-delà) qu'ils fassent preuve d'un comportement exemplaire en tant que Leaders des autres associés.
- E. Peu importe son niveau, tout associé est encouragé à faire constamment progresser les ventes en recrutant de nouveaux associés et clients et en assurant un service adéquat à sa structure existante.
- F. La vente de personne à personne est une activité obligatoire au sein d'Univera. Il importe d'insister sur ce point dans le cadre de toute présentation effectuée à des fins de recrutement.

3.3 Critiques constructives et éthique

- A. Univera entend offrir à ses associés indépendants les meilleurs produits, le meilleur programme de rémunération et le meilleur service de l'industrie. Par conséquent, Univera apprécie les critiques constructives et encourage-la soumission de commentaires par écrit à son service à la clientèle. En outre, tous les associés sont invités à participer à l'enquête de satisfaction de la clientèle que mène chaque trimestre le service à la clientèle d'Univera.
- B. Les commentaires négatifs ou désobligeants à propos d'Univera, de ses produits ou de son plan de rémunération émis par les associés à l'intention d'Univera ou des autres associés ou encore à l'occasion des rencontres ou des événements Univera, de même que les comportements perturbateurs manifestés dans le cadre de ces rencontres ou de ces événements, ne servent qu'à saper l'enthousiasme des autres associés. Les associés ne doivent pas dénigrer Univera, les autres associés de celle-ci, ses produits, son programme de rémunération ou encore ses dirigeants, ses administrateurs ou ses employés. Tout comportement de ce type constitue un manquement important aux présentes politiques et procédures et peut donner lieu aux sanctions qu'Univera juge appropriées.

- C. Univera souscrit au code d'éthique suivant :
1. Tout associé doit faire preuve d'honnêteté, de tolérance et de respect envers toutes les personnes associées à Univera, peu importe leur race, leur sexe, leur catégorie sociale ou leur religion, de manière à favoriser l'ouverture, l'esprit d'équipe, le respect des bonnes mœurs et la solidarité.
 2. Tout associé doit tenter de résoudre les problèmes commerciaux, y compris ceux qui impliquent les associés de son équipe en aval et de son équipe de soutien, en faisant preuve de tact, de sensibilité et de bonne volonté ainsi qu'en évitant de créer des problèmes additionnels.
 3. Tout associé doit se montrer honnête, responsable et intègre, en plus de faire preuve de professionnalisme.
 4. Aucun associé ne doit faire de remarques désobligeantes sur Univera, sur les autres associés ou sur les employés, les produits, les campagnes de vente et de marketing, ou encore sur le programme de rémunération d'Univera. Il ne doit pas non plus faire de déclarations susceptibles d'offenser, de tromper ou de contraindre autrui de manière déraisonnable.
- D. Univera est membre de la Direct Selling Association (DSA) et se conforme au code d'éthique de celle-ci, publié sur le Web à l'adresse suivante : www.dsa.org.
- E. Univera peut prendre les mesures appropriées qui s'imposent à l'encontre d'un associé si elle estime, à son entière discrétion, que la conduite de cet associé est nuisible, perturbatrice ou insultante à l'endroit d'Univera ou d'autres associés.

3.4 Signalement des violations des politiques

- A. L'associé qui constate une violation des politiques par un autre associé et choisit d'en faire rapport doit signaler cette violation par lettre (et non par courrier électronique), directement au service du respect de la conformité d'Univera. La lettre adressée à cette fin doit comporter les précisions suivantes :
- i. la nature de la violation;
 - ii. les faits précis à l'appui des allégations;
 - iii. les dates;
 - iv. le nombre d'occurrences;
 - v. les personnes impliquées; et
 - vi. les documents justificatifs exigés.
- B. Une fois la violation signalée à Univera, elle donne lieu à une enquête approfondie et à la prise des mesures appropriées.
- C. Le présent alinéa a trait au signalement général des violations des politiques, constatées par les associés et signalées dans un souci commun de soutenir, de protéger et de défendre Univera proprement dite, en tant qu'entreprise et occasion d'affaires. L'associé qui a un grief à l'encontre d'un autre associé concernant uniquement sa propre entreprise Univera doit suivre la procédure indiquée à l'alinéa 15.1.

3.5 Parrainage

- A. Le parraineur est la personne qui présente Univera à un associé ou un client, l'aide à effectuer son inscription, puis le soutient et le forme une fois celui-ci intégré à son équipe de soutien.
- B. Univera considère comme le parraineur la personne dont le nom figure sur :
- i. la première entente d'association dûment signée sur papier figurant dans les dossiers; ou
 - ii. la première entente d'association signée électroniquement sur un site Web Première ou sur le site Web officiel d'Univera (www.univera.com).
- C. Toute entente d'association comportant des mentions comme « par téléphone » ou les signatures d'autres personnes (parraineurs, conjoints, parents ou amis) est invalide et refusée par Univera.

- D. Univera reconnaît que chaque nouveau Candidat a le droit de choisir son parraineur, mais elle ne tolère pas que les associés se livrent à la moindre des activités de parrainage contraires à l'éthique mentionnées à l'alinéa 13.8.
- E. Tout associé actif en règle a le droit de parrainer de nouveaux associés et de les inscrire à Univera. Il n'est pas rare que, dans le cadre des activités de parrainage, divers associés approchent le même candidat. Le cas échéant, la courtoisie veut que le Candidat soit parrainé par le premier associé qui lui a présenté de manière complète les produits et l'occasion d'affaires Univera.
- F. On entend par « **candidat protégé** » l'invité d'un associé ou d'un client d'Univera qui assiste à un événement Univera. Dans les soixante (60) jours suivant l'événement en question, le candidat protégé ne peut être sollicité ou parrainé par un autre associé qui a assisté au même événement. L'on entend par « événement Univera » :
 1. une séance de formation Univera;
 2. une conférence téléphonique;
 3. un rassemblement d'affaires; ou
 4. une présentation, y compris une présentation à domicile Univera, qu'elle soit parrainée par Univera, un associé ou un client, ou encore par un agent ou un organisme désigné par Univera.
- G. **Orateurs** : L'associé qui prend la parole à l'occasion d'un événement Univera parrainé par celle-ci ou par un associé ne peut parrainer aucun invité à cet événement pendant douze (12) mois après l'événement en question, à moins qu'il n'ait personnellement invité la personne qu'il souhaite parrainer à y assister.

3.6 Interdiction du parrainage croisé

- A. On entend par « parrainage croisé » l'inscription à une structure de parrainage différente d'un individu ou d'une entité commerciale ayant déjà signé une entente d'association. Tout parrainage croisé et toute tentative en ce sens sont interdits. Si l'existence d'un parrainage croisé est établie par Univera, les sanctions peuvent aller jusqu'à la résiliation de la concession de l'associé concerné.
- B. L'utilisation du nom d'un conjoint ou d'un parent, d'appellations commerciales, de raisons sociales, de noms d'emprunt, de sociétés commerciales, de partenariats ou de fiducies ou encore de numéros d'identification fédéraux ou fictifs dans le but de contourner la présente politique est interdite.
- C. La présente politique n'interdit pas la cession d'une entreprise Univera conformément à la politique de vente ou de cession d'Univera précisée à l'alinéa 13.9.

3.7 Respect du programme de rémunération d'Univera

- A. Tout associé doit s'engager à respecter les conditions du programme de rémunération d'Univera précisées dans les présentes politiques et procédures ainsi que dans la documentation officielle d'Univera. Tout écart par rapport aux conditions de ce programme est interdit.
- B. L'associé ne doit pas proposer l'occasion d'affaires Univera avec ou par le truchement de systèmes, de méthodes ou de programmes de commercialisation autres que ceux expressément prévus par la documentation officielle d'Univera.
- C. L'associé ne doit pas exiger d'un client ou d'un associé existant ou potentiel qu'il participe à Univera d'une manière qui s'écarte des conditions du programme de rémunération précisées dans la documentation officielle d'Univera; il ne doit pas non plus l'y inciter.
- D. De même, l'associé ne doit pas, à titre de condition pour prendre part au programme de rémunération d'Univera, exiger d'un client ou d'un associé existant ou potentiel qu'il effectue des achats ou des paiements à un individu ou à une autre entité, hormis les achats ou les paiements nécessaires pour permettre au client ou à l'associé en question de mettre sur pied son entreprise; il ne doit pas non plus l'y inciter.

3.8 Respect des lois et des ordonnances

- A. Dans nombre de villes et de comtés, des ordonnances régissent les entreprises à domicile. Dans la plupart des cas, ces ordonnances ne s'appliquent pas aux associés en raison de la nature de leur entreprise. Toutefois, les associés doivent s'informer des lois locales et se conformer à celles qui leur sont applicables.
- B. Tout associé doit se conformer à l'ensemble des lois et règlements fédéraux, étatiques, provinciaux et locaux dans le cadre de l'exploitation de son entreprise.

3.9 Respect de l'ensemble des lois en matière fiscale

- A. Des formulaires T4A (État du revenu de pension, de retraite, de rente ou d'autres sources) sont transmis aux associés canadiens qui ont réalisé des revenus d'au moins cinq cents dollars canadiens (500 CAD) ou qui ont bénéficié d'indemnités de déplacement, de prix ou de primes d'une valeur d'au moins cinq cents dollars canadiens (500 CAD). Les associés canadiens qui sont résidents de la province de Québec et dont les revenus annuels sont imposables reçoivent le formulaire baptisé Relevé 1. Les associés sont responsables du paiement des taxes et impôts sur les indemnités de déplacement, les prix et les primes en question qui leur sont versés ou offerts par Univera.
- B. Tout associé reconnaît être entièrement responsable du paiement de la totalité des taxes et impôts fédéraux, étatiques, provinciaux et locaux sur ses revenus à titre d'associé indépendant. Il s'engage à acquitter ces taxes et impôts, ainsi qu'à protéger Univera et à la dégager de toute responsabilité liée au non-paiement de ceux-ci dans les délais prévus.
- C. Si l'entreprise d'un associé bénéficie d'une exemption fiscale, son numéro de taxe fédérale doit être communiqué à Univera par écrit.
- D. Univera recommande aux associés de consulter un conseiller fiscal pour obtenir plus de renseignements en ce qui a trait à leur entreprise.

3.10 Sollicitation pour d'autres sociétés ou produits

- A. **Un associé ne doit pas vendre ou inciter quiconque à vendre des produits ou des services concurrents** – outils de formation compris – à des clients ou à des associés d'Univera. Tout produit ou service appartenant à la même catégorie qu'un produit ou un service d'Univera est réputé être un produit ou service concurrent (tel est le cas, p. ex., des suppléments diététiques, peu importe les différences en matière de prix, de qualité, d'ingrédients ou de contenu nutritionnel). La présente disposition ne s'applique pas dans les cas où les revenus générés par la fourniture de services professionnels sont les plus importants, devant ceux découlant de la vente de produits (p. ex. dans le cas des cabinets médicaux, des cliniques, des clubs de santé, des spas ou des salons de beauté).
- B. **Toutefois, un associé peut vendre des produits ou des services non concurrents** aux clients et aux autres associés d'Univera **qu'il a personnellement parrainés**.
- C. Un associé d'Univera **peut participer** à d'autres entreprises ou occasions de vente directe ou par paliers, de commercialisation en réseau ou de marketing relationnel; toutefois, tant qu'il demeure un associé d'Univera, **il ne peut recruter quelque autre associé ou client d'Univera que ce soit** aux fins de la moindre entreprise de vente directe ou de commercialisation en réseau.
- D. On entend par « recrutement » toute sollicitation, inscription ou tout effort visant à inciter de quelque manière que ce soit, directement ou par l'entremise d'un tiers, un autre associé ou un client d'Univera à s'inscrire ou à participer à une occasion de vente directe ou de commercialisation en réseau, ainsi que toute tentative en ce sens.
- E. Un associé ne peut offrir d'occasions, de produits ou de services autres que ceux d'Univera dans le cadre de réunions, de congrès ou de séminaires liés à Univera, ou dans la foulée immédiate de tels événements.

- F. Les associés Diamant bleu, Diamant et Émeraude d'Univera ainsi que ses associés Platine admissibles à une allocation pour voiture d'Univera devant donner l'exemple aux autres associés, Univera leur impose les normes les plus élevées qui soient. Par conséquent, les associés Diamant Bleu, Diamant et Émeraude ainsi que les associés Platine admissibles à une allocation pour voiture qui participent directement ou indirectement (p. ex., en exerçant ou en tentant d'exercer une influence par l'entremise d'un tiers) à d'autres entreprises ou occasions de vente directe ou par paliers, de commercialisation en réseau ou de marketing relationnel (chacune étant appelée une « entreprise de commercialisation par paliers ») ne peuvent être honorés à l'occasion de réunions ou d'événements organisés par Univera, ne peuvent figurer dans les éléments d'identification, ne peuvent enseigner dans le cadre des événements destinés aux associés et commandités par l'entreprise et ne sont pas admissibles au programme d'allocation pour voiture d'Univera, aux rémunérations promotionnelles ou encore aux prix ou aux voyages, y compris dans le cadre du Club Diamant.
- G. Il est interdit à un associé Platine, Diamant ou Diamant bleu d'utiliser le nom de son conjoint, d'un parent ou d'un membre de son foyer, le nom d'une entreprise ou d'un partenariat distincts ou encore quelque nom d'emprunt, dénomination sociale, appellation fiduciaire ou numéro d'identité fictif que ce soit pour contourner les présentes Politiques et procédures.
- H. Univera consent à renoncer aux dispositions de l'alinéa 3.10 F si un associé lui apporte la preuve (i) qu'avant de devenir un associé d'Univera, il agissait à titre de distributeur indépendant, d'employé, de dirigeant ou de consultant au sein ou pour le compte d'une autre entreprise de commercialisation par paliers ou (ii) qu'avant l'entrée en vigueur des présentes Politiques et procédures, il agissait à titre de distributeur indépendant, d'employé, de dirigeant ou de consultant au sein ou pour le compte d'une autre entreprise de commercialisation par paliers. Il incombe à l'associé de soumettre une demande écrite au Service de vérification de la conformité au moment de son inscription et au plus tard dans les soixante (60) jours suivant l'entrée en vigueur des présentes Politiques et procédures afin de pouvoir bénéficier de la renonciation énoncée ci-dessus.
- I. À titre de condition de participation à l'occasion Univera et en contrepartie de la réception de commissions et d'autres primes versées par Univera, aucun associé Platine ou de grade inférieur ne peut recruter le moindre client ou autre associé d'Univera pour une autre entreprise de vente directe, de vente par paliers, de commercialisation en réseau ou de marketing relationnel pendant une durée de six (6) mois suivant la résiliation, l'expiration ou l'annulation de son entente d'association et de la résiliation de sa concession Univera.
- J. À titre de condition de participation à l'occasion d'Univera et en contrepartie de la réception de commissions et d'autres primes versées par Univera, aucun associé Platine admissible à une allocation pour voiture ou d'un grade supérieur ne peut recruter le moindre client ou autre associé d'Univera pour une autre entreprise de vente directe, de vente par paliers, de commercialisation en réseau ou de marketing relationnel pendant une durée de un (1) an suivant la résiliation, l'expiration ou l'annulation de son entente d'association et de la résiliation de sa concession Univera.
- K. Que ce soit dans des documents de vente, sur un site Web ou dans le cadre de réunions de vente, aucun associé ne doit présenter ou regrouper des produits ou des services d'Univera avec d'autres produits ou services, et ce, afin d'éviter toute confusion ou manœuvre trompeuse susceptible de faire croire à un associé ou à un client potentiel qu'il existe un lien entre des produits et des services d'Univera et d'autres qui n'en sont pas.
- L. Toute violation de la moindre disposition du présent alinéa 3.10 constitue une perturbation déraisonnable et injustifiée des relations contractuelles entre Univera et ses associés et peut entraîner un préjudice irréparable pour Univera. Le cas échéant, Univera peut, à son entière discrétion, imposer les sanctions qu'elle juge nécessaires et appropriées à l'associé coupable de cette violation ou aux concessions de celui-ci, ou encore demander une injonction immédiate sans avoir à offrir de garantie.

3.11 Présentation de l'occasion Univera

- A. En présentant l'occasion Univera à des clients et à des associés potentiels, un associé doit se conformer aux dispositions suivantes :
- i. Un associé doit s'abstenir de toute citation inexacte et ne doit omettre aucune donnée importante concernant le programme de rémunération.
 - ii. Un associé doit clairement indiquer que le programme de rémunération est basé sur les ventes de produits d'Univera, et non uniquement sur le parrainage d'autres associés.
 - iii. Un associé doit bien préciser qu'il n'est possible de réussir qu'au prix d'efforts considérables consentis de manière indépendante.
 - iv. **Un associé ne doit pas se livrer à des projections de revenus ou à des promesses ou encore donner des garanties en présentant l'occasion Univera ou le programme de rémunération de celle-ci à des associés ou à des clients potentiels, ou encore en en discutant avec eux.**
 - v. Un associé peut recourir à des exemples fondés sur des revenus hypothétiques pour expliquer le fonctionnement du programme de rémunération, dans la mesure où il précise bien qu'il s'agit là de revenus hypothétiques.
 - vi. Un associé ne doit faire aucune déclaration concernant les propriétés thérapeutiques, curatives ou bénéfiques du moindre des produits offerts par Univera, sauf en reprenant les déclarations qui figurent dans la documentation officielle d'Univera. **En particulier, aucun associé ne doit déclarer ou laisser entendre que les produits d'Univera sont destinés à diagnostiquer, à traiter, à guérir ou à prévenir quelque maladie que ce soit.** En plus de constituer une violation des politiques d'Univera, de telles déclarations peuvent être contraires aux lois aux règlements Fédéraux et étatiques, dont la Food, Drug, and Cosmetic Act (Loi sur les aliments, drogues et cosmétiques) la Federal Trade Commission Act (Loi sur la commission fédérale du commerce) et la Loi sur les aliments et drogues du Canada et ses Règlements et le Règlement sur les produits de santé naturels (Santé Canada).
 - vii. Un associé ne peut utiliser les documents officiels d'Univera pour promouvoir l'occasion d'affaires Univera dans un pays où celle-ci ne jouit pas d'une « présence ».

3.12 Détention des demandes ou des commandes

Un associé ne doit pas traiter les inscriptions de nouveaux candidats et les achats de produits. Toutes les ententes d'association, les ententes du programme Avantage client et les commandes de produits doivent être soumises à Univera dans les deux (2) jours ouvrables suivant le moment de la signature de l'entente ou la passation de la commande en question.

3.13 Obligations en matière de vente régies par le programme de rémunération

- A. Le programme de rémunération d'Univera est basé sur la vente de produits et de services d'Univera aux consommateurs. Les associés doivent respecter les obligations en matière de vente qui leur sont imposées ainsi que celles qui sont imposées à leur équipe en aval (de même que les autres obligations imposées par l'entente) pour avoir droit à des primes et à des commissions ainsi que pour pouvoir accéder aux niveaux supérieurs.
- B. Pour qu'un associé ait droit à des commissions, il doit respecter les obligations suivantes en matière de vente :
- i. Afin d'être rémunéré conformément à son grade, un associé doit réaliser le volume de ventes personnel (PV) et le volume de ventes de groupe (GV) exigés pour le grade en question, précisés dans le programme de rémunération d'Univera.
 - ii. Le « volume de ventes personnel » correspond aux achats effectués par l'associé en tant que consommateur. Le « volume de ventes de groupe » comprend le volume de ventes personnel ainsi que le volume de ventes total de tous les associés et clients de la structure de l'associé.

- iii. Les associés peuvent acheter des produits d'Univera et les revendre ensuite au prix qu'ils veulent. Univera indique des prix de vente suggérés.
- iv. Aucune exclusivité n'est accordée à quiconque sur un territoire donné. Aucuns frais de franchise ne s'appliquent à une entreprise Univera.

3.14 Achats interdits

- A. Un associé n'est pas tenu de constituer des stocks de produits ou d'outils de vente.
- B. Univera interdit les achats de stocks déraisonnables de produits dans le but premier d'avoir droit à des commissions, à des primes ou à des promotions en vertu du programme de rémunération. Les associés ne peuvent acheter plus de stocks qu'ils ne peuvent en revendre ou en consommer en trois (3) mois et ils ne doivent pas encourager autrui à le faire. Univera se réserve le droit de vérifier la revente des stocks de produits par tout associé et d'inspecter les documents relatifs aux ventes aux clients.
- C. Aucun associé ne doit acheter plus de 5 000 \$ de produits ou de services par mois, à moins qu'il ne puisse certifier par écrit à Univera que le montant de ses commandes au détail en suspens dépasse 5 000 \$ ou qu'il ne lui indique par écrit les raisons pour lesquelles un tel achat est nécessaire. En pareil cas, l'associé doit, sur demande écrite d'Univera, fournir des relevés écrits des ventes au détail en question.
- D. **Un associé certifie avec chaque commande de nouveau produit qu'un tel associé a vendue ou a consommée un minimum de 70 % de tout produit acheté dans des commandes antérieures.**

4. COMMANDES

4.1 Politiques générales en matière de commandes

- A. Univera reconnaît qu'afin d'assurer un service à la clientèle de qualité, un associé peut parfois être tenté de passer des commandes pour son équipe en aval en utilisant le compte de celle-ci. Toutefois, pour réduire les coûts dus aux retours de marchandise et pour éviter la passation de commandes non autorisées par des tiers, une pénalité de 20 \$ peut être imposée à l'associé qui passe une première commande non autorisée en utilisant le compte de son équipe en aval. La deuxième commande non autorisée passée en utilisant ce même compte est sanctionnée par une pénalité de 100 \$. Enfin, la troisième commande non autorisée passée en utilisant ce même compte de l'équipe en aval entraîne la perte de tout droit d'utiliser le compte en question.
- B. Un associé ne doit pas utiliser le compte de carte de crédit ou de prélèvement automatique d'un autre associé ou d'un client à des fins d'inscription au sein d'Univera ou pour acheter des produits sans l'autorisation écrite du titulaire du compte en question. L'associé titulaire d'une telle autorisation écrite doit la conserver dans ses dossiers.
- C. Un associé ne doit pas utiliser les comptes de son équipe en aval à son propre profit ou à d'autres fins inappropriées, y compris pour commander des produits afin de pouvoir bénéficier de commissions, de primes, de réductions de prix ou d'une promotion à un grade supérieur. Un tel détournement du programme de rémunération est interdit. Univera peut, à son entière discrétion, récupérer les commissions ou autres sommes versées en plus d'imposer les autres sanctions disciplinaires qu'elle juge appropriées si elle estime que la conduite de l'associé constitue une violation de la présente disposition.
- D. En cas de commande suivie d'un paiement invalide ou inexact, Univera tente de communiquer avec l'associé concerné par téléphone ou par courriel pour en obtenir le paiement valide ou exact. Si, au bout de dix (10) jours ouvrables, les tentatives en ce sens restent infructueuses, la commande est annulée.
- E. Aucune commande contre remboursement n'est acceptée.
- F. L'associé qui désire transférer une commande de son compte ou de celui d'une équipe en aval à celui d'une autre équipe en aval doit au préalable obtenir l'autorisation écrite de toutes les parties concernées. Univera facture à l'associé des frais de 20 \$ pour le traitement de ce transfert.

- G. Si un associé décide de changer de carte de crédit en ce qui a trait au paiement, il doit préalablement obtenir l'autorisation écrite de toutes les parties concernées. Univera facture à l'associé des frais de vingt dollars (20\$) pour le traitement de ce changement.
- H. Toutes les commandes par télécopieur sont acceptées jusqu'à minuit, heure du Pacifique, le dernier jour ouvrable du mois.
- I. Les prix peuvent être modifiés sans préavis.
- J. L'associé ou le client qui reçoit une commande endommagée ou erronée doit en aviser Univera dans les trente (30) jours civils de la réception de celle-ci et suivre la procédure indiquée à l'alinéa 7.5.

4.2 Provision insuffisante

- A. Tous les chèques retournés pour provision insuffisante doivent être émis à nouveau. Des frais de 35\$ sont portés au compte de l'associé ou du client pour tout chèque retourné et pour toute provision insuffisante.
- B. Tout solde dû à Univera par un associé à la suite de chèques retournés pour provision insuffisante ainsi que les frais liés au retour de chèques ou à l'insuffisance de provision (chambre de compensation automatisée) sont déduits par Univera des primes ou commissions ultérieures de l'associé.
- C. Toutes les transactions par chambre de compensation automatisée ou par carte de crédit marquées par des problèmes de retour de chèques ou d'insuffisance de provision non résolus sans retard par l'associé concerné peuvent donner lieu à des sanctions disciplinaires.

4.3 Obligations en matière de taxes de vente

- A. L'associé doit se conformer à la totalité des lois et règlements étatiques et locaux régissant la vente des produits d'Univera. La totalité des produits, de la documentation et des trousseaux de démarrage de l'associé d'Univera sont assujettis aux taxes de vente applicables, qu'elles soient imposées par l'État, le comté, la ville, la province ou le territoire.
- B. Univera collecte et reverse les taxes de vente sur les commandes de chaque associé à moins que ce dernier ne lui fournisse le formulaire Resale Tax Certificate (certificat de taxe de revente) approprié. Au moment de la passation des commandes auprès d'Univera, les taxes de vente sont prépayées en fonction du prix d'achat. Univera reverse les taxes de vente aux autorités fiscales étatiques et locales compétentes. L'associé peut recouvrer les taxes de vente quand il effectue une vente. Les associés sont responsables des taxes de vente additionnelles dues sur les produits vendus à prix majoré.
- C. Univera recommande à chaque associé de consulter un conseiller fiscal pour obtenir plus de renseignements en ce qui a trait à son entreprise.

4.4 Commandes dans le cadre d'un plan avantageux

- A. Les ententes relatives aux plans avantageux des clients et des associés doivent être soumises à Univera dans les deux (2) jours ouvrables suivant l'inscription.
- B. Au moins une commande doit être expédiée dans le cadre d'un plan avantageux pour que les avantages du programme Avantage Client ou le prix de gros s'appliquent.
- C. Les commandes passées dans le cadre d'un plan avantageux peuvent être reportées de deux (2) mois tout au plus; passé ce délai, elles sont facturées au prix ordinaire, non à celui prévu par le plan en question.
- D. Les modifications ou les annulations de commandes passées dans le cadre d'un plan avantageux doivent faire l'objet d'un préavis écrit de quinze (15) jours comportant le nom de l'auteur du préavis, son numéro d'identification Univera et sa signature.
- E. Les commandes en vertu du plan avantageux ne sont pas disponibles au magasin d'Univera.

- F. Si Univera décide de retirer un produit visé par une commande passée dans le cadre d'un plan avantageux, elle doit tout mettre en œuvre pour en aviser le client ou l'associé Avantage au moins trente (30) jours à l'avance. L'avis communiqué à cette fin doit l'être dans le cadre d'un bulletin ou d'un autre communiqué officiel d'Univera, sur papier ou sous forme électronique.
- G. Si Univera diffère la livraison d'un produit visé par une commande passée dans le cadre d'un plan avantageux, elle doit en aviser l'associé ou le client Avantage concerné par écrit, sur la facture de la commande.
- H. Si le paiement d'une commande destinée à être acquittée par carte de crédit ou par prélèvement automatique est refusé une première fois, l'associé ou le client Avantage est prié de l'acquitter par un autre moyen. Si le paiement d'une telle commande est refusé une seconde fois, l'associé ou le client Avantage peut être déclaré inadmissible au plan avantageux dont il bénéficiait jusqu'alors, à la discrétion d'Univera.
- I. Si la livraison d'une commande passée dans le cadre d'un plan avantageux est refusée, Univera peut immédiatement annuler le plan avantageux de l'associé ou du client Avantage concerné et décider que toutes les commandes ultérieures seront facturées au prix ordinaire, non à celui prévu par le plan avantageux.

5. VERSEMENT DES COMMISSIONS ET DES PRIMES ET OCTROI DES RABAIS

5.1 Droits aux primes et aux commissions

- A. Un associé doit être actif et se conformer aux politiques et procédures d'Univera pour avoir droit à des primes et à des commissions. Tant qu'un associé se conforme aux conditions de l'entente, Univera lui verse des commissions conformément au programme de rémunération.
- B. Univera se réserve le droit de retenir un commission autrement dû à un associé tant qu'elle n'a pas reçu une entente d'association dûment remplie et signée, sur papier ou électroniquement, comme le prévoit l'alinéa 2.2 A.
- C. Univera se réserve le droit de reporter le versement des commissions jusqu'à ce qu'elles totalisent plus de 25\$.

5.2 Calcul des commissions, anomalies et liste des frais

- A. Afin d'être prises en compte dans le volume des ventes donnant droit à une rémunération pour une période donnée, les commandes (y compris celles passées par télécopieur, par téléphone, par la poste ou par Internet) doivent parvenir à Univera avant minuit, heure du Pacifique, le dernier jour de la période en question où Univera est ouverte et en mesure de recevoir et de traiter ces commandes. Les commandes doivent être acquittées en entier pour être prises en compte aux fins de la rémunération.
- B. Les commissions, les commissions indirectes et les volumes de vente réalisés sont calculés par mois civil. Les commissions mensuelles sont payées le 20 de chaque mois, à la suite de la réception des commandes y donnant droit. Toutefois, si le 20 d'un mois donné tombe une fin de semaine ou un jour férié, les commissions seront payées le dernier jour ouvrable avant le 20. Le délai de réception des chèques est de cinq (5) jours ouvrables.
- C. Un associé doit immédiatement consulter son relevé mensuel et ses relevés de primes. Il dispose de trente (30) jours suivant leur réception pour signaler toute anomalie. **Passé ce délai, aucune demande de révision du calcul des commissions n'est prise en compte.**
- D. Pour de plus amples renseignements sur le versement des commissions, voir le programme de rémunération.

E. Liste des frais

- i. Frais de traitement pour les chèques de commission : 3 \$
- ii. Réémission d'un chèque de commission : 20 \$
- iii. Retenue d'un chèque de commission : 20 \$
- iv. Traitement particulier ou d'urgence : 20 \$ plus frais d'expédition
- v. Chèque retourné ou provision insuffisante : 35 \$
- vi. Chèque de commission non encaissé et annulé au bout de quatre-vingt-dix (90) jours : 20 \$
- vii. Chèque de commission annuelle non encaissé et conservé dans les dossiers : 20 \$

5.3 Rajustements des primes et des commissions en cas de retour de produits

- A. Les primes et les commissions d'un associé sont basées sur ses ventes réelles de produits aux consommateurs. Si un produit est retourné à Univera pour remboursement ou s'il est racheté par celle-ci, les primes et les commissions versées à un associé pour la vente de ce produit sont déduites de sa rémunération. Cette déduction s'effectue dès le mois où le remboursement est accordé, puis se poursuit au fil des périodes de rémunération suivantes jusqu'au recouvrement intégral des commissions.
- B. Si un associé résilie sa concession avant qu'Univera ait entièrement recouvré les commissions et primes versées pour les produits retournés, le montant qui reste à récupérer peut être déduit des autres sommes dues par Univera cet associé.

5.4 Promotion et voyages incitatifs

Pour encourager les associés à atteindre un rendement exceptionnel, Univera leur propose des programmes de primes incitatives (invitations à prendre part à des voyages, à des séminaires ou à d'autres événements parrainés par la société). Sauf mention contraire expresse, au plus deux (2) personnes par concession peuvent profiter des invitations à prendre part à ces événements. Les entités (partenariats, sociétés commerciales, etc.) qui possèdent une concession comptant elle-même plus de deux propriétaires doivent informer Univera de l'identité des deux (2) personnes auxquelles ces invitations doivent être adressées. En outre, sauf mention contraire à l'occasion de l'annonce du programme ou dans le règlement de celui-ci, ces entités peuvent acheter des invitations, aux frais d'Univera, pour deux propriétaires additionnels, sous réserve des places disponibles.

6. PARRAINAGE DES CANDIDATS

6.1 Parrainage des candidats

Univera doit tout mettre en œuvre pour confier le parrainage d'une personne qui s'informe sur l'occasion d'affaires ou sur les produits à l'associé qui a dirigé cette personne vers Univera ou qui l'a renseignée à son sujet. Si aucun lien avec un associé précis ne peut être établi, les renseignements relatifs à cette personne sont communiqués aux associés Or en règle dont l'adresse de courriel figurant dans les dossiers est valide, en fonction de leur proximité géographique. S'il existe plus d'un parraineur potentiel, le nouveau parraineur est désigné au hasard, de la manière la plus équitable possible. Univera se réserve le droit de se prononcer de manière définitive sur le positionnement des candidats.

7. POLITIQUE DE RETOUR

7.1 Garantie de 90 jours accordée aux clients

Chaque client ou client Avantage d'Univera jouit d'une garantie de 90 jours à cent pourcent (100%), remboursé sur tous les produits d'Univera qu'il achète à titre de client. Tout produit acheté à titre de client peut être retourné pour un remboursement ou un crédit sur leur compte, frais d'expédition et de manutention non compris. Tout produit retourné dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours est remboursé à cent pourcent (100%).. Le délai de quatre-vingt-dix (90) jours court à compter de la date de passation de la commande.

7.2 Garantie de 90 jours accordée aux associés

Tout associé jouit d'une garantie de remboursement de quatre-vingt-dix (90) jours sur tous les produits d'Univera qu'il achète. Tout produit acheté à titre d'associé peut être retourné pour un remboursement ou un crédit sur compte frais d'expédition et de manutention non compris. Tout produit retourné dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours est remboursé à quatre-vingt-dix pourcent (90%).Le délai de quatre-vingt-dix (90) jours précité court à compter de la date de passation de la commande.

7.3 Procédure de retour

- A. Tout retour, qu'il soit fait par un client, un client Avantage ou un associé, doit être effectué selon la procédure suivante :
 1. Obtenir d'Univera un numéro d'autorisation de retour de marchandise (ARM).
 2. Expédier les articles à l'adresse indiquée par le service à la clientèle au moment de l'attribution du numéro d'ARM.
 3. Joindre aux produits retournés une copie de la facture comportant le numéro d'ARM et indiquer la raison du retour.
 4. Retourner les boîtes, bouteilles, flacons et autres contenants vides, ainsi que toute portion non utilisée des produits retournés. Les ensembles incomplets ne seront pas acceptés. Tous les composants doivent être retournés. Les produits doivent être retournés à Univera dans les trente (30) jours suivant la date d'émission du numéro d'ARM.
- B. Les crédits sont accordés par le même mode de paiement que celui utilisé pour effectuer l'achat de la commande. Si le recours à ce mode de paiement n'est plus possible, un autre mode de paiement peut être utilisé.
- C. Quel que soit le mode de paiement utilisé pour le crédit, le délai minimal avant que le remboursement ne soit porté au compte (par chambre de compensation automatisée ou carte de crédit) est de 4 à 6 semaines.
- D. Les achats supplémentaires de produits et articles précédemment remboursés ne seront pas éligible pour un remboursement.
- E. Les retours excessifs peuvent constituer un motif de résiliation forcée.
- F. Les outils de marketing achetés seront remboursés pour un remboursement de quatre-vingt-dix pourcent (90%) pourvu qu'ils soient retournés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours sans avoir été ouverts et dans un état qui permette de les réintégrer aux stocks et qu'il ne soit pas périmé.
- G. Tout retour doit être expédié port payé à Univera, celle-ci n'acceptant pas les colis payables à la livraison. Univera recommande d'expédier les produits retournés par UPS ou FedEx, car le client, le client Avantage ou l'associé assume seul tous les risques de perte des produits retournés au cours de leur expédition. Si un produit retourné n'est pas reçu par le centre de distribution d'Univera, il incombe au client, au client Avantage ou à l'associé de retracer le colis, et aucun crédit n'est accordé.
- H. Le retour par un client, un client Avantage ou un associé de plus de 1 500 \$ de produits avec demande de remboursement au cours d'une année civile peut constituer un motif de résiliation forcée.

7.4 Politique de retour de produits par les acheteurs au détail

- A. On entend par « acheteur au détail » toute personne qui ne figure pas dans le système informatique d'Univera, qui commande des produits directement à un associé d'Univera et qui les reçoit directement de celui-ci. Il incombe à cet associé de rembourser à l'acheteur au détail les produits retournés. Les dispositions de l'alinéa 7.1 relatif à la garantie accordée aux clients s'appliquent à l'acheteur au détail.
- B. Aux États-Unis, la Federal Trade Commission (FTC) stipule que les acheteurs au détail bénéficient d'un délai de trois (3) jours ouvrables pour annuler leurs achats en vue d'obtenir le remboursement intégral du prix d'achat sans avoir à fournir de raison ou d'explication. Au Canada, diverses lois provinciales sur le démarchage stipulent que les acheteurs au détail bénéficient d'un délai de dix (10) jours pour annuler leurs achats sans avoir à fournir de raison ou d'explication. Il s'agit dans tous les cas d'accorder aux acheteurs un « délai de réflexion ». En vertu de la réglementation:
- l'associé doit informer l'acheteur au détail de son droit d'annuler la transaction sans pénalité ou obligation au moment de la vente;
 - l'associé doit fournir à l'acheteur au détail deux exemplaires d'un formulaire d'annulation (l'un à conserver, l'autre à expédier) ainsi qu'une copie de la facture de vente;
 - la facture de vente doit indiquer la date de la transaction, le nom et l'adresse de l'associé, ainsi que les précisions concernant le droit d'annulation;
 - si l'acheteur au détail annule la transaction, il doit retourner la portion non utilisée du produit; et
 - l'associé doit rembourser l'intégralité du prix d'achat dans dix (10) jours suivant la demande d'annulation de l'acheteur au détail au États-Unis et dans quinze (15) jours suivant la demande d'annulation de l'acheteur au détail au Canada.
- C. Univera encourage les associés à honorer toute demande de remboursement émanant d'un acheteur au détail même si elle est présentée plus de trois (3) jours après l'achat, de manière à assurer le respect de la garantie accordée au client énoncée à l'alinéa 7.1.
- D. Une copie de la facture de vente originale remise à l'acheteur au détail avec le bordereau de retour de marchandise (dûment rempli) doit être obtenue de l'acheteur en question.
- E. Les produits ou leurs contenants vides doivent être retournés à Univera dans les trente (30) jours suivant l'obtention d'un numéro d'ARM par l'associé, accompagné d'une copie de la facture de vente et du bordereau de retour de marchandise.
- F. Un exemplaire de la facture de vente au détail officielle peut être obtenu en ligne à www.univeraoffice.com.

7.5 Obligation de confirmation des commandes

L'associé qui reçoit une commande endommagée ou erronée doit en aviser Univera dans les trente (30) jours suivant sa réception. À défaut d'aviser Univera de toute commande erronée ou endommagée dans les trente (30) jours qui suivent sa réception, l'associé peut perdre le droit de réclamer la correction de la situation.

7.6 Politique de rachat auprès des associés démissionnaires

Sujet aux conditions de l'alinéa 3.14, si un associé démissionne et souhaite retourner à Univera les produits achetés dans le cours normal de ses activités, Univera s'engage à les lui racheter à quatre-vingt-dix pour cent (90%) du prix d'achat, frais d'expédition et de manutention non compris. Toutefois, pour que cette obligation de rachat s'applique, les produits en question doivent être reçus par Univera dans les trente (30) jours suivant la réception de la lettre de démission et dans les douze (12) mois suivant la date de la commande, en plus d'être dans un état qui en permette la revente. Les produits ne sont pas considérés comme propres à la revente s'ils sont ouverts, s'ils sont périmés ou s'ils ne peuvent être réintégrés aux stocks. L'associé doit communiquer avec le service à la clientèle d'Univera et se conformer à toutes les exigences précisées à l'alinéa 7.3 pour avoir droit au rachat des produits.

8. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

8.1 Introduction

La présente politique de confidentialité vise à assurer la compréhension et le respect des principes fondamentaux en matière de confidentialité par la totalité des clients, des clients Avantage et des associés.

8.2 Attentes en matière de confidentialité

- A. Univera respecte l'importance que ses clients, ses clients Avantage et ses associés attachent à la confidentialité de leur information financière et de leurs renseignements personnels. Par conséquent, Univera s'engage à prendre des mesures raisonnables pour préserver en permanence la confidentialité de l'information financière, de l'information relative aux comptes ainsi que des renseignements personnels non publics de ses clients, de ses clients Avantage et de ses associés.
- B. En concluant une entente d'association, tout associé autorise Univera à divulguer ses coordonnées aux associés de son équipe de soutien, mais uniquement pour les activités liées à l'exploitation de l'entreprise Univera. Tout associé s'engage par les présentes à préserver en permanence la confidentialité et la sécurité de cette information et à ne l'utiliser que pour soutenir et servir son équipe en aval ainsi que pour exploiter l'entreprise Univera.

8.3 Accès des employés à l'information

Univera limite le nombre d'employés qui ont accès aux renseignements personnels non publics des clients et des associés.

8.4 Protection de l'information par des procédures de sécurité bien établies

- A. Seul le titulaire autorisé d'un compte a accès à l'information confidentielle concernant ce compte, et ce, uniquement après vérification de l'identité du titulaire en question.
- B. Cette vérification peut entre autres s'appuyer sur les éléments suivants :
 - 1. numéro d'identification;
 - 2. adresse;
 - 3. numéro(s) de téléphone;
 - 4. numéro(s) de carte de crédit;
 - 5. NIP (numéro d'identification personnel);
 - 6. signatures et autres éléments d'identification.
- C. En cas d'incertitude quant à l'identité d'une personne qui demande à accéder à de l'information par téléphone, Univera doit prier cette personne de rédiger sa demande par écrit et de l'expédier au Siège Social d'Univera par la poste ou par télécopieur.

8.5 Restrictions concernant la divulgation de l'information relative aux comptes

Univera s'engage à ne pas divulguer à des tiers les renseignements personnels non publics ou l'information financière de ses clients ou associés, actuels ou anciens, sauf dans la mesure permise ou exigée par les lois, les règlements ou les ordonnances judiciaires applicables, dans l'intérêt de ses clients, de ses clients Avantage ou de ses associés, pour assurer le respect des droits ou obligations prévus par les présentes politiques et procédures ou par les ententes des clients Avantage ou des associés, ou encore avec l'autorisation écrite du titulaire du compte indiqué dans les dossiers.

9. INFORMATION EXCLUSIVE ET SECRETS COMMERCIAUX

9.1 Rapports d'activité, listes et information exclusive

En remplissant et en signant une entente d'association, tout associé convient que les rapports d'activité, les listes de noms et de coordonnées de clients, de clients Avantage et d'associés ainsi que toute autre information, y compris d'ordre financier ou scientifique, communiquée verbalement ou autrement par Univera et relative aux activités de celle-ci (collectivement : les « rapports ») constituent de l'information confidentielle et exclusive de même que des secrets commerciaux appartenant à Univera.

9.2 Obligation de confidentialité

- A. Pendant la durée de l'entente d'association conclue entre un associé et Univera et pendant cinq (5) ans à compter de l'expiration de cette entente, l'associé ne doit pas :
1. utiliser l'information figurant dans les rapports pour faire concurrence à Univera ou à quelque autre fin que ce soit, hormis pour exploiter son entreprise Univera; ou
 2. utiliser ou divulguer à quelque personne ou entité que ce soit la moindre information confidentielle figurant dans les rapports.

9.3 Manquement et recours

L'associé convient que l'information exclusive précitée est par nature unique et que sa divulgation ou son utilisation en violation de la présente disposition peut entraîner un préjudice irréparable pour Univera et pour les entreprises Univera indépendantes. Univera et ses associés sont en droit de réclamer une injonction ou des dommages à l'encontre de tout associé qui manque à la présente disposition dans le cadre d'une action destinée à faire valoir leurs droits en vertu du présent paragraphe. La partie gagnante est en droit de se voir adjuger un montant pour ses honoraires d'avocat et ses dépenses.

9.4 Retour de documents

Tout associé ancien ou actuel doit, à la demande d'Univera, retourner à celle-ci les originaux et toutes les copies de la totalité des « rapports », ainsi que toute l'information confidentielle d'Univera en sa possession.

10. PUBLICITÉ, OUTILS PROMOTIONNELS, UTILISATION DES APPELLATIONS ET DES MARQUES DE COMMERCE DE LA SOCIÉTÉ

10.1 Étiquetage, emballage et affichage des produits

- A. Un associé ne doit pas ré étiqueter ou réemballer les produits d'Univera, en remplir de nouveau les contenants ou encore modifier les produits, l'information, les outils ou les programmes d'Univera de quelque manière que ce soit. Les produits d'Univera doivent être vendus dans leurs contenants d'origine. Le remballage ou le ré étiquetage sont contraires aux lois fédérales et étatiques et peuvent entraîner d'importantes sanctions pénales ou civiles.
- B. L'associé ne doit pas faire en sorte que des appellations commerciales ou des produits d'Univera soient vendus, affichés ou présentés dans des commerces de détail, sauf :
 - a. dans les établissements où les revenus générés par la fourniture de services professionnels sont
 - i. supérieurs à ceux découlant de la vente de produits (cabinets médicaux, cliniques, clubs de santé, spas, salons de beauté, etc.)
 - ii. dans les commerces de détail qui appartiennent à l'associé ou dont celui-ci assure la gestion, pourvu que le revenu annuel brut de chaque commerce ne dépasse pas un (1) million de dollars et que l'associé en question ne possède ou ne gère pas plus de cinq (5) établissements.
- C. Les associés ne peuvent effectuer de ventes commerciales qu'avec l'autorisation écrite préalable d'Univera. Aux fins des présentes politiques et procédures, l'on entend par « vente commerciale » :
 - i. la vente d'au moins 5 000 \$ de produits d'Univera dans le cadre d'une seule commande; ou
 - ii. la vente de produits à un tiers qui entend les revendre à un consommateur.
- D. Un associé peut vendre des produits d'Univera et afficher les appellations commerciales de celle-ci dans tout kiosque approprié (installé dans le cadre d'une foire commerciale, p. ex.) avec l'autorisation préalable écrite d'Univera. Univera se réserve le droit de refuser l'autorisation de participer à quelque événement que ce soit qui, selon elle, ne constitue pas un cadre approprié pour la promotion de ses produits, de ses services ou de l'occasion Univera. La participation à des réunions d'échange ou à des ventes-débaras ne saurait être autorisée, ces événements ne cadrant pas avec l'image professionnelle qu'Univera souhaite projeter. La participation à certains marchés aux puces ou foires agricoles est possible, avec l'autorisation écrite préalable d'Univera. Un numéro d'approbation d'Univera (UAN) doit être obtenu auprès du service de vérification de la conformité et être affiché durant la tenue de l'événement en question.

10.2 Utilisation des appellations de la société et des autres éléments de propriété intellectuelle

- A. Un associé doit sauvegarder la bonne réputation d'Univera et de ses produits et contribuer à l'accroître. La commercialisation et la promotion d'Univera, de l'occasion Univera, du programme de rémunération et des produits d'Univera doivent se faire dans l'intérêt du public, avec courtoisie et en évitant toute conduite ou pratique trompeuse, mensongère, contraire à l'éthique ou immorale.
- B. Comme Univera produit et vend des suppléments nutritionnels et qu'elle est tenue de se conformer aux directives gouvernementales concernant les sociétés de commercialisation en réseau, **un associé ne doit faire aucune déclaration non approuvée concernant les produits ou leurs propriétés thérapeutiques, que ce soit dans le cadre de publicités imprimées ou électroniques, sur des sites Web, dans des vidéos, ou encore sur des supports audio, des DVD ou des CD.** Un associé ne doit pas prétendre ou laisser entendre que les produits d'Univera ont été approuvés par la FDA ou Santé Canada ou qu'ils sont destinés à diagnostiquer, à traiter, à guérir ou à prévenir quelque maladie que ce soit. Les produits d'Univera ne doivent pas être présentés comme une solution de rechange ou un substitut à quelque médicament que ce soit, sur ordonnance ou en vente libre. Un associé doit insister sur le fait que l'utilisation de produits et de suppléments naturels issus d'une recherche de qualité contribue à garder une apparence et un corps sains.

- C. Tous les outils promotionnels fournis ou créés par Univera doivent être utilisés sous leur forme originale; ils ne doivent pas être modifiés, sauf avec l'autorisation préalable écrite du service de vérification de la conformité.
- D. Le nom d'Univera, celui de chacun de ses produits et les autres noms adoptés par Univera en relation avec ses activités sont des appellations commerciales, des marques de commerce et des marques de service exclusives d'Univera. Ces appellations et marques recèlent, à ce titre, une grande valeur pour Univera, et les associés ne peuvent les utiliser que de la manière expressément autorisée.
- E. **Les restrictions du droit d'utilisation du nom d'Univera par les associés visent à protéger les droits exclusifs de celle-ci et à éviter la perte ou la mise en péril de ses appellations protégées d'Univera à la suite d'un usage autorisé.** L'utilisation du nom d'Univera sur tout élément non produit par celle-ci est interdite, sauf comme suit :
- i. [Nom de l'associé] Associé Univera indépendant
 - ii. [Nom de l'associé] Produits d'un associé Univera indépendant
- F. Les autres dispositions qui régissent l'utilisation du nom d'Univera sont les suivantes :
- i. Toute la papeterie (papier à en-tête, enveloppes et cartes professionnelles) portant le nom ou le logo d'Univera et destinée à être utilisée par l'associé doit être approuvée par le service de vérification de la conformité d'Univera.
 - ii. L'associé peut figurer sous son nom en tant qu'« Associé Univera indépendant » dans les pages blanches de l'annuaire téléphonique.
 - iii. Les exécutifs (et les personnes des grades supérieurs) peuvent figurer sous leur nom dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, sous la rubrique appropriée. Exemples de rubriques approuvées : pharmacie, nutrition, produits de santé. Il est possible de connaître les autres rubriques approuvées en communiquant avec le service de vérification de la conformité.
 - iv. Un associé peut faire paraître dans l'annuaire téléphonique des publicités comportant le nom ou le logo d'Univera avec l'autorisation écrite du service de vérification de la conformité d'Univera.
 - v. L'utilisation du nom ou du logo d'Univera sur des immeubles, des véhicules, etc., est interdite sans l'autorisation expresse écrite du service de vérification de la conformité d'Univera.
 - vi. L'associé ne doit pas utiliser le nom d'Univera en répondant au téléphone, dans ses messages vocaux ou dans le cadre de quelque service de répondeur que ce soit de manière à donner au demandeur l'impression qu'il a joint le Siège Social d'Univera. Il peut par contre utiliser la formule « Associé Univera indépendant ».
- G. Certaines des photos et des images utilisées par Univera dans sa publicité, sur ses emballages ou sur ses sites Web le sont en vertu de contrats à titre onéreux conclus avec des fournisseurs tiers, dont les associés ne peuvent se prévaloir. L'associé qui souhaite utiliser ces photos ou ces images doit conclure des contrats à titre onéreux distincts avec ces fournisseurs.
- H. Un associé peut demander au service de vérification de la conformité l'autorisation d'utiliser les logos, les photos, les bandeaux et les images qui figurent sur le site Web officiel d'Univera, dans la section Ressources publicitaires (Advertising Resources). Ces images sont libres de droit et peuvent être utilisées par l'associé moyennant une autorisation écrite préalable.
- I. Un associé ne doit pas produire, utiliser à des fins de promotion, dupliquer ou utiliser des éléments de quelque nature que ce soit illustrant ou comportant des appellations, des dessins, des symboles, des programmes, des produits ou d'autres éléments d'Univera protégés à titre de marques de commerce ou encore par droits d'auteur ou par d'autres moyens à des fins autres que celles auxquelles ils sont destinés, éléments audio, vidéo ou Web compris, sans avoir obtenu l'autorisation écrite d'Univera avant de produire ou d'utiliser ces éléments.
- J. Un associé ne doit pas apparaître à la télévision ou s'exprimer à la radio ou dans quelque autre média que ce soit, ou encore utiliser ces médias, pour promouvoir Univera ou les programmes de celle-ci ou encore pour en discuter sans l'autorisation préalable écrite du service de vérification de la conformité.

- K. Un associé ne doit pas produire, à des fins de vente ou de distribution, quelque support que ce soit consacré à des conférences ou à d'autres événements de la société et ne doit pas non plus reproduire, à des fins de vente ou d'usage personnel, les enregistrements audio ou les présentations vidéo d'Univera sans l'autorisation préalable écrite du service de vérification de la conformité.
- L. Un associé peut demander au service de vérification de la conformité l'autorisation d'utiliser les annonces ou le matériel promotionnel créé par la société qui se trouve dans le Bureau Associé d'Univera, dans la section Ressources publicitaires (Advertising Resources).
- M. Univera se réserve le droit de révoquer toute approbation préalable d'outils de vente ou d'outils promotionnels pour se conformer aux modifications des lois et règlements applicables, et peut demander le retrait du marché de ces outils sans encourir d'obligation financière envers l'associé concerné.
- N. Un associé ne doit pas promouvoir à la fois des produits d'Univera et d'autres qui n'en sont pas sur un même site Web ou dans une même publicité.

10.3 Télécopies et courriels – limitations

- A. Sauf dans la mesure prévue au présent paragraphe, un associé ne doit pas se livrer à la transmission de télécopies ou de courriels non sollicités, à des envois massifs de courriels ou à l'expédition de polluriels dans le but d'annoncer ou d'exploiter son entreprise Univera. Toutefois, cette interdiction ne concerne pas :
 - a. les télécopies ou les courriels transmis à toute personne à sa demande ou avec son autorisation;
 - b. les télécopies ou les courriels transmis à toute personne avec laquelle l'associé entretient déjà une relation d'affaires ou personnelle.
- B. Dans tous les États où la loi l'interdit, un associé ne doit pas, que ce soit par téléphone, par télécopieur, par ordinateur ou par tout autre dispositif, transmettre ou faire transmettre par un tiers des publicités non sollicitées à un dispositif capable de convertir en texte ou en images le signal électronique reçu par les lignes téléphoniques ordinaires, par câble, par liaison RNIS ou T1 ou encore par tout autre dispositif de transmission de signal, sauf dans la mesure autorisée par le présent paragraphe.
- C. La totalité des télécopies, des courriels ou des documents transmis par ordinateur assujettis à la présente disposition doivent comporter chacun des éléments suivants :
 - i. une mention claire et bien en évidence précisant que la télécopie, le courriel ou le document en question constitue une publicité ou une sollicitation; les mots « publicité » ou « sollicitation » dans le champ « Objet »;
 - ii. l'adresse de l'expéditeur ou des indications d'acheminement claires;
 - iii. la mention du nom de domaine légal et exact;
 - iv. un avis clair et bien en évidence concernant la possibilité de refuser de recevoir de l'expéditeur d'autres télécopies ou courriels de nature commerciale;
 - v. des directives de désabonnement ou de désinscription figurant au tout début du corps du message et rédigées dans une police de même taille que la plus grande partie du message;
 - vi. le nom réel et exact de l'expéditeur, ainsi que son adresse de courriel ou son numéro de télécopieur et son adresse physique valides;
 - vii. la date et l'heure de transmission.
 - viii. Une fois avisé par un destinataire de son désir de ne plus recevoir de télécopies ou de courriels, l'associé concerné doit cesser de lui transmettre des documents.
- D. Les courriels ou les autres documents transmis par ordinateur assujettis à la présente disposition **ne doivent comporter aucun** des éléments suivants :
 - i. l'utilisation du nom de domaine d'un tiers sans sa permission;
 - ii. des éléments sexuellement explicites.

10.4 Dispositions relatives à Internet et aux sites Web de tiers

- A. Un associé peut utiliser les bandeaux publicitaires Web créés par Univera et qui mènent, par un lien, d'un site Web de tiers au site Web Première d'un associé ou au site Web d'Univera.
- B. Un associé ne doit pas utiliser les sites de tiers qui comportent du contenu copié à partir d'éléments créés par Univera (p. ex., brochures, CD, vidéos, bandes, événements, présentations ou sites Web d'Univera). Il ne doit pas non plus créer son propre contenu Univera. La présente politique vise à assurer l'uniformité de la marque. Elle permet aux clients, aux clients Avantage et aux associés de rester au fait de l'évolution des produits et des dernières informations, facilite l'inscription sous le bon parraineur et contribue au respect des réglementations gouvernementales.
- C. L'associé rémunéré à titre d'associé Diamant ou de grade supérieur peut demander au service de vérification de la conformité l'autorisation de déroger exceptionnellement à la politique relative aux sites Web de tiers. Pour qu'une telle dérogation soit accordée, le site Web doit desservir un marché particulier que le site Web d'Univera ne dessert pas et n'entend pas desservir.
- D. Un associé ne doit pas vendre de produits d'Univera ou proposer l'occasion d'affaires en utilisant des sites de vente aux enchères en ligne comme eBay^{MD}.
- E. Un associé ne doit pas utiliser ou tenter d'enregistrer des appellations commerciales, des marques de commerce, des appellations de services, des marques de service, des noms de produits ou des slogans publicitaires d'Univera, le nom de la société ou le moindre dérivé de ces éléments à quelque fin que ce soit, y compris liée à des noms de domaine Internet (URL), des sites Web de tiers, des pages Web ou des blogs.

10.5 Publicité et outils promotionnels

- A. Toute publicité ou autre forme de communication doit être honnête et convenable.
- B. Toute publicité (sur papier, sur Internet, sur babillard informatique, à la télévision, à la radio, etc.) doit préalablement être approuvée par écrit par le service de vérification de la conformité.
- C. Toutes les demandes d'approbation d'une publicité doivent être adressées au service de vérification de la conformité. Les approbations d'annonces pour les associés canadiens seront traitées par le service de vérification de la conformité au Canada, selon ses propres règles publicitaires.
- D. L'autorisation d'Univera n'est pas nécessaire pour publier des publicités anonymes ne mentionnant ni Univera ni ses employés, ses produits, ses dessins, ses symboles, ses programmes ou ses éléments protégés à titre de marques de commerce, par droit d'auteur ou autrement.
- E. Un associé rémunéré à titre d'associé Diamant ou de grade supérieur peut **créer** ses propres publicités ou outils promotionnels, dont des annonces publicitaires, de l'info publicités et des sites Web de tiers. Cependant, tous ces outils et les modifications qui y sont ensuite apportées doivent être soumis au service de vérification de la conformité pour approbation.
 - a. Il est conseillé aux associés Diamant et de grade supérieur de communiquer avec le service de vérification de la conformité **avant** d'entreprendre la réalisation de publicités, d'infopublicités ou de sites Web.
- F. Pour obtenir l'approbation d'une annonce par Univera, l'associé doit procéder comme suit :
 - i. Créer l'annonce (associés Diamant seulement) ou sélectionner l'une des annonces réalisées par la société à www.univeraoffice.com.
 - ii. Remplir le formulaire d'approbation d'annonce, disponible à www.univeraoffice.com.
 - iii. S'assurer de bien indiquer la mention « Associé Univera indépendant » dans l'annonce.
 - iv. Soumettre la mise en page proposée et le formulaire d'approbation, par courriel à compliance@univera.com, ou par télécopieur au 360 486-7406 (à l'attention du service de vérification de la conformité) et
 - v. Le délai d'approbation est d'au moins deux (2) semaines. Il peut être plus important dans le cas de grands projets.

- G. L'annonce soumise est examinée aussi vite que cela est raisonnablement possible. Si elle est approuvée, un UAN (numéro d'approbation d'Univera) lui est attribué. Ce numéro est communiqué par écrit et doit être intégré à l'annonce. À moins qu'un associé ne soit expressément autorisé par écrit à utiliser une annonce par le service de vérification de la conformité, sa demande est réputée avoir été rejetée.
- H. Univera se réserve le droit de révoquer toute approbation d'annonces ou d'outils promotionnels soumis pour se conformer aux modifications des lois et règlements applicables, et peut demander le retrait du marché de ces publicités sans encourir la moindre obligation envers l'associé concerné.

10.6 Autorisation d'utilisation de témoignages

En signant l'entente d'association, tout associé autorise Univera à utiliser son témoignage et son image dans les outils de vente de la société, y compris dans la presse écrite, dans les médias électroniques ou sur les supports audio et vidéo. En contrepartie de l'octroi de l'autorisation de participer à l'occasion d'affaires Univera, l'associé renonce à toute rémunération pour l'utilisation de son témoignage ou de son image, même si Univera tire des revenus des éléments ou des outils de vente comportant son témoignage ou son image. Dans certains cas, le témoignage d'un associé peut figurer dans les outils publicitaires d'un autre associé. Si un associé ne souhaite pas que son témoignage ou son image figurent dans les outils de vente et de commercialisation d'Univera, il doit en aviser le service de vérification de la conformité par écrit afin de garantir que son témoignage ou son image ne soient pas utilisés dans les outils, les éléments d'identification, les publicités ou les enregistrements d'événements annuels de la société.

10.7 Télémarketing – limitations

- A. Un associé ne doit pas se livrer à du télémarketing en relation avec l'exploitation de son entreprise Univera. L'on entend par « télémarketing » le fait d'effectuer un appel téléphonique ou plus à des personnes ou à des entités pour les inciter à acheter les produits ou les services d'Univera, ou encore pour les recruter afin qu'ils prennent part à l'occasion Univera.
- B. La Federal Trade Commission (FTC) et la Federal Communications Commission (FCC), Le Bureau de la concurrence et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ont chacune des lois qui restreignent les pratiques admissibles en matière de télémarketing. Les lois de ces organismes fédéraux, ainsi que celles d'un certain nombre d'États et provinces ont des règlements qui interdisent d'effectuer des appels dans le cadre de leurs règles de télémarketing.
- C. Même si un associé ne se considère pas comme un « télémarketer » au sens traditionnel du terme, ces règlements définissent les notions de « télémarketer » et de « télémarketing » de telle sorte que le simple fait pour un associé d'appeler, même involontairement, une personne dont le numéro figure dans le registre Fédéral ou Nationale des « numéros à ne pas composer » peut constituer une violation de la loi. Les règlements précités ne doivent pas être pris à la légère compte tenu de l'importance des sanctions prévues, qui peuvent atteindre 11 000 \$ par violation.
- D. Les appels de sollicitation au hasard ou les appels d'un État à l'autre ou d'une province à l'autre, faits à des clients, des clients Avantage ou des associés potentiels pour faire la promotion des produits, des services ou de l'occasion Univera sont considérés comme du télémarketing et sont interdits.

E. Exceptions prévues par les règlements relatifs au télémarketing

Un associé peut effectuer des appels téléphoniques à un client, à un client Avantage ou à un associé potentiel (le « destinataire ») dans les seuls cas suivants :

- i. si l'associé entretient une relation d'affaires avec le destinataire;
 - ii. en réponse à une question ou à une demande personnelle du destinataire liée à un produit ou service offert par l'associé et exprimée au cours des trois (3) mois précédant immédiatement la date de l'appel au destinataire;
 - iii. si l'associé reçoit du destinataire une autorisation écrite et signée de l'appeler (cette autorisation devant indiquer précisément les numéros de téléphone que l'associé est autorisé à composer);
 - iv. si l'appel est destiné à des membres de la famille, des amis personnels ou des connaissances (toutefois, si l'associé a pour habitude de recueillir les cartes professionnelles de toutes les personnes qu'il croise puis de les appeler, la FTC peut considérer qu'il s'agit là d'une forme de télémarketing n'entrant pas dans le cadre des exceptions).
 - v. Un associé ne doit appeler ses connaissances qu'à l'occasion, sans en prendre l'habitude.
- F. Un associé ne doit pas utiliser de systèmes de composition automatique de numéros de téléphone dans le cadre de l'exploitation de son entreprise Univera.
- G. Tout manquement aux politiques d'Univera ou aux règlements de la FTC, FCC, Bureau de la concurrence Canada (CRTC) concernant le télémarketing peut conduire à des sanctions à l'encontre de la concession de l'associé pouvant aller jusqu'à la résiliation de cette concession.
- H. En signant l'entente d'association ou en acceptant d'Univera une commission, autres paiements ou récompenses, un associé autorise Univera et les autres associés à communiquer avec lui dans la mesure autorisée par les règlements Fédéraux et National interdisant de faire des appels.
- I. En cas de manquement d'un associé au présent paragraphe, Univera se réserve le droit d'engager des procédures judiciaires pour obtenir une indemnisation financière ou toute autre indemnisation équitable.

10.8 Projets de marketing initiés par les associés

- A. Univera a mis au point l'un des programmes de rémunération les plus lucratifs de l'industrie. Par contre, ce programme ne rémunère pas directement ou indirectement les individus ou les groupes pour les suggestions d'idées, de produits ou de services. Le programme de rémunération encourage tous les associés à suggérer des idées susceptibles de permettre à Univera de mettre au point de meilleurs outils et ressources pour aider les associés à bâtir leur entreprise.
- B. Univera devient propriétaire exclusive de l'ensemble des idées ainsi que des suggestions de produits, de concepts et de services, sans encourir d'obligation envers l'associé dont elles émanent.
- C. Les associés sont encouragés à soumettre leurs suggestions au conseil de leadership des associés.
- D. Univera s'engage à étudier les suggestions appropriées. Dans certains cas, l'associé auteur d'une suggestion peut être prié d'apporter son aide à l'élaboration du concept.
- E. Si Univera ne met pas en œuvre une idée ou une suggestion donnée, l'associé dont elle émane peut, avec l'autorisation écrite d'Univera, mener à bien le projet associé de manière indépendante pourvu que le projet en question ne comporte ni référence à la société ou à ses produits, ni violation ou mésusage des marques de commerce d'Univera ou de son image de marque. Tout fois, Univera ne saurait appuyer le moindre projet initié par les associés, le promouvoir dans le cadre d'événements organisés ou parrainés par la société, ou encore l'inclure dans le cadre des activités ou des services officiellement offerts par celle-ci. De plus, rien ne saurait empêcher Univera de proposer par la suite son propre projet ou programme semblable à un projet initié par les associés, sans la moindre obligation de rémunération ou autre envers quelque associé que ce soit.

11. MARKETING INTERNATIONAL

11.1 Politique de marketing international

- A. Un associé n'est autorisé à vendre les produits d'Univera et à inscrire des clients, des clients Avantage ou des associés que dans les pays où Univera est autorisée à exercer ses activités, conformément aux politiques et procédures de chacun de ces pays. Les associés d'Univera ne peuvent vendre de produits dans un pays où les produits d'Univera n'ont pas fait l'objet des autorisations ou des approbations gouvernementales exigées.
- B. Un associé ne doit pas, dans un pays non autorisé, tenir des séances de vente, d'inscription ou de formation, inscrire ou tenter d'inscrire des clients, des clients Avantage ou des associés potentiels ou encore se livrer à d'autres activités visant la vente de produits d'Univera, l'établissement d'une structure de vente ou la promotion de l'occasion d'affaires Univera.
- C. Un associé ne doit pas non plus, dans un pays non autorisé, obtenir ou tenter d'obtenir des approbations ou des autorisations visant les produits d'Univera ou encore communiquer au nom de cette dernière avec les instances gouvernementales ou les organismes de réglementation. En outre, un associé ne doit pas procéder à l'enregistrement ou à la réservation d'appellations commerciales, de marques de commerce, de marques de service ou de noms de domaine Internet d'Univera.

12. CONFLIT D'INTÉRÊTS

12.1 Conflit d'intérêts

Pour éviter tout conflit d'intérêts, réel ou apparent, Univera ne « prend part à aucune activité extérieure » avec un associé non liée à l'occasion d'affaires et aux produits d'Univera, et ce, à quelque titre que ce soit. Autrement dit, Univera n'achète pas de biens ou de services aux associés et n'a pas recours à ces derniers en tant que fournisseurs ou entrepreneurs indépendants, sauf en relation avec l'entente d'association et la vente des produits d'Univera. Les quelques dispositifs existants sont régis par des ententes écrites à durée déterminée.

13. MODIFICATIONS DE L'ENTREPRISE

13.1 Modification de l'entente d'association

Un associé peut modifier son entente d'association existante (c.-à-d. remplacer un numéro de sécurité sociale ou numéro d'assurance sociale par un numéro de taxe fédérale, ajouter un conjoint ou un partenaire au compte, ou encore passer d'une entreprise individuelle à une entité commerciale détenue par l'associé) en soumettant une demande écrite à cet effet, accompagnée d'une nouvelle demande d'association dûment remplie et fraîchement signée (il doit bien s'agir d'une nouvelle entente, et non d'une simple version de l'entente précédente modifiée par des ratures ou par l'effacement de certains passages), du formulaire d'enregistrement d'entreprise dûment signé, s'il y a lieu, ainsi que des documents justificatifs appropriés.

13.2 Changement de parraineur ou de positionneur des associés actifs

- A. Le maintien de l'intégrité de la structure organisationnelle est essentiel au succès d'Univera et de ses associés indépendants. En tant que tel, des demandes de changement de commanditaire ou de placement ne sont pas acceptées.
- B. Toute entente d'association qui comporte des mentions comme « par téléphone » ou les signatures d'autres personnes (à savoir, les commanditaires, les conjoints, parents ou amis) ne sont pas valides et ne seront pas acceptées par Univera.

- C. En l'absence d'une entente d'association valide dans les trente (30) jours suivant l'inscription, Univera prend en compte l'activité ayant eu lieu dans le cadre du compte de l'associé. L'associé doit soumettre une lettre de démission et demeurer inactif (ne passer aucune commande) pendant six (6) mois pour pouvoir soumettre une nouvelle demande sous un parraineur différent.
- D. Univera se réserve le droit de corriger les erreurs liées aux commanditaires et aux placements à tout moment et de quelque manière qu'elle juge nécessaire.

13.3 Changement de parraineur des clients, des clients Avantage et des associés inactifs

- A. À la discrétion d'Univera, les associés qui n'ont commandé aucun produit pendant au moins douze (12) mois et qui n'ont pas soumis de lettre de démission peuvent se réinscrire à Univera sous le parraineur de leur choix.
- B. Une fois le service à la clientèle d'Univera avisé par écrit qu'un ancien associé souhaite se réinscrire, Univera « comprime » (ferme) le compte initial. Un nouveau numéro d'identification Univera est alors attribué à l'ancien associé, qui doit en outre acheter la trousse de démarrage de l'associé Univera.
- C. L'associé ne conserve ni son grade antérieur, ni son équipe en aval antérieure, ni non plus le droit de recevoir des commissions de ses anciennes structures.
- D. Les clients et les clients Avantage qui n'ont commandé aucun produit pendant au moins six (6) mois peuvent se réinscrire sous le parraineur de leur choix. La procédure de réinscription des clients et des clients Avantage est, à tout autre égard, identique à la procédure de réinscription des associés précisée ci-dessus.
- E. Univera se réserve le droit de corriger les erreurs liées au parraineur ou au positionneur, et ce, en tout temps et comme elle le juge nécessaire.

13.4 Changement de parraineur pour des Clients

Les clients non inscrits au programme Avantage client peuvent être transférés à un nouveau parraineur.

Cependant, tout changement de parraineur n'est pris en compte qu'à compter du mois suivant si des commandes ont été passées pendant le mois au cours duquel la demande de changement a été soumise.

13.5 Changement de structure

- A. Si un associé souhaite changer de structure, il doit soumettre une lettre de démission au service à la clientèle d'Univera et demeurer inactif (ne passer aucune commande à Univera) pendant six (6) mois à compter de la réception de sa lettre de démission avant d'avoir le droit de se réinscrire sous un parraineur différent.
- B. Univera se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande de réinscription après la démission d'un associé.
- C. Si sa réinscription est acceptée, l'associé se voit attribuer un nouveau numéro d'identification Univera. Il doit de plus soumettre une nouvelle entente d'association et acheter une trousse de démarrage de l'associé Univera. L'associé ne conserve ni son grade antérieur, ni son équipe en aval antérieure, ni le droit non plus de recevoir des commissions de quelque ancienne structure que ce soit.
- D. Si un client Avantage souhaite changer de structure, il doit rester inactif (ne passer aucune commande) pendant six (6) mois. Il peut ensuite s'inscrire sous le parraineur de son choix. La procédure de réinscription des clients Avantage est identique à la procédure de réinscription des associés, précisée ci-dessus.

13.6 Inscription d'un client à titre d'associé

- A. Un client peut s'inscrire à titre d'associé en soumettant une entente d'association et en achetant une trousse de démarrage. Si le client souhaite s'inscrire à titre d'associé sous un parraineur différent, il doit aussi soumettre une demande écrite de « compression » (fermeture) de son ancien compte; un nouveau compte est alors créé.

- B. Un client Avantage peut s'inscrire à titre d'associé sous son parraineur et positionneur actuel en soumettant une entente d'association et en achetant une trousse de démarrage.

13.7 Changement de statut d'un associé pour celui de client ou de client Avantage

- A. Un associé peut en tout temps soumettre une demande écrite de changement de statut pour celui de client ou de client Avantage. Les clients Avantage doivent remplir une entente relative au programme Avantage client.
- B. Les associés qui changent de statut pour celui de client ou de client Avantage n'ont pas le droit de changer de parrain ou de placement.

13.8 Parrainage contraire à l'éthique

- A. Sont entre autres considérées comme des activités de parrainage contraires à l'éthique l'exercice de pressions le recours à la surenchère ou toute concurrence malsaine visant à enlever un Candidat ou un nouvel associé à un autre associé ou encore à pousser un associé à changer de parrain.
- B. Les allégations de parrainage contraire à l'éthique doivent être soumises par écrit au service de vérification de la conformité **au cours des quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'inscription**. Si ces allégations se révèlent fondées, Univera peut transférer l'associé ou l'équipe en aval de celui-ci à un autre parraineur ou positionneur ou encore à une autre structure sans l'approbation du parraineur ou du positionneur actuels de l'équipe de soutien. La décision définitive en pareil cas appartient à Univera.

13.9 Vente, cession ou transfert de concession

- A. Pour préserver l'intégrité de la structure hiérarchique, Univera est tenue d'imposer des restrictions en matière de transfert, de cession ou de vente d'une concession.
- B. Un associé d'Univera ne peut vendre ou céder ses droits ou sa position à titre d'associé sans l'autorisation préalable écrite d'Univera, qui ne peut la lui refuser sans motif raisonnable. Toute tentative de vente, de cession ou de transfert sans une telle autorisation peut être annulée à la discrétion d'Univera.
- C. Si la vente est approuvée par Univera, l'acheteur vient occuper la position du vendeur, bénéficie du grade en fonction duquel le vendeur était rémunéré au moment de la vente et hérite de l'équipe en aval du vendeur.
- D. Pour vendre une concession, un associé doit procéder comme suit :
 - I. Le parraineur actif immédiatement en amont du vendeur doit se voir offrir en priorité et par écrit la possibilité d'acheter la concession.
 - II. Si ce parraineur actif refuse par écrit d'acquérir la concession, l'offre d'acquisition de celle-ci doit être présentée au positionneur actif immédiatement en amont du vendeur et ainsi de suite, jusqu'à ce que la possibilité d'acheter la concession du vendeur ait été offerte, en tout, à un (1) parraineur et à quatre (4) positionneurs de l'équipe de soutien. En cas de mise en vente d'une concession Diamant ou Diamant bleu, Univera doit se voir offrir la possibilité d'acquérir la concession si le parraineur et les quatre (4) positionneurs de l'équipe de soutien (s'il y a lieu) n'ont pas voulu l'acheter.
 - III. Le parraineur ou le positionneur de l'équipe de soutien qui souhaite acquérir la concession mise en vente doit signaler son intérêt au vendeur par écrit dans les dix (10) jours suivant l'offre écrite de celui-ci; il dispose ensuite de soixante (60) jours pour conclure un contrat de vente avec le vendeur. L'acheteur potentiel doit faire preuve de bonne foi de manière à ne pas retarder la transaction sans raison. La présente disposition ne vise nullement à restreindre les droits contractuels de l'une ou l'autre des parties. Elle vise plutôt à favoriser la conclusion sans retard et équitable des transactions commerciales.

- IV. Si le parraineur, les quatre (4) positionneurs de l'équipe de soutien et Univera, s'il y a lieu, déclinent tour à tour par écrit l'offre d'acheter la concession ou n'y répondent pas dans les dix (10) jours suivant l'avis du vendeur de son intention de vendre, le vendeur peut vendre la concession à un tiers qui souhaite l'acheter, essentiellement aux mêmes conditions que celles proposées au parraineur et aux quatre (4) positionneurs de l'équipe de soutien.
- V. Les conditions de vente ou de transfert à un tiers ne doivent pas différer de manière importante de celles proposées au départ au parraineur et aux positionneurs de l'équipe de soutien du vendeur (s'il y a lieu). En cas de modification importante des conditions de l'offre ou de réduction du prix de vente de plus de quinze pour cent (15 %) par rapport à l'offre initiale, le parraineur, les quatre (4) positionneurs de l'équipe de soutien et Univera, s'il y a lieu, doivent se voir accorder une nouvelle possibilité d'acheter la concession à ce prix moindre ou conformément aux conditions modifiées de manière importante.
- E. Les éléments suivants doivent être soumis au Service à la Clientèle d'Univera dans le cadre de toute demande d'autorisation de vente ou de transfert d'une concession Univera :
- i. un formulaire de vente ou de transfert de concession dûment rempli et portant les signatures requises;
 - ii. un exemplaire du contrat de vente dûment signé et daté par l'acheteur et le vendeur;
 - iii. une entente d'association dûment remplie et signée par l'acheteur;
 - iv. le paiement des frais d'administration de 100 \$; et
 - v. tous les autres documents justificatifs exigés par Univera.
- F. Si l'acheteur n'est pas un associé d'Univera, il doit s'inscrire en tant qu'associé et acheter une trousse de démarrage de l'associé d'Univera. Si l'acheteur est un associé d'Univera, il doit être en règle et respecter à la lettre toutes les dispositions de l'entente d'association ou des présentes politiques et procédures. L'achat d'une concession par un associé d'Univera est assujéti aux dispositions énoncées dans l'article 13.9.I.ii.
- G. **Le vendeur doit être en règle et non pas en violation de toute disposition de l'accord d'associé ou ces politiques et procédures.** Toutes les dettes de l'acheteur ou du vendeur envers Univera doivent être acquittées avant l'approbation de la vente ou du transfert par Univera.
- H. Un associé qui vend sa concession n'a pas le droit de se réinscrire à titre d'associé d'Univera dans quelque structure que ce soit pendant six (6) mois civils complets à compter de la date de la vente, sauf disposition expresse à l'effet contraire énoncée dans les présentes politiques et procédures.
- I. **Ventes et transferts autorisés**
- i. Sous réserve des procédures précisées à l'article 13.9D, une vente ou une fusion peut avoir lieu entre deux concessions occupant le même niveau au sein d'une structure, c'est-à-dire entre deux parties situées côte à côte sous la même équipe de soutien. Les deux concessions n'en forment alors plus qu'une et n'ont plus à exécuter qu'une seule série d'obligations pour avoir droit à des commissions en vertu du programme de rémunération.
 - ii. Sous réserve des procédures énoncées à l'article 13.9D, une vente peut aussi être autorisée entre deux concessions de soutien ou en aval l'une par rapport à l'autre. L'acheteur qui acquiert une concession en aval a deux possibilités :
 - A. L'acheteur peut rétrograder à la position du vendeur et démissionner de l'équipe de soutien; le cas échéant, l'équipe en aval de l'acheteur échoit à l'ancien parraineur de ce dernier.
 - B. L'acheteur peut conserver sa position au sein de l'équipe de soutien et démissionner de l'équipe en aval; le cas échéant, l'équipe en aval du vendeur échoit à l'ancien parraineur de ce dernier.
- I. Sous réserve des procédures énoncées à l'alinéa 13.9 D, une concession peut être vendue ou transférée à une personne ou à une entité commerciale « extérieure » qui n'était pas ou qui n'est plus affiliée à Univera.

- J. **Ventes et transferts non autorisés** Les ventes ou les transferts entre deux associés appartenant à deux structures entièrement différentes ne sont pas autorisés. Si un associé souhaite acheter une position dans une autre structure de parrainage, il doit suivre le processus de démission énoncé à l'article 13.2. Univera se réserve le droit de refuser quelque vente ou transfert que ce soit, à son entière discrétion.

13.10 Fractionnement d'une entreprise Univera

- A. Pendant un divorce ou la dissolution d'un partenariat ou de toute autre entité commerciale, les parties doivent adopter l'un des modes d'exploitation suivants :
- i. L'une des parties peut, avec le consentement écrit de l'autre partie ou des autres parties, exploiter l'entreprise Univera en vertu d'une convention selon laquelle le conjoint, les actionnaires, les partenaires, les membres de la société ou les administrateurs démissionnaires autorisent Univera à faire directement et exclusivement affaire avec l'autre conjoint ou avec les actionnaires, les partenaires, les membres de la société ou les administrateurs non démissionnaires.
 - ii. Les parties peuvent continuer à exploiter l'entreprise Univera conjointement et normalement, toute rémunération versée par Univera devant l'être au nom désigné par les associés ou au nom de l'entité à fractionner, selon la décision des parties prise en toute indépendance. Si aucun nom n'est précisé, Univera versera la rémunération au nom figurant dans les dossiers; le cas échéant, l'associé titulaire du compte s'engage à protéger Univera et à la dégager de toute responsabilité liée aux réclamations des autres propriétaires de l'entreprise ou de l'autre conjoint en ce qui a trait à cette rémunération.
- B. Univera ne reconnaît qu'une seule structure en aval et n'émet qu'une seule commission par entreprise Univera et par cycle de commissions. L'équipe en aval d'une structure ne doit jamais être fractionnée, et Univera ne doit en aucune circonstance fractionner les commissions ou primes.
- C. Si un conjoint, un partenaire ou un propriétaire démissionnaire d'une entreprise (la « partie renonciatrice ») renonce par écrit totalement à ses droits sur l'entreprise Univera initiale, il est ensuite libre de se réinscrire sous le parraineur et le positionneur de son choix. Le cas échéant, toutefois, la partie renonciatrice n'a aucun droit sur les associés ou les clients actifs de l'ancienne structure, ne doit pas les solliciter et doit constituer une nouvelle entreprise comme le ferait tout nouvel associé. Un associé de l'ancienne équipe en aval de la partie renonciatrice qui souhaite passer à la nouvelle structure de cette partie ou à toute autre structure doit se plier aux dispositions de l'alinéa 13.5. En présence des circonstances particulières prévues à l'alinéa 13.10 C, tout client ou client Avantage actif de la structure de la partie renonciatrice qui souhaite passer à la nouvelle structure de cette partie doit lui aussi se plier aux dispositions de l'alinéa 13.5.

13.11 Succession

- A. Dès le décès ou l'incapacité d'un associé, son entreprise peut être cédée à ses ayants droit légaux (collectivement : son « successeur »). Si une entreprise Univera est cédée par testament ou par un autre processus successoral, le successeur acquiert le droit de percevoir toutes les primes et les commissions dues à la structure de vente de l'associé décédé. Le successeur doit :
- i. remplir et signer une nouvelle entente d'association;
 - ii. se conformer aux conditions de l'entente d'association; et
 - iii. répondre à toutes les exigences d'admissibilité au dernier grade atteint par l'ancien associé.
- B. Les primes et les commissions dues à une entreprise Univera cédée en vertu du présent paragraphe doivent être acquittées au moyen d'un seul paiement, à l'ordre du successeur. Le successeur doit indiquer à Univera une « adresse officielle » à laquelle tout paiement de primes ou de commissions doit lui être expédié. Les paiements sont établis en fonction du rendement actuel de la concession, et non du grade le plus élevé atteint ou du volume le plus important réalisé.

- C. Si l'entreprise est cédée à des colégataires, ceux-ci doivent constituer une entité commerciale et obtenir un Numéro de Taxe Fédérale. Univera émet tous les paiements de primes et de commissions à l'ordre de cette entité commerciale et ne fournit qu'à celle-ci un formulaire fiscal T4A ou 1099.
- D. Les documents juridiques appropriés doivent être soumis au service à la clientèle d'Univera pour faire en sorte que la cession soit effectuée comme il se doit. Pour bénéficier de la cession par testament d'une entreprise Univera, le successeur doit fournir les documents suivants au service à la clientèle d'Univera :
 - i. une copie certifiée du certificat de décès; et
 - ii. une copie notariée du testament ou de tout autre document juridique établissant le droit du successeur
 - iii. sur l'entreprise Univera.
- E. Pour bénéficier de la cession d'une entreprise Univera en raison d'une incapacité, le successeur doit fournir les documents suivants au service à la clientèle d'Univera :
 - i. une copie notariée de l'acte de nomination du curateur;
 - ii. une copie notariée de l'acte de curatelle ou de tout autre document juridique établissant le droit du curateur d'administrer l'entreprise Univera; et
 - iii. une entente d'association dûment remplie et signée par le curateur.
- F. Si le successeur est déjà un associé, Univera permet à ce dernier de conserver pendant au plus six (6) mois sa propre concession en plus de la concession active dont il a hérité. À la fin de cette période de six (6) mois, l'associé doit avoir comprimé (s'il y a lieu), vendu ou cédé autrement soit sa concession existante, soit celle dont il a hérité.
- G. Si le successeur souhaite résilier la concession Univera, il doit soumettre une déclaration notariée indiquant son désir de résilier cette concession, une copie certifiée du certificat de décès, l'acte de nomination du curateur, ou tout autre document juridique approprié.
- H. Sur demande écrite, Univera peut renoncer pendant un (1) mois à exiger le respect du volume de ventes personnel; le cas échéant, la rémunération versée continue de correspondre à celle du dernier grade atteint.

13.12 Démission ou résiliation volontaire

- A. Un associé peut résilier volontairement sa concession en ne renouvelant pas son entente.
- B. Un associé peut résilier sa concession sur-le-champ par un avis écrit au Service à la Clientèle d'Univera. Cet avis écrit doit comporter les éléments suivants :
 - i. la mention par l'associé de son intention de démissionner;
 - ii. la date de la démission;
 - iii. le numéro d'identification Univera;
 - iv. le motif de la démission; et
 - v. la signature de l'associé.
- C. **Un associé ne peut recourir à la démission pour changer sur-le-champ de parraineur et de positionneur. L'associé qui a volontairement démissionné ne peut** redemander d'exploiter une concession ou détenir une participation financière dans une entreprise Univera dans les six (6) mois qui suivent la réception de son avis de démission écrit.
- D. À l'expiration de cette période de six (6) mois, l'associé peut, si Univera y consent, à son entière discrétion, se réinscrire sous un parraineur et un positionneur différents.
- E. Univera se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande de réinscription après une résiliation volontaire.

13.13 Résiliation involontaire

- A. Univera se réserve le droit de résilier la concession d'un associé notamment pour les raisons suivantes :
- i. manquement à la moindre des conditions de l'entente d'association;
 - ii. manquement à la moindre disposition des présentes politiques et procédures;
 - iii. manquement à la moindre disposition du programme de rémunération;
 - iv. manquement à quelque loi, ordonnance ou règlement applicable que ce soit concernant l'entreprise Univera;
 - v. pratiques commerciales contraires à l'éthique ou violation des normes d'équité en matière de transactions;
 - vi. retour pour remboursement de produits et d'outils de vente d'une valeur supérieure à 1 500 \$ au cours d'une période de douze (12) mois.
- B. Univera doit aviser l'associé par écrit à sa dernière adresse connue par courrier recommandé ou par courrier livré le lendemain, dans les deux cas avec accusé de réception, de son intention de résilier la concession de l'associé et des motifs de cette résiliation. L'associé dispose de quinze (15) jours civils à compter de la mise à la poste d'un tel avis pour répondre par écrit aux allégations qu'il contient ou aux motifs de résiliation qu'il mentionne. Univera dispose de trente (30) jours civils à compter de la réception de la réponse de l'associé pour rendre une décision définitive en ce qui concerne la résiliation.
- C. Si Univera décide de résilier la concession de l'associé, elle doit aviser ce dernier, par avis écrit, que sa concession est résiliée à compter de la date de l'avis en question. L'associé dispose alors de quinze (15) jours civils à compter de la mise à la poste de cet avis pour contester la résiliation par écrit. La contestation écrite de l'associé doit parvenir à Univera dans les vingt (20) jours civils suivant la date de l'avis de résiliation de celle-ci. Si Univera ne reçoit pas la contestation écrite dans ce délai, la résiliation est définitive.
- D. Si l'associé conteste la résiliation dans le délai prévu, Univera doit réexaminer sa décision, prendre en compte toute information qu'elle juge pertinente et s'interroger sur la prise d'autres mesures appropriées, puis faire part de sa décision à l'associé. La décision d'Univera est alors définitive et sans appel.
- E. Si la résiliation n'est pas annulée, elle prend effet dès la date de l'avis de résiliation initial d'Univera. Il est dès lors interdit à l'ancien associé d'utiliser les appellations, les marques, les affiches, les étiquettes, la papeterie, la publicité ou les outils commerciaux évoquant des produits d'Univera ou liés à ceux-ci. Univera doit aviser le parraineur et le positionneur actifs de l'équipe de soutien dans les dix (10) jours suivant la résiliation. La structure de l'associé dont la concession a été résiliée échoit au parraineur actif de l'équipe de soutien mentionné dans les dossiers.
- F. L'associé dont la concession a été résiliée contre sa volonté par Univera ne peut présenter une nouvelle demande d'exploitation d'une concession, que ce soit en son nom ou au nom d'une autre personne ou entité, sans l'autorisation expresse écrite d'un dirigeant d'Univera, consentie après examen du dossier par le comité de vérification de la conformité d'Univera. Un tel associé ne peut, en quelque circonstance que ce soit, présenter une nouvelle demande d'exploitation d'une concession pendant douze (12) mois à compter de la date de la résiliation.

13.14 Effet de l'annulation

- A. À la suite du non-renouvellement par un associé de son entente d'association, de son annulation pour inactivité ou encore de sa résiliation volontaire ou involontaire (tous ces événements étant ci-après appelés une « annulation »), l'associé en question :
- i. perd tout droit à la moindre commission ou prime découlant des ventes générées par son ancienne structure ou à tout autre paiement lié à son ancienne concession indépendante, y compris celui de continuer à recevoir des primes SAR (droits d'appréciation du succès);
 - ii. renonce à faire valoir quelque droit de propriété ou autre sur son ancienne structure en aval;
 - iii. ne reçoit de commissions et de primes que pour la dernière période de rémunération **complète** précédant l'annulation pendant laquelle il était actif, moins les montants retenus pendant une enquête précédant une annulation involontaire et tous les autres montants dus à Univera.

14. SANCTIONS DISCIPLINAIRES

14.1 Objectif de l'imposition de sanctions disciplinaires

La philosophie d'Univera exige que l'intégrité et l'équité prévalent entre ses associés pour que tous aient les mêmes chances de bâtir une entreprise prospère. Par conséquent, Univera se réserve le droit d'imposer des sanctions disciplinaires en tout temps une fois qu'elle a établi qu'un associé a manqué aux conditions de l'entente, des présentes politiques et procédures ou du programme de rémunération, modifications apportées de temps à autre à ces conditions par Univera comprises.

14.2 Conséquences et recours en cas de manquement

- A. L'une ou plus des sanctions disciplinaires suivantes peuvent, entre autres, être imposées :
- I. surveillance de la conduite d'un associé pendant une période déterminée pour faire en sorte qu'il se conforme aux dispositions applicables;
 - II. émission d'un avertissement écrit ou demande à l'associé de prendre sur-le-champ des mesures correctrices; iii.
 - III. imposition d'une amende (immédiate ou déduite des futurs paiements de commissions) ou retenue de paiements de commissions jusqu'à ce que le problème à l'origine de cette retenue soit résolu ou qu'Univera reçoive de l'associé des garanties suffisantes qu'il respectera bien les dispositions applicables;
 - IV. suspension de la participation aux événements de la société ou des associés ou encore du droit de bénéficier de primes ou d'autres formes de reconnaissance;
 - V. suspension de l'entente d'association et de la concession pour une période de rémunération ou plus;
 - VI. résiliation involontaire de l'entente d'association et de la concession;
 - VII. toute autre mesure qu'Univera juge réaliste et appropriée afin de remédier au préjudice causé par la violation des politiques ou de dispositions contractuelles par l'associé; ou
 - VIII. procédures judiciaires visant l'obtention d'une indemnisation financière ou équitable.

15. RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

15.1 Grievs

- A. Si un associé a un grief ou une plainte à faire valoir à l'encontre d'un autre associé concernant quelque pratique ou conduite que ce soit liée à leurs entreprises Univera respectives, il lui est recommandé de tenter de résoudre le différend directement avec l'autre partie. Si le différend persiste, l'associé doit demander l'aide de Diamant qui se trouve immédiatement en amont. Si le différend persiste toujours, il doit être signalé directement au service de vérification de la conformité, conformément à la procédure exposée plus bas dans le présent paragraphe.
- B. Il appartient au service de vérification de la conformité d'Univera de trancher les différends définitivement. Sa décision, rendue par écrit, est sans appel et lie les associés concernés.
- C. Univera ne se penche que sur les différends concernant les entreprises Univera. Elle ne se prononce pas sur les différends qui découlent de conflits personnels entre associés ou du manque de professionnalisme de leur conduite hors du cadre d'une entreprise Univera. Ces différends ne relèvent pas de la compétence d'Univera et ne peuvent justifier un changement de parraineur ou de positionneur ou encore un transfert à une structure Univera différente.
- D. Univera ne se penche pas sur les ententes de tiers entre les associés, n'en assure pas le respect et ne se livre à aucune médiation liée à celles-ci. Elle ne fournit pas de noms, de financement ou de recommandations visant à permettre le recours aux services de conseillers juridiques externes.

E. Traitement des griefs

- i. L'associé doit transmettre une lettre de plainte sur papier (courriels non acceptés) directement au service de vérification de la conformité d'Univera. Cette lettre doit comporter les précisions suivantes :
 - a. la nature de la violation;
 - b. les faits précis à l'appui des allégations;
 - c. les dates;
 - d. le nombre d'occurrences;
 - e. les personnes impliquées; et
 - f. les documents à l'appui des allégations.
- ii. Dès réception de cette lettre de plainte, Univera mènera une enquête conformément à la procédure suivante :
 - a. Le service de vérification de la conformité transmet un accusé de réception à l'associé auteur de la plainte.
 - b. Le service de vérification de la conformité, verbalement ou par écrit, avise l'associé visé par enquête des allégations. Si l'associé en question est avisé des allégations par écrit, il dispose de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de l'avis écrit pour soumettre à l'examen d'Univera tous les renseignements sur l'incident.
 - c. Le service de vérification de la conformité enquête sur la plainte de manière approfondie et analyse tous les renseignements soumis qu'il juge pertinents, dont ceux provenant de sources collatérales.
 - d. En raison de la nature particulière de chaque situation, la détermination du recours approprié se fait au cas par cas, et le délai nécessaire à la résolution varie. Pendant l'enquête, le service de vérification de la conformité se contente de points périodiques sur le déroulement de celle-ci, précisant simplement qu'elle suit son cours. Aucune autre information n'est communiquée durant cette période. Aucune suite ni réponse n'est donnée aux appels, aux lettres et aux demandes de « rapports d'étape » des associés pendant le déroulement de l'enquête.
 - e. Univera doit rendre une décision sans appel et la communiquer sans retard aux associés concernés.

15.2 Arbitrage

- A. Toute controverse ou réclamation directement ou indirectement liée à l'entente d'association ou aux présentes politiques et procédures, à un manquement à celles-ci, à l'entreprise d'un associé ou à un différend entre Univera et un associé doivent être réglé exclusivement par arbitrage exécutoire.
- B. En participant à une entreprise Univera, et en contrepartie des commissions, des primes et des autres montants payés par Univera à cette entreprise, tout participant à une entité commerciale qui détient une entreprise Univera accepte par avance que toutes les réclamations ou les contestations directement ou indirectement liées à l'entreprise Univera à laquelle il participe, aux présentes Politiques et procédures ou à tout manquement à celles-ci, de même que toutes les réclamations ou les contestations que ce participant pourrait engager à l'encontre d'Univera, soient exclusivement réglées par un arbitrage sans appel.**
- C. L'arbitrage évoqué aux alinéas A et B ci dessus doit se dérouler à Seattle, dans l'État américain de Washington, et être géré par l'American Arbitration Association conformément aux règles de celle ci en matière d'arbitrage commercial; cependant, tout arbitrage impliquant un associé canadien ou un participant canadien doit se dérouler à Montréal (Québec), au Canada, conformément aux règles d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale. L'arbitrage précité doit être confié à un arbitre unique possédant une expertise en matière de transactions assujetties au droit commercial et une bonne connaissance du secteur de la vente directe. La sentence rendue par l'arbitre peut être homologuée par tout tribunal compétent en la matière.

- D. L'associé ou le participant qui souhaite déposer une réclamation ou une contre réclamation à l'encontre d'Univera ne peut le faire qu'à titre individuel, et non conjointement avec un autre associé ou dans le cadre d'un recours collectif. À titre de condition à sa participation à l'occasion Univera et en contrepartie des commissions et des autres primes qui lui sont versées par Univera, tout associé ou participant renonce par les présentes à tous ses droits à un procès devant jury ou à toute autre procédure judiciaire et accepte par avance que tous les différends soient exclusivement tranchés au moyen d'un arbitrage sans appel se déroulant à Seattle, dans l'État américain de Washington ou, dans le cas d'un associé canadien, d'un participant canadien ou d'une concession Univera canadienne, à Montréal (Québec), au Canada.
- E. Cette convention d'arbitrage survivra toute résiliation ou expiration de l'accord associé.
- F. Rien dans les présentes politiques et procédures ne peut empêcher Univera de demander à un tribunal compétent et d'obtenir de celui-ci un bref de saisie-arrêt, une injonction provisoire ou définitive ou encore le prononcé de quelque autre mesure que ce soit pour préserver et protéger les droits d'Univera ou son information confidentielle avant, pendant ou après quelque arbitrage ou procédure que ce soit ou en attendant que soit rendue une décision ou une sentence liée à un arbitrage ou à toute autre procédure.
- G. Les présentes Politiques et procédures ainsi que tout arbitrage impliquant un associé et Univera sont régis par les lois de l'État américain de Washington et doivent être interprétés à la lumière de celles ci, sans égard aux règles de cet État sur les conflits de lois, et dans le cas d'un associé canadien, d'un participant canadien ou d'une concession Univera canadienne, elles sont régies par les lois de la province de Québec, au Canada, et doivent être interprétés à la lumière de celles ci.

15.3 Caractère exécutoire

Si une disposition des présentes politiques et procédures est déclarée invalide ou in exécutoire pour une raison quelconque, seules les parties invalides de cette disposition sont retranchées des présentes. Les autres conditions et dispositions des présentes conservent leur plein effet et doivent être interprétées comme si la disposition invalide ou inexécutoire précitée n'y avait jamais figuré.

15.4 Renonciation

- A. Seul un dirigeant d'Univera peut, par écrit, renoncer à sanctionner un manquement aux politiques et procédures d'Univera. La renonciation d'Univera à sanctionner un manquement précis par un associé n'influe ni sur les droits d'Univera de sanctionner les manquements ultérieurs, quels qu'ils soient, ni sur les droits ou obligations des autres associés.
- B. Le fait qu'un associé exerce une réclamation à l'encontre d'Univera ou qu'il dispose d'un motif d'action à son encontre ne saurait empêcher Univera d'assurer l'exécution des conditions ou des présentes politiques et procédures.

15.5 Successeurs et réclamations

L'entente est consentie au bénéfice des parties ainsi que de leurs successeurs et ayants droit respectifs, qu'elle lie.

16. LEXIQUE UNIVERA

Acheteur au détail : Personne qui ne figure pas dans le système informatique d'Univera, qui commande des produits directement auprès d'un associé ou d'un client indépendant d'Univera et qui les reçoit directement de celui-ci.

Associé : Individu détenteur d'un numéro d'identification Univera, qui a fait l'achat d'une trousse de démarrage de l'associé Univera et qui a soumis une entente d'association dûment signée. Tout associé est un entrepreneur indépendant, et non un employé d'Univera.

Associé actif : Associé qui a fait l'achat d'une trousse de démarrage de l'associé Univera, dont les commandes correspondent chaque mois à un volume de ventes personnel (PV) d'au moins 40 et qui acquitte les frais de renouvellement annuels. Client Avantage : client inscrit à un plan avantageux.

Associé inactif : Associé sans volume de ventes personnel (commandes).

Autorisation de retour de marchandise (ARM) : Autorisation préalable, nécessaire au bon traitement de tout retour de marchandise.

Candidat protégé : Invité d'un associé d'Univera qui assiste à un événement parrainé par Univera ou par un associé.

Chambre de compensation automatisée (ACH) : Réseau privé sécurisé qui permet le traitement des paiements électroniques liés, par exemple, aux achats par carte de débit automatique.

Client : Quiconque a reçu des produits d'Univera sans avoir fait l'achat d'une trousse de démarrage de l'associé Univera ou sans avoir signé une entente d'association et qui figure dans le système informatique d'Univera en tant que « client ».

Comité de vérification de la conformité d'Univera : Comité formé d'un représentant du service de vérification de la conformité, de l'avocat-conseil des services juridiques d'ECONET et d'au moins deux exécutifs supérieurs d'Univera.

Concession : Structure de vente d'un associé, incluant l'ensemble des clients, des clients Avantage et des associés de l'équipe en aval.

Équipe de soutien : Équipe qui assure le lien entre un client ou un associé et Univera, par le truchement de l'« arbre » des parraineurs et des positionneurs.

Équipe en aval : Structure de vente composée des clients d'un associé et des associés qu'il parraine.

L'entente : Ensemble constitué par l'entente d'association, les présentes politiques et procédures ainsi que le programme de rémunération d'Univera.

Numéro d'approbation d'Univera (UAN) : Numéro attribué par le service de vérification de la conformité à la suite de l'approbation d'une annonce, d'un événement ou de tout autre processus devant faire l'objet d'un examen et d'une autorisation.

Parraineur : Associé qui recrute et inscrit de nouveaux clients ou associés.

Plan avantageux (envoi automatique) : Commande permanente expédiée automatiquement chaque mois.

Positionneur : Associé immédiatement en amont d'un autre associé. Le positionneur accepte de son parraineur ou de son équipe de soutien des clients ou des associés parrainés personnellement pour augmenter son volume, ses commissions ou son grade.

Prix Avantage client : Prix payé par un client inscrit au programme Avantage client.

Prix de détail : Prix payé par un client non inscrit au programme Avantage client.

Prix de gros : Prix payé par un associé inscrit à un plan avantageux.

Prix préférentiel : Prix consenti à un client qui profite d'un plan avantageux, ou encore prix exigé d'un associé qui ne profite pas d'un tel plan.

Structure de vente : Équipe de soutien et équipe en aval d'un associé.

Volume d'affaires (BV) : Somme des commissions accordées sur les produits vendus. Le BV augmente en fonction du volume de ventes personnel (PV) et du volume de ventes de groupe (GV). Vente commerciale : vente d'au moins 5 000 \$ de produits dans le cadre d'une seule commande, ou vente de produits à un tiers qui entend les revendre à un consommateur.

Volume de ventes de groupe (GV) : Volume d'affaires (BV) de toute l'équipe en aval, y compris le volume de ventes personnel.