

# UNIVERA, INC. Y UNIVERA CANADÁ, LTD. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

marzo de 2018



# Índice

## Contents

marzo de 2018.....	1
Índice.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Declaración de compromiso mutuo.....	6
1.2 Políticas y Plan de Compensación de Univera incorporados en el Acuerdo del Asociado.....	7
1.3 Objetivo de las Políticas.....	8
1.4 Cambios, reformas y modificaciones.....	8
1.5 Retrasos.....	8
1.6 Fecha de entrada en vigencia.....	9
2. PRINCIPIOS BÁSICOS.....	9
2.1 Cómo convertirse en Asociado.....	9
2.2 Inscripción de Asociado nuevo por Internet, fax, correo o por teléfono.....	9
2.3 Otorgamiento de derechos.....	10
2.4 Números de identificación.....	10
2.5 Renovación y vencimiento del Acuerdo del Asociado.....	10
2.6 Restricciones sobre las participaciones.....	11
2.7 Entidades Comerciales.....	12
2.8 Relación comercial independiente; indemnización por acciones.....	13
2.9 Seguro.....	13
2.10 Capacitación.....	14
2.11 Solicitudes de registros.....	14
2.12 Errores o preguntas.....	15
3. RESPONSABILIDADES DEL ASOCIADO.....	15
3.1 Domicilios correctos.....	15
3.2 Capacitación y liderazgo.....	15
3.3 Crítica constructiva; ética.....	16
3.4 Denuncia de incumplimiento de la Política.....	17
3.5 Patrocinio.....	17
3.6 Prohibición de Patrocinio cruzado.....	18
3.7 Cumplimiento del Plan de Compensación de Univera.....	19
3.8 Cumplimiento de leyes y ordenanzas.....	19
3.9 Cumplimiento de leyes aplicables al impuesto sobre la renta.....	19

3.10	Ofrecimiento para otras compañías o productos .....	20
3.11	Presentación de la oportunidad de Univera .....	22
3.12	Conservación de solicitudes u órdenes.....	23
3.13	Los requisitos de venta se rigen por el Plan de Compensación .....	23
3.14	Compras prohibidas .....	23
4.	ÓRDENES .....	24
4.1	Políticas generales sobre órdenes.....	24
4.2	Fondos insuficientes.....	25
4.3	Obligaciones por impuesto sobre las ventas.....	25
4.4	Órdenes del Plan de Conveniencia.....	26
5.	PAGO DE COMISIONES, BONIFICACIONES Y GRATIFICACIONES .....	27
5.1	Requisitos para obtener gratificaciones y comisiones.....	27
5.2	Cómputo de comisiones, discrepancias y listado de cargos .....	27
5.3	Ajustes a gratificaciones y comisiones por productos devueltos.....	28
5.4	Viajes de incentivo y promoción .....	28
6.	ASIGNACIÓN DE CONTACTOS.....	28
6.1	Asignación de contactos.....	29
7.	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN .....	29
7.1	Garantía de producto de 90 días.....	29
7.2	Proceso de devolución .....	29
7.3	Política de devolución para ventas minoristas.....	30
7.4	Responsabilidad por la confirmación de órdenes.....	31
7.5	Política de recompra para los Asociados que renuncien .....	31
8.	POLÍTICA DE PRIVACIDAD .....	32
8.1	Introducción .....	32
8.2	Expectativa de privacidad .....	32
8.3	Acceso a la información por parte de empleados.....	32
8.4	Protección de información mediante el establecimiento de procedimientos de seguridad.....	32
8.5	Restricciones a la divulgación de información sobre cuentas.....	33
9.	INFORMACIÓN PRIVADA Y SECRETOS COMERCIALES.....	33
9.1	Informes comerciales, listados e información privada .....	33
9.2	Obligación de confidencialidad .....	33
9.3	Incumplimiento y recursos.....	33
9.4	Devolución de materiales.....	34
10.	MATERIAL PUBLICITARIO, PROMOCIONAL, USO DE NOMBRES Y MARCAS COMERCIALES DE LA COMPAÑÍA.....	34
10.1	Etiquetado, envasado y exhibición de productos .....	34

10.2	Utilización de nombres de la compañía y materiales protegidos .....	35
10.3	Correo electrónico, fax y todas las otras formas de comunicación transmitidas a través de un tercero; limitaciones .....	36
10.4	Normas sobre internet, medios sociales y sitios web de terceros.....	37
10.5	Publicidad, materiales promocionales y medios sociales .....	38
10.6	Permiso para hacer recomendaciones.....	38
10.7	Venta telefónica; limitaciones.....	39
10.8	Proyectos de comercialización iniciados por el Campo .....	40
11.	COMERCIALIZACIÓN INTERNACIONAL .....	41
11.1	Política de comercialización internacional.....	41
12.	CONFLICTO DE INTERESES.....	41
12.1	Conflicto de intereses.....	41
13.	CAMBIOS EN EL NEGOCIO .....	42
13.1	Modificación del Acuerdo del Asociado.....	42
13.2	Cambio de Patrocinador o Colocador para Asociados Activos .....	42
13.3	Cambio de Patrocinador para Clientes, Asociados y Clientes Preferenciales inactivos.....	42
13.4	Cambio de Patrocinador para Clientes.....	43
13.5	Cambio de organizaciones .....	43
13.6	Inscripción de Clientes Preferenciales o Clientes como Asociados .....	43
13.7	Cambio del Asociado a Cliente o a Cliente Preferencial .....	44
13.8	Patrocinio antiético .....	44
13.9	Venta, cesión o delegación de titularidad.....	44
13.10	Separación de un negocio de Univera.....	47
13.11	Sucesiones .....	48
13.12	Renuncia/extinción voluntaria .....	49
13.13	Extinción involuntaria.....	49
13.14	Efecto de la cancelación.....	51
14.	SANCIONES DISCIPLINARIAS.....	51
14.1	Imposición de medidas disciplinarias; propósito .....	51
14.2	Consecuencias y recursos en caso de incumplimiento .....	51
15.	RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	52
15.1	Quejas.....	52
15.2	Arbitraje .....	53
15.3	Exclusión.....	54
15.4	Liberación de responsabilidad .....	55
15.5	Sucesores y reclamaciones.....	55

16. GLOSARIO DE TÉRMINOS DE UNIVERA ..... 56

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Declaración de compromiso mutuo

Univera, Inc. y Univera Canadá, Ltd. (en forma colectiva, “Univera”) estarán complacidos de tener una relación a largo plazo y mutuamente gratificante con cada uno de sus distribuidores independientes (en el presente “usted”, “su”, “Asociados” o, en forma colectiva, el “Campo”) y los Clientes. Univera reconoce que sin Asociados de Campo satisfechos, leales y exitosos, Univera no podría perdurar durante mucho tiempo. Asimismo, sin una Compañía bien administrada y rentable, el Campo no tendría una oportunidad de negocios a largo plazo sólida ni productos que lo distinguen del resto de la industria, y que le permitan superarlos.

- A.** En aras del respeto y la comprensión mutuos, Univera asume el compromiso de:
- i.** Brindar servicios rápidos, profesionales y atentos a todos sus Asociados y Clientes.
  - ii.** Brindar productos de la más alta calidad, a precios justos y razonables.
  - iii.** Acreditar o reembolsar el precio de compra de cualquier producto de Univera que se devuelva, según lo dispuesto en nuestra Política de Devolución.
  - iv.** Enviar las órdenes de manera rápida y correcta.
  - v.** Pagar comisiones de manera correcta y a tiempo.
  - vi.** Acelerar las órdenes o cheques en caso de error o retraso injustificado.
  - vii.** Lanzar nuevos productos y programas con el aporte y la planificación del Campo.
  - viii.** Implementar cambios en el Plan de Compensación de Univera (“Plan de Compensación”) o las Políticas y Procedimientos que afectan al Campo con aportes de este último.
  - ix.** Respalidar, proteger y defender la integridad de la Oportunidad de Negocios de Univera.
  - x.** Ofrecer a los Asociados la oportunidad de crecer con Univera, crecimiento que se regirá por los principios sobre Liderazgo servicial.
  - xi.** Proporcionar comunicaciones oportunas y precisas a sus Asociados y Clientes.
- B.** Como contraprestación, Univera espera que usted:
- i.** Se maneje en forma honesta, amable y considerada.
  - ii.** Trabaje con Univera en forma amable y constructiva, evitando actuar de manera negativa o despectiva.
  - iii.** Presente la información Corporativa y sobre productos de Univera en forma precisa y profesional.
  - iv.** No manifieste ni insinúe que los productos de Univera servirán para diagnosticar, tratar, curar o prevenir alguna enfermedad.
  - v.** Presente el Plan de Compensación y la Política de Devolución en forma completa y precisa.

- vi. No realice declaraciones exageradas sobre el nivel de ingresos percibidos.
- vii. Realice los esfuerzos razonables para respaldar y capacitar a los Asociados y a los Clientes de su Líder Descendente.
- viii. No lleve a cabo prácticas de contratación cruzada, competencia desleal ni negocios contrarios a los principios éticos.
- x. Proporcione asesoramiento y capacitación positivos a los Asociados y a los Clientes de su Líder Descendente actuando con cautela para evitar interferir con otros Equipos Descendientes. Como tal, se desalienta que usted brinde capacitación cruzada a un Asociado o Cliente de una organización diferente sin haber obtenido con anterioridad el consentimiento del Diamante del Líder Ascendente del Asociado o Cliente.
- xi. Respalde, proteja y defienda la integridad de la Oportunidad de Negocios de Univera.
- xii. Complete y entregue en forma precisa y oportuna el Acuerdo del Asociado y toda la documentación de respaldo solicitada.
- xiii. Acepte y practique los principios sobre Liderazgo Servicial en sus relaciones con los Clientes, otros Asociados y Univera.

## **1.2 Políticas y Plan de Compensación de Univera incorporados en el Acuerdo del Asociado**

- A.** Las presentes Políticas y Procedimientos, que podrían modificarse periódicamente por parte de Univera, se incorporan al Acuerdo del Asociado y forman parte integral de este. En estas Políticas, cuando se utilice el término “Acuerdo” se referirá, en forma conjunta, al Acuerdo del Asociado, las presentes Políticas y Procedimientos, y el Plan de Compensación.
- B.** Es su responsabilidad proporcionar la versión más actualizada de las presentes Políticas y Procedimientos (disponible en el sitio web de Univera) y el Plan de Compensación a cada uno de los solicitantes que usted patrocine, antes de que firmen un Acuerdo del Asociado.
- C.** Univera reconoce que muchos participantes individuales en un negocio Univera (“Participantes”) participan como una corporación, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad de personas, fideicomiso u otra entidad comercial. Como condición para participar en un negocio de Univera y ser titulares o participar en la titularidad, administración u operación de un negocio de Univera y como contraprestación por los beneficios que Univera proporciona a dichos negocios, cada uno de tales Participantes que recibe una contraprestación monetaria proveniente de recompensas, viajes o reconocimiento de Univera incluyendo sin limitaciones viajes de incentivo, pasajes aéreos, reembolsos por viajes y gratificaciones de premio, estará obligado por estas Políticas y Procedimientos en su capacidad individual y, mediante su participación continua en dicho negocio de Univera acuerda obligarse de esta manera. Las acciones o la mala conducta de cualquier de estos Participantes se imputarán al Asociado de Univera, y cada Asociado

de Univera será responsable por todos los Participantes asociados con la misma y la conducta de su negocio de Univera.

- D. Al aceptar un pago de comisiones u otra contraprestación monetaria por parte de Univera, usted certifica que ha leído, entendido y aceptado cumplir los términos y condiciones de (i) el Acuerdo del Asociado de Univera; (ii) estas Políticas y Procedimientos, incluyendo la disposición de Arbitraje establecida en la sección 15.2; y (iii) el Plan de Compensación.**

### **1.3 Objetivo de las Políticas**

- A.** Univera es una compañía de ventas directas que comercializa productos y servicios a través de distribuidores independientes denominados Asociados. Univera estableció las presentes Políticas y Procedimientos para definir con claridad la relación que existe entre usted y Univera, y para establecer un estándar explícito respecto de la conducta empresarial aceptable.
- B.** Usted debe cumplir con (i) todos los términos y condiciones establecidos en el Acuerdo, que podrán ser modificados por Univera sujeto a su criterio exclusivo, (ii) todas las leyes federales, estatales, provinciales, territoriales y locales que rijan su negocio de Univera, y (iii) las presentes Políticas y Procedimientos.
- C.** Usted debe revisar con atención la información incluida en las presentes Políticas y Procedimientos. Si tuviera alguna pregunta sobre una política o norma, se recomienda que busque una respuesta por parte de su Patrocinador o cualquier otro Asociado del Líder Ascendente. Si fuera necesaria una mayor aclaración, usted podrá comunicarse con Atención al Cliente de Univera.

### **1.4 Cambios, reformas y modificaciones**

- A.** Univera se reserva el derecho de reformar o modificar las presentes Políticas y Procedimientos o de cambiar sus precios en cualquier momento. Al firmar el Acuerdo del Asociado o al aceptar pagos de comisiones o premios de parte de Univera, usted acuerda específicamente cumplir con las presentes Políticas y Procedimientos y todos los cambios, reformas y modificaciones relacionados.
- B.** Todos los cambios, reformas o modificaciones entrarán en vigencia de inmediato una vez que se notifiquen por cualquiera de los siguientes medios:
- i.** inclusión en el sitio web oficial de Univera;
  - ii.** correo electrónico a su dirección que aparece en los registros; o
  - iii.** a través de los boletines Corporativos de Univera u otros comunicados oficiales.

### **1.5 Retrasos**

Univera no se responsabilizará por los retrasos ni por el incumplimiento de sus obligaciones cuando dichos incumplimientos se deban a circunstancias que se encuentran fuera de su control razonable. Esto incluye entre otros, huelgas, dificultades laborales y de



transporte, disturbios, guerras, incendios y condiciones climáticas, la reducción de una fuente de abastecimiento, o decretos u órdenes gubernamentales.

## **1.6 Fecha de entrada en vigencia**

Las presentes Políticas y Procedimientos entrarán en vigencia en marzo de 2018 y, en ese momento, reemplazarán automáticamente todas las Políticas y Procedimientos anteriores (las “antiguas Políticas y Procedimientos”), y las antiguas Políticas y Procedimientos dejarán de surtir efecto en esa fecha.

## **2. PRINCIPIOS BÁSICOS**

### **2.1 Cómo convertirse en Asociado**

- A.** Para convertirse en Asociado, usted debe cumplir con los siguientes requisitos:
  - i.** Ser mayor de edad (no menores) en el estado o provincia en que reside.
  - ii.** Residir o tener un domicilio válido en los Estados Unidos, en territorio estadounidense o en Canadá.
  - iii.** Tener un Número de Seguro Social, Número de Identificación Fiscal Federal o Número de Seguro Social válidos.
  - iv.** Adquirir un Paquete Inicial para Asociados de Univera (excepto cuando esa adquisición no se aplique a las leyes locales).
  - v.** Enviar a Univera un Acuerdo del Asociado correctamente completado y firmado. Hasta tanto Univera reciba un Acuerdo del Asociado firmado, Univera se reserva el derecho de retener los pagos de comisiones que se adeuden de otra manera a un Asociado.
  - vi.** Tener un Patrocinador de Univera.
  - vii.** No ser empleado, Cónyuge de un empleado ni tener una relación con un empleado y vivir en el mismo hogar que ese empleado de Univera o cualquiera de sus compañía asociadas.

### **2.2 Inscripción de Asociado nuevo por Internet, fax, correo o por teléfono**

- A.** Un posible Asociado nuevo puede inscribirse por sus propios medios en su URL de Univera.com personalizada. En ese caso, en lugar de un Acuerdo del Asociado firmado en papel, Univera aceptará la inscripción por Internet y el Acuerdo del Asociado al aceptar la “firma electrónica” y declarar que el Asociado nuevo ha aceptado los términos y condiciones de ese Acuerdo del Asociado. Recuerde que esa firma electrónica constituye un acuerdo vinculante desde el punto de vista legal entre el nuevo Asociado y Univera.
- B.** Usted o el Asociado nuevo pueden llamar a Atención al Cliente de Univera en el horario habitual de oficina para recibir un Número de identificación de Univera (Univera Identification Number, UIN), que se utilizará para colocar órdenes, estructurar

organizaciones, y rastrear comisiones y gratificaciones.

- C. En el caso de inscripciones hechas por teléfono o en nombre de un Asociado nuevo a través de un método en línea, será necesaria la firma en papel de un Acuerdo del Asociado.
- D. Univera se reserva el derecho de exigir la firma de documentos por cualquier motivo, independientemente del origen.
- E. El Acuerdo del Asociado firmado deberá recibirse en Univera dentro del plazo de 21 días a partir de la inscripción.
- F. Los documentos firmados, incluidos entre otros los Acuerdos del Asociado, son contratos vinculantes desde el punto de vista legal que no deberán alterarse, adulterarse ni modificarse de ninguna manera una vez que se hayan firmado. La información falsa o engañosa, las firmas falsificadas o las alteraciones hechas en un documento, incluidos los formularios de inscripción de entidades comerciales, luego de haber firmado un documento podrán dar lugar a sanciones, que podrán incluso hacer que deje de operar su organización de distribución.

### 2.3 Otorgamiento de derechos

- A. Por el presente, Univera le otorga a usted un derecho no exclusivo, que se basa en los términos y condiciones incluidos en el Acuerdo del Asociado y las presentes Políticas y Procedimientos, para:
  - i. Adquirir productos de Univera;
  - ii. Promocionar y vender productos de Univera; y
  - iii. Patrocinar nuevos Asociados y Clientes en los Estados Unidos y sus territorios, en Canadá, Malasia y en los países donde se establezca Univera luego de la entrada en vigencia de las presentes Políticas y Procedimientos.

### 2.4 Números de identificación

- A. Usted debe proporcionar a Univera su **Número de Seguro Social, Número de Seguro Social o Número de Identificación Fiscal Federal** en el Acuerdo del Asociado. Univera se reserva el derecho de retener los pagos de comisiones si usted no proporciona dicha información o proporciona información falsa.
- B. Al momento de la inscripción, Univera le proporcionará a usted un Número de Identificación de Univera. Este número se utilizará para colocar órdenes, estructurar organizaciones y rastrear comisiones y gratificaciones.

### 2.5 Renovación y vencimiento del Acuerdo del Asociado

- A. Todos los Acuerdos del Asociado se renuevan anualmente. El plazo del Acuerdo del Asociado es de un año a partir del final del mes en que sea aceptado por Univera. Usted debe renovar su Acuerdo del Asociado cada año, pagando un cargo por

renovación anual de \$20 durante su mes aniversario.

- B. Se enviará un correo electrónico recordatorio un mes antes de, y otro durante, su mes aniversario. Todos los asociados son responsables de suministrar y mantener correos electrónicos actualizados.**
- C.** El cargo por renovación anual se cargará automáticamente a la tarjeta de crédito asociada con su Plan de Conveniencia. El cargo por renovación anual se agregará a su orden del Plan de Conveniencia para su mes aniversario.
- D.** Si usted no tiene un Plan de Conveniencia activo, es su responsabilidad pagar el cargo por renovación anual durante su mes aniversario.
- E.** Si el cargo por renovación no se paga dentro de dos meses a partir del vencimiento del plazo actual del Acuerdo del Asociado, su cuenta se cancelará y no recibirá comisiones. Usted perderá todos los derechos respecto de su organización del Líder Descendente.
- F.** Si usted paga el cargo de renovación anual en el transcurso de dos meses a partir del vencimiento del Acuerdo del Asociado, usted mantendrá la categoría y posición que tenía inmediatamente antes de que se venciera el Acuerdo del Asociado.
- G.** Si usted devuelve inventarios o materiales de venta a Univera luego del vencimiento del Acuerdo del Asociado, no es elegible para volver a solicitar un negocio de Univera por un plazo de 12 meses luego de vencido el Acuerdo del Asociado.
- H.** El Líder Descendente de su organización de distribución vencida pasará al Asociado Colocador y Patrocinador del Líder Ascendente inmediato. Sin embargo, Univera se reserva el derecho a su entera y absoluta discreción de mantener o reemplazar cualquier puesto expirado, finalizado o abandonado en el organigrama de la organización en cualquier momento.

## **2.6 Restricciones sobre las participaciones**

- A.** Usted puede operar o tener una participación como propietario, ejecutivo, accionista, director, miembro, socio, fiduciario, empresa unipersonal o en otro cargo directivo, en solo un negocio de Univera. De conformidad con las disposiciones sobre la herencia o adquisición de negocios de Univera y el artículo 2.6 B siguiente, usted no puede tener, operar o recibir una compensación por más de un negocio de Univera.
- B.** Las personas que se encuentren dentro de la misma unidad familiar y que compartan el mismo hogar no podrán ingresar a más de un negocio de Univera ni tener participaciones en más de un negocio. Una “unidad familiar” se define como los Cónyuges (según se define en el párrafo C a continuación) y los hijos dependientes que vivan o realicen actividades comerciales en el mismo domicilio. Sin embargo, si dos personas que poseen negocios separados e independientes de Univera contraen matrimonio con posterioridad, cada uno de ellos podrá conservar la titularidad de su negocio separado.
- C.** Con el fin de mantener la integridad del Plan de Compensación, los esposos o las parejas de hecho (*common-law couple*) (“Cónyuges”) que deseen convertirse en Asociados deberán estar patrocinados en forma conjunta como un negocio de Univera.

- D. Los Cónyuges, independientemente de que uno o ambos hayan firmado el Acuerdo del Asociado, no podrán poseer ni operar ningún otro negocio de Univera, ya sea en forma individual o conjunta, ni podrán participar directa ni indirectamente (como accionista, socio, miembro de una sociedad de responsabilidad limitada, fiduciario, beneficiario de un fideicomiso o cualquier otro tipo de titularidad sujeta a un régimen de *common law* o de *equity*) en la titularidad o la administración de otro negocio de Univera de ninguna manera, a menos que hayan sido titulares de ese negocio separado antes de contraer matrimonio.
- E. Univera fusionará las cuentas duplicadas o dobles, ya sea que hayan sido creadas por un Cónyuge, un Patrocinador o colocadas mediante una orden del sitio web. La cuenta única y combinada reflejará el número de identificación original si la designación del Patrocinador/Asociado Colocador de la segunda cuenta difiriera del original. Tales ajustes se realizarán según el criterio de Univera. El segundo Patrocinador/Asociado Colocador no recibirá créditos ni gratificaciones para órdenes que se hayan realizado en la cuenta duplicada en el mes en que se fusionó o con posterioridad. Sujeto a su criterio, Univera podrá recuperar las gratificaciones pagadas a las cuentas duplicadas o compensar la cantidad contra las gratificaciones futuras.

## 2.7 Entidades Comerciales

- A. Una corporación, sociedad de personas, sociedad de responsabilidad limitada o fideicomiso (en forma conjunta, una “Entidad Comercial”) podrá solicitar convertirse en Asociado de Univera al presentar sus documentos constitutivos, junto con un formulario debidamente completado de Inscripción de Entidad Comercial.
- B. El formulario de Inscripción de Entidad Comercial debe ser firmado por todos los titulares, funcionarios, accionistas, directores, miembros, socios, fiduciarios, los titulares únicos o cualquier otro cargo dirigente de una entidad. Los miembros de la entidad son responsables de manera conjunta e individual por toda deuda u otra obligación ante Univera.
- C. Cada titular, funcionario, accionista, director, miembro, socio, fiduciario, o titular único u otro cargo dirigente de la Entidad Comercial está obligado en forma personal e individual a y debe cumplir con los términos y las condiciones de (i) el Acuerdo del Asociado; (ii) estas Políticas y Procedimientos, incluyendo la disposición de Arbitraje establecida en la sección 15.2; y (iii) el Plan de Compensación. Todas las acciones de un Participante (según se definen en la sección 1.2) en cualquier Entidad Comercial tal se imputará a dicha Entidad Comercial y dicha Entidad Comercial estará obligada por la acción de cada Participante tal como si las acciones de dicho Participante fueran las acciones de la Entidad Comercial.
- D. Un negocio de Univera podrá modificar su situación con el mismo Patrocinador de persona física a sociedad de personas, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad por acciones, fideicomiso u otra entidad comercial, o de un tipo de entidad comercial a otro.
- E. Todos los cambios a una entidad comercial deben ser presentados por escrito a Univera en el transcurso de los 30 días posteriores al cambio, junto con la

documentación de respaldo.

- F. No se aplican cargos por el primer cambio de nombre. Para cada uno de los cambios de nombre posteriores, Univera se reserva el derecho de establecer un cargo de \$20 que deberá incluirse junto con una solicitud por escrito para hacer dicho cambio y un nuevo Acuerdo del Asociado firmado o un formulario de Registro de Entidad Comercial.

## 2.8 Relación comercial independiente; indemnización por acciones

- A. Usted es un contratista independiente y no el comprador de una franquicia u oportunidad de negocios. En consecuencia, su éxito depende de sus propios esfuerzos.
- B. El acuerdo entre Univera y usted no crea una relación laboral, representación, sociedad de personas o emprendimiento conjunto entre Univera y usted.
- C. Usted no será considerado empleado de Univera para ningún fin, incluidos, entre otros, para fines impositivos federales, estatales o provinciales. Deberá pagar los impuestos locales, estatales, provinciales y federales aplicables a todas las compensaciones que reciba como Asociado de Univera. Cualquier otra compensación recibida por usted por parte de Univera se regirá por las leyes impositivas aplicables de los Estados Unidos o Canadá (o las leyes impositivas de cualquier otra jurisdicción aplicable). **Usted no tiene autoridad expresa ni implícita alguna para vincular a Univera respecto de cualquier obligación, así como tampoco para asumir compromisos por Univera o en nombre de Univera. Dichas acciones serán rechazadas por Univera y sometidas a su medida disciplinaria.** Usted establecerá sus propios objetivos, horarios y métodos de operación y venta, en la medida en que cumpla con las disposiciones del Acuerdo del Asociado, el Plan de Compensación, las presentes Políticas y Procedimientos y las leyes estatales, federales y provinciales aplicables.
- D. Usted tiene plena responsabilidad por todas sus comunicaciones orales y escritas en relación con los productos, servicios y el Plan de Compensación que no se incluyan expresamente en los materiales oficiales de Univera, y para las acciones que no se ajustan a las buenas prácticas comerciales generalmente reconocidas. Usted indemnizará y mantendrá indemne a Univera, sus directores, funcionarios, empleados y representantes de todo tipo de responsabilidad, incluidas las sentencias, sanciones civiles, reembolsos, honorarios de abogados y costos judiciales incurridos por Univera como resultado de sus manifestaciones o acciones no autorizadas. La presente disposición continuará en vigencia una vez caducado el Acuerdo del Asociado.
- E. No está permitido incorporar actividades potencialmente dañinas o peligrosas en sus actividades comerciales de Univera. **Univera niega toda responsabilidad por tal actividad y / o por cualquier lesión a cualquier persona que resulte de ello.**

## 2.9 Seguro

- A. Cobertura de Emprendimientos Comerciales. Univera le recomienda obtener una

cobertura de seguro para su negocio. Una póliza de seguro de propietario de vivienda **no** cubre las lesiones relacionadas con el negocio ni el robo de inventarios o equipos de negocios o los daños que estos sufran. Debe ponerse en contacto con su agente de seguros para asegurarse de que sus bienes del negocio se encuentran protegidos. En la mayoría de los casos, esto se puede lograr mediante un endoso de “Emprendimiento Comercial” a una póliza de vivienda existente.

- B.** Seguro de responsabilidad civil por productos defectuosos. Univera posee una póliza integral de seguro por responsabilidad que protege a Univera y los Asociados en caso de reclamación, acción o proceso legal derivados de defectos en un producto de Univera. Usted deberá notificar de inmediato a Univera por escrito en caso de una reclamación, acción o proceso legal, en los cuales se alegue algún tipo de lesión o daño, donde se identifique a usted o a Univera, en relación con el cual el Asociado esté intentando presentar una defensa o indemnización por pérdida. No se encuentra disponible ninguna cobertura en el caso de los Asociados que inicien una reclamación, acción o proceso legal sin el consentimiento previo por escrito de Univera y su compañía de seguros. Su cobertura de conformidad con la presente política de seguro de responsabilidad civil no abarca las actividades que, según Univera o un tercero competente, jurado, juez, mediador o árbitro, violen las Políticas y Procedimientos de Univera, o los actos ilícitos, antiéticos o que de alguna manera se basen en fraude, manifestaciones falsas o engaños, y tampoco cubre la negligencia, mala conducta, manifestación falsa o declaración falsa respecto de los productos de Univera. El “defecto” de un producto será determinado por Univera o un jurado, juez, mediador o árbitro.
- C.** Univera no divulgará el nombre de su compañía de seguros, número de póliza o la cantidad de la cobertura de responsabilidad civil, a menos que dicha información sea necesaria para una reclamación, acción o proceso legal actual o en curso que afecte a Univera. La póliza de seguro de Univera **no cubre** a los Asociados; solo los productos de Univera.

## 2.10 Capacitación

Usted es elegible para recibir capacitación por parte de su Líder Ascendente y Univera acerca de los productos e información para la generación de negocios, que podrá comprender, entre otros, medios digitales, el sitio web de Univera, seminarios y eventos de capacitación patrocinados por Univera u otras organizaciones, sujeto al criterio de Univera.

## 2.11 Solicitudes de registros

- A.** Si usted no desea utilizar los informes en su Panel de Instrumentos, Univera proporcionará copias de facturas, solicitudes, informes comerciales u otros registros cuando se soliciten. En esos casos, se aplicará un cargo mínimo de \$20, o \$1 por página, la cantidad que sea mayor. Univera se reserva el derecho de renunciar a dichos cargos.
- B.** Los informes de Equipos inferiores se encuentran disponibles en [www.univera.com](http://www.univera.com)



como servicio gratuito.

## 2.12 Errores o preguntas

Si tiene preguntas relacionadas con comisiones, gratificaciones, informes comerciales, órdenes o cargos o considera que se cometió algún error al respecto, deberá notificar a Univera por escrito dentro del plazo de 30 días a partir de la fecha del error o del incidente en cuestión. Si no informa dichos errores, omisiones o problemas dentro de los 30 días, se considerará que renunció a ellos.

## 3. RESPONSABILIDADES DEL ASOCIADO

### 3.1 Domicilios correctos

- A. Es su responsabilidad asegurarse de que Univera posea el domicilio correcto de envío antes de enviar las órdenes.
- B. Cuando planea mudarse, deberá enviar su nuevo domicilio y números de teléfono a Atención al Cliente de Univera. Si se hubiera enviado más de una notificación de cambio de domicilio a Univera, la más reciente reemplazará a las notificaciones o Acuerdos previos.
- C. Usted deberá aguardar a que transcurran hasta 30 días para el procesamiento luego de que Univera haya recibido la notificación de cambio de domicilio.
- D. Podrá cobrar un cargo de \$20 más envío y manejo a los Asociados o Clientes en caso de que se devuelvan envíos debido a un domicilio de envío incorrecto.
- E. **Usted es responsable de suministrar y mantener una dirección de correo actualizada.**

### 3.2 Capacitación y liderazgo

- A. Cuando patrocine a otro Asociado para ingresar a Univera, deberá cumplir con una auténtica función de asistencia y capacitación para asegurarse de que su Líder Descendente opere correctamente su negocio de Univera. Usted deberá tener contacto y mantener comunicaciones en forma continua con su Líder Descendente. Las comunicaciones podrán consistir, a modo de ejemplo, en boletines, correspondencia escrita, llamadas telefónicas, contactos, llamadas del equipo, correo de voz, correo electrónico, reuniones personales, acompañar a los Asociados del Líder Descendente a las reuniones y sesiones de capacitación de Univera y otras funciones relacionadas.
- B. Deberá monitorear a los Asociados de sus organizaciones del Líder Descendente para asegurarse de que los Asociados del Líder Descendente no realicen declaraciones

incorrectas sobre los productos o el negocio ni tengan una conducta ilícita o inadecuada. Cuando se solicite, usted deberá estar en condiciones de proporcionar a Univera pruebas documentadas de su cumplimiento permanente de las responsabilidades de un Patrocinador.

- C. Se alienta a los Asociados del Líder Ascendente a que motiven y capaciten a los nuevos Asociados sobre los productos y técnicas efectivas de venta de Univera, el Plan de Compensación y a que cumplan estas Políticas y Procedimientos.
- D. A medida que evolucione a través de los diferentes niveles de liderazgo, podrá reunir más experiencia en cuanto a técnicas de venta, conocimientos sobre productos y comprensión del programa de Univera. Teniendo esto en cuenta, se le pedirá que comparta sus conocimientos con los Asociados menos experimentados dentro de su organización. Univera espera que los Asociados de las categorías más altas (es decir, Oro, Platino, Esmeralda, Diamante y las categorías superiores) demuestren una conducta ejemplar en sus roles como Líderes de Campo.
- E. Independientemente de su nivel de logros, se le alienta a que continúe promocionando las ventas a través de la contratación de nuevos Asociados y Clientes y brindando servicios a su organización existente.
- F. La venta de persona a persona es una actividad obligatoria en Univera y deberá ponerse énfasis en esta actividad en todas las presentaciones de contratación.

### **3.3 Crítica constructiva; ética**

- A. Univera tiene la intención de brindar a sus Asociados independientes los mejores productos, Plan de Compensación y servicios de la industria. En consecuencia, Univera valora la crítica constructiva y fomenta el envío de comentarios por escrito dirigidos a Atención al Cliente de Univera. Asimismo, se le alienta a que participe en la encuesta de satisfacción del cliente que realiza Atención al Cliente de Univera en forma trimestral.
- B. Los comentarios negativos o despectivos respecto de Univera, sus productos o Plan de Compensación que usted haga a Univera, ya sea en los Medios Sociales, el Campo o en las reuniones o eventos de Univera, o la conducta negativa en las reuniones o eventos de Univera, solo servirán para desalentar a los demás Asociados. Usted no deberá menospreciar a Univera, otros Asociados de Univera, los productos de Univera, el Plan de Compensación ni a los directores, funcionarios o empleados de Univera. Esa conducta representa el incumplimiento significativo de las presentes Políticas y Procedimientos, y podrá quedar sujeta a las sanciones que Univera considere aplicables.
- C. Univera avala el siguiente código de ética:
  - i. Usted debe demostrar imparcialidad, tolerancia y respeto hacia todas las personas relacionadas con Univera, sin importar la raza, género, clase social o religión, lo cual fomenta la existencia de un “ámbito abierto” de trabajo en equipo, buen espíritu de trabajo y sentido comunitario.
  - ii. Se esforzará por resolver las cuestiones de negocios, incluidas las situaciones



- relacionadas con Asociados del Líder Ascendente y del Líder Descendente, poniendo énfasis en el tacto, la sensibilidad y la buena voluntad, y cuidándose de no crear otros problemas.
- iii. Debe ser honesto, responsable, profesional y actuar con integridad.
  - iv. No hará comentarios despectivos sobre Univera, otros Asociados, los empleados, productos y campañas de venta y comercialización de Univera o el Plan de Compensación, ni comentarios que tengan como resultado una ofensa, engaño o coerción irrazonable para otras personas.
- D. Univera podrá tomar las medidas necesarias contra un Asociado si determinara, sujeto a su criterio exclusivo, que su conducta es perjudicial, negativa o dañina para Univera o los demás Asociados.

### **3.4 Denuncia de incumplimiento de la Política**

- A. Si observa un incumplimiento de la política por parte de otro Asociado y opta por denunciarlo, deberá presentar una carta por escrito (no se aceptará el correo electrónico) para informar el incumplimiento directamente al Departamento de Cumplimiento de Univera. La carta indicará los siguientes detalles del incidente:
- i. Naturaleza del incumplimiento;
  - ii. Hechos específicos que respalden las acusaciones;
  - iii. Fechas;
  - iv. Cantidad de veces que ocurrió;
  - v. Personas involucradas; y
  - vi. Documentación de respaldo.
- B. Una vez que la cuestión se haya presentado a Univera, se investigará de manera exhaustiva, y se tomarán las medidas necesarias. Usted no será notificado del estado actual o resultado de cualquier investigación que se lleve a cabo.
- C. La presente sección se refiere a la información general que brinden otros Asociados con respecto al incumplimiento de la política como resultado de los esfuerzos mutuos para apoyar, proteger y defender la integridad del negocio y la oportunidad de Univera. Si tiene una queja o reclamo contra otro Asociado que se relaciona directamente con su negocio de Univera, se deberán seguir los procedimientos establecidos en la sección 15.1.

### **3.5 Patrocinio**

- A. El Patrocinador es la persona que presenta a un Asociado o Cliente a Univera, los ayuda a completar su inscripción, y que apoya y capacita a las personas que se encuentran en su Líder Descendente.
- B. Univera reconoce al Patrocinador por el nombre o nombres que aparezcan en el primer:
- i. Acuerdo del Asociado firmado en papel que se encuentre en los archivos; o
  - ii. Acuerdo del Asociado firmado en forma electrónica en una URL personalizada de univera.com o en el sitio web oficial de Univera en [www.univera.com](http://www.univera.com).

- C. Todo Acuerdo del Asociado que incluya comentarios como “por teléfono” o las firmas de otras personas (por ejemplo, Patrocinadores, Cónyuges, familiares o amigos) no será válido ni será aceptado por Univera.
- D. Univera reconoce que todos los nuevos Candidatos tienen derecho a elegir en última instancia a su propio Patrocinador; sin embargo, Univera no permitirá que los Asociados realicen actividades de patrocinio antiéticas, según se establece en la sección 13.8.
- E. Todos los Asociados activos que se encuentren al día en sus obligaciones tienen derecho a patrocinar e inscribir a otros en Univera. Con respecto a las actividades de patrocinio, es común que surjan casos donde más de un Asociado se acerque al mismo Candidato. La práctica de cortesía aceptada dice que el nuevo Candidato será patrocinado por el primer Asociado que haya presentado una introducción completa con respecto a los productos o a la oportunidad de negocios de Univera.
- F. Un **Candidato Protegido** es un invitado de cualquiera de los Asociados o Clientes de Univera que asistieron a un evento o llamada en conferencia de Univera. Durante el plazo de 60 días posterior al evento, un Candidato Protegido no podrá recibir ofrecimientos ni ser patrocinado por ningún otro Asociado que haya asistido al mismo evento. Un evento de Univera puede definirse de la siguiente manera:
  - i. Cualquier sesión de capacitación de Univera;
  - ii. Llamada en conferencia;
  - iii. Reuniones a las que es necesario asistir mediante vuelos de negocios; o
  - iv. Presentaciones, incluidas, entre otras, una presentación de Univera en el hogar, ya sea patrocinada por Univera, un Asociado, un Cliente o un representante o agencia designados por Univera.
- G. **Oradores:** Todo Asociado que dé un discurso en un evento de Univera, ya sea con patrocinio Corporativo o de un Asociado, no será elegible para convertirse en el Patrocinador de un invitado que asista al evento durante el plazo de 12 meses posterior al evento, a menos que el orador haya invitado personalmente al invitado.

### 3.6 Prohibición de Patrocinio cruzado

- A. El “Patrocinio cruzado” se define como la inscripción en una línea diferente de patrocinio de una persona o una entidad comercial que ya tiene un Acuerdo del Asociado firmado. No se permiten el patrocinio cruzado ni los intentos por realizarlo. Si Univera verificara la existencia de un patrocinio cruzado, podrán imponerse sanciones que pueden incluso hacer que deje de operar su organización de distribución.
- B. No se permite el uso del nombre de un Cónyuge o familiar, nombres comerciales, nombres ficticios, nombres para actividades comerciales, sociedades por acciones, sociedades de personas, fideicomisos, números de identificación fiscal federal o números de identificación ficticios para evadir o eludir la presente política.
- C. La presente política no prohíbe la transferencia de un negocio de Univera de conformidad con la política de venta o transferencia de Univera incluida en la sección 13.9.

### **3.7 Cumplimiento del Plan de Compensación de Univera**

- A.** Usted deberá adherirse a las disposiciones del Plan de Compensación, según se indica en las presentes Políticas y Procedimientos, y en la bibliografía oficial de Univera. Está prohibido apartarse del Plan de Compensación.
- B.** No ofrecerá la oportunidad de Univera a través de cualquier otro sistema, programa o método de comercialización diferente de los establecidos específicamente en la bibliografía oficial de Univera, o a través de una combinación de estos.
- C.** No deberá requerir a un Cliente o Asociado actual o posible que participe en Univera de una manera diferente a la indicada en el Plan de Compensación, según se establece en la bibliografía oficial de Univera, ni deberá fomentar esta práctica.
- D.** No deberá requerir a un Cliente o Asociado actual o posible que realice una compra a una determinada persona u otra entidad o que le pague una cantidad a estas como condición para participar en el Plan de Compensación, salvo las compras o los pagos comúnmente requeridos para desarrollar su negocio, ni deberá fomentar esta práctica.

### **3.8 Cumplimiento de leyes y ordenanzas**

- A.** Muchas ciudades y condados poseen leyes que regulan los negocios que se desarrollan en el hogar. En la mayoría de los casos, estas ordenanzas no se aplican a los Asociados debido a la naturaleza del negocio. Sin embargo, usted deberá verificar sus leyes locales y cumplir las que se apliquen a su caso.
- B.** Usted deberá cumplir con todas las leyes y normas federales, estatales, provinciales y locales al llevar a cabo su negocio de Univera.

### **3.9 Cumplimiento de leyes aplicables al impuesto sobre la renta**

- A.** Univera enviará un Formulario 1099 de Impuesto sobre Rentas Diversas (compensaciones que no surjan de relaciones laborales) a cada uno de los Asociados estadounidenses cuyas ganancias del ejercicio asciendan al menos a \$600 o que hayan adquirido productos de Univera por un valor superior a \$5,000 para su reventa, o que hayan recibido viajes, premios o recompensas por un valor de \$600 o más. Si las ganancias y las compras fueran inferiores a lo indicado anteriormente, los formularios del Servicio de Rentas Internas (Internal Revenue Service, IRS) se enviarán únicamente cuando los solicite el Asociado, y Univera podrá aplicar un cargo mínimo de \$20. El formulario T4A, una Declaración de Pensión, Jubilación, Renta Vitalicia y Otros Ingresos se enviará a los Asociados canadienses que percibieron C\$500 o más, o que hayan recibido viajes, premios o recompensas por un valor de C\$500 o más. Los Asociados canadienses que sean residentes de la Provincia de Quebec con ganancias anuales imponibles recibirán un formulario Relevé 1. Los Asociados son responsables del pago de los impuestos de los viajes, premios o recompensas proporcionados por Univera.

- B. Usted asume la responsabilidad exclusiva y el pago de todos los impuestos federales, estatales, provinciales y locales sobre las rentas generadas como Asociado independiente, y acuerda indemnizar a Univera por cualquier incumplimiento en el pago de dichos impuestos a su vencimiento.
- C. Si su negocio estuviera exento de impuestos, se deberá proporcionar a Univera, por escrito, el número de Identificación Fiscal Federal junto con la documentación correspondiente.
- D. Univera le recomienda consultar a un asesor impositivo para obtener información adicional para su negocio.

### 3.10 Ofrecimiento para otras compañías o productos

- A. **Usted no deberá vender o tentar a otros para que vendan cualquier producto o servicio competitivo**, incluidos los materiales de capacitación, a los Clientes o Asociados de Univera. Todos los productos o servicios de la misma categoría que un producto o servicio de Univera se considera competitivo (es decir, todo suplemento dietario es un producto competitivo, independientemente de las diferencias en términos de costo, calidad, ingredientes o contenido de nutrientes). La presente disposición no se aplica cuando los servicios profesionales sean la principal fuente de ingresos y la venta de productos sean la fuente secundaria (por ejemplo, consultorios médicos, clínicas, gimnasios, spas y salones de belleza).
- B. **Puede vender productos o servicios no competitivos** a Clientes y Asociados de Univera que usted **patrocine personalmente**.
- C. **Puede participar** en otros emprendimientos u oportunidades de comercialización por venta directa, marketing multinivel, de redes, o de marketing relacional. Sin embargo, si usted es un Asociado de Univera, **no podrá contratar a ningún Asociado o Cliente de Univera** para ningún negocio de venta directa o de marketing de redes.
- D. El término “contratar” significa ofrecer, inscribir, incentivar o intentar influir de alguna otra manera, ya sea en forma efectiva o intentar hacerlo (directamente o a través de un tercero), sobre otro Asociado o Cliente de Univera para que se inscriba o participe en otra oportunidad de venta directa o marketing de redes.
- E. No podrá ofrecer una oportunidad, productos o servicios que no sean de Univera en ninguna de las reuniones, seminarios o convenciones relacionados con Univera, ni tampoco podrá hacerlo inmediatamente después de un evento de Univera.
- F. El Campo recurrirá a los Asociados de las categorías Diamante Azul, Diamante, Esmeralda y Platino que estén autorizados a utilizar un vehículo para buscar orientación, y Univera exige a dichos Asociados que cumplan los más altos estándares. En consecuencia, los Asociados de las categorías Diamante Azul, Diamante, Esmeralda y Platino autorizados a utilizar un vehículo que participen en forma directa o indirecta (por

ejemplo, influir o intentar influir a través de un tercero) en otros emprendimientos u oportunidades de comercialización por venta directa, marketing multinivel, de redes, o de marketing relacional (marketing multinivel, MLM) no serán elegibles para el reconocimiento en el escenario, recibir piezas de reconocimiento, tener oportunidades para enseñar en el Campo y en eventos con patrocinio corporativo, para el programa de vehículos de Univera, para el pago promocional ni para premios y viajes, incluido el Club Diamante.

- G.** Los Asociados no tienen permitido usar otros nombres o números de identificación, incluidos los de un Cónyuge o familiar, miembro del hogar un negocio u otra persona jurídica como una sociedad o fideicomiso para evadir o eludir las políticas mencionadas anteriormente.
- H.** Univera puede renunciar a exigir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en 3.10 F si usted proporciona a Univera pruebas que demuestren que usted actuaba como distribuidor, empleado, ejecutivo o consultor independiente de otra empresa de MLM o en nombre de esta. Para ser elegible para una exención, usted es responsable de presentar una solicitud por escrito al Departamento de Cumplimiento al momento de la inscripción.
- I.** Como condición para participar en la oportunidad de Univera y como contraprestación por la recepción de comisiones y otras gratificaciones por parte de Univera, ninguno de los Asociados de la categoría Platino o de categorías inferiores podrá contratar a ningún Asociado o Cliente de Univera para otra compañía de venta directa, marketing multinivel, de redes, o de marketing relacional por un plazo de seis meses luego de la extinción, el vencimiento o la cancelación del Acuerdo del Asociado y la interrupción de las operaciones de la organización de distribución de dicho Asociado de Univera.
- J.** Como condición para participar en la oportunidad de Univera y como contraprestación por la recepción de comisiones y otras gratificaciones por parte de Univera, ninguno de los Asociados que hayan alcanzado la categoría Platino autorizados a utilizar un vehículo o categorías superiores podrán contratar a ningún Asociado o Cliente de Univera para otra compañía de venta directa, marketing multinivel, de redes, o de marketing relacional por un plazo de un año luego de la extinción, vencimiento o cancelación del Acuerdo del Asociado y la interrupción de las operaciones de la organización de distribución de dicho Asociado de Univera.
- K.** No podrá exponer o combinar productos o servicios de Univera en la bibliografía de venta, en un sitio web o en las reuniones de ventas, con otros productos o

servicios, con el fin de evitar confundir o engañar a un posible Cliente o Asociado para que crea que existe una relación entre los productos y servicios de Univera y los que no lo son.

- L. El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de la presente sección 3.10 constituirá una interferencia contractual irrazonable e injustificada entre Univera y sus Asociados, y significaría un daño irreparable para Univera. En ese caso, Univera podrá, sujeto a su criterio exclusivo, imponer la sanción que considere necesaria y adecuada a dicho Asociado o a las organizaciones de distribución de dicho Asociado, o intentar obtener de inmediato un desagravio por mandato judicial sin necesidad de constituir una garantía.

### 3.11 Presentación de la oportunidad de Univera

- A. Al presentar la oportunidad de Univera a los posibles Clientes y Asociados, usted deberá cumplir con lo siguiente:
  - i. No podrá citar incorrectamente ni omitir ningún hecho significativo con respecto al Plan de Compensación.
  - ii. Dejará en claro que el Plan de Compensación se basa en las ventas de productos de Univera y no simplemente en el patrocinio de otros Asociados.
  - iii. Dejará en claro que el éxito puede alcanzarse solamente haciendo un gran esfuerzo personal.
  - iv. **No realizará proyecciones, declaraciones o garantías de ingresos al presentar o analizar la oportunidad o el Plan de Compensación de Univera con los posibles Asociados o Clientes.**
  - v. Puede utilizar ejemplos hipotéticos sobre ingresos para explicar el funcionamiento del Plan de Compensación, en la medida en que se aclare que dichos ingresos son hipotéticos.
  - vi. No podrá reivindicar las propiedades terapéuticas, curativas o beneficiosas de cualquiera de los productos ofrecidos por Univera, salvo los incluidos en la bibliografía oficial de Univera. **En particular, no declarará ni insinuará que el objetivo de los productos de Univera es diagnosticar, tratar, curar o prevenir una enfermedad.** Tales declaraciones no solo violan las políticas de Univera sino que también podrían violar las leyes y normas federales y estatales, incluidas las de la Ley Federal de Alimentos, Medicamentos y Cosméticos (Federal Food, Drug, and Cosmetic Act), la Ley de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission Act), la Ley y Normas de Alimentos y Medicamentos (Food and Drugs Act and Regulations), y las Normas para los Productos de Salud Naturales (Natural Health Products Regulations) (Health Canada).



- vii. No podrá utilizar el material oficial de Univera para promocionar la oportunidad de negocios de Univera en un país donde esta última no haya establecido una “presencia”.

### **3.12 Conservación de solicitudes u órdenes**

No deberá manipular las inscripciones de los nuevos solicitantes ni las compras de productos. Todos los Acuerdos del Asociado, los Acuerdos del Plan de Conveniencia para Clientes y las órdenes de productos deberán registrarse dentro del plazo de 2 días hábiles a partir de la firma del Acuerdo o la colocación de la orden.

### **3.13 Los requisitos de venta se rigen por el Plan de Compensación**

- A. El Plan de Compensación se basa en la venta de productos y servicios de Univera para los consumidores finales. Usted debe cumplir con los requisitos personales y de la organización del Líder Descendente con respecto a las ventas minoristas (y cumplir con otras responsabilidades establecidas en el Acuerdo) para poder ser elegibles para gratificaciones, comisiones y para avanzar a niveles de logro más altos.
- B. A fin de que usted sea elegible para recibir comisiones, se deberán cumplir los siguientes requisitos de venta:
  - i. Usted deberá cumplir con los requisitos de volumen personal (Personal Volume, PV) y volumen grupal (Group Volume, GV) para alcanzar su categoría de pago, según se indica en el Plan de Compensación.
  - ii. El “volumen personal” se define como las compras que usted hace como consumidor final. El “volumen grupal” incluye el volumen personal y el volumen total de todos los Asociados y Clientes de su organización.
  - iii. Podrá comprar los productos de Univera y luego revenderlos al precio que elija. Univera proporcionará precios de venta sugeridos.
  - iv. No se otorgan territorios exclusivos a ninguna persona. No se aplican cargos por franquicia a los negocios de Univera.

### **3.14 Compras prohibidas**

- A. Usted no está obligado a llevar un inventario de los productos ni del material de venta.
- B. Univera prohíbe la compra de productos en cantidades injustificadas principalmente con el fin de reunir los requisitos para recibir comisiones, gratificaciones o un ascenso de categoría en el Plan de Compensación. No podrá comprar más inventario del que puede revender o consumir en 3 meses, ni tampoco podrá alentar a otros para que lo hagan. Univera se reserva el derecho de verificar la reventa del inventario de productos de un Asociado e inspeccionar la documentación de venta de un Cliente.

- C. No podrá comprar personalmente productos o servicios por un valor superior a \$5,000 por mes, a menos que usted pueda certificar por escrito a Univera que posee órdenes minoristas pendientes que superan esa cantidad o que pueda proporcionar a Univera otros motivos expresados por escrito por los que la compra es necesaria. En ese caso, deberá proporcionar los registros escritos de tales ventas minoristas sujeto a la solicitud por escrito de Univera.
- D. **Usted certifica con cada nueva orden de productos que ha vendido o consumido un mínimo de 70% de todos los productos comprados en las órdenes anteriores.**

## 4. ÓRDENES

### 4.1 Políticas generales sobre órdenes

- A. Univera reconoce que, en ocasiones, con el fin de brindar un servicio de calidad al cliente, usted podría querer colocar órdenes para su Líder Descendente en su cuenta del Líder Descendente. Sin embargo, con el objetivo de reducir los costos debido a la devolución de envíos y evitar el abuso de órdenes no autorizadas por parte de terceros, podrá aplicarse un cargo punitivo de \$20 por colocar dicha orden no autorizada cuando se tratara del primer incumplimiento. El cargo en caso de un segundo incumplimiento en la misma cuenta será de \$100. El tercer incumplimiento en la misma cuenta dará lugar a la pérdida de todo derecho para utilizar esa cuenta del Líder Descendente.
- B. Usted no utilizará la tarjeta de crédito o la cuenta de cheques de débito de otro Asociado o Cliente para inscribirse en Univera o para comprar productos sin el permiso por escrito del titular de la cuenta. Dicha documentación deberá ser conservada por el Asociado en su propio archivo.
- C. Usted no podrá utilizar las cuentas de su Líder Descendente en beneficio propio o con cualquier otro motivo inapropiado, incluidos, entre otros, ordenar productos en la cuenta de otra persona para reunir los requisitos para acceder a comisiones, gratificaciones, descuentos de precios o el ascenso de categoría. Se prohíbe dicha manipulación del Plan de Compensación, y Univera podrá, sujeto a su criterio exclusivo, recuperar tales pagos o comisiones e imponer otras sanciones disciplinarias que considere necesarias si determinara que su conducta no cumple con esta disposición.
- D. Si hubiera una orden con un pago inválido o incorrecto, Univera intentará ponerse en contacto con el Asociado por teléfono o por correo para determinar otra forma de pago. Si estos intentos no tuvieran éxito luego de transcurridos 10 días hábiles, se cancelará la orden.
- E. No se aceptarán órdenes de entrega contra reembolso (Cash on Delivery, COD).



- F. Si desea trasladar una orden de su cuenta o de la cuenta de un Líder Descendente a la cuenta de otro Líder Descendente, deberá obtener autorización previa por escrito de todas las partes afectadas. Univera le cobrará a usted un cargo de \$20 para procesar el traslado.
- G. Si opta por mover el pago de una tarjeta de crédito a otra, deberá obtener autorización previa por escrito de todas las partes afectadas. Univera le cobrará a usted un cargo de \$20 para procesar el cambio de pago.
- H. Todas las órdenes que se envíen por fax se aceptarán hasta la medianoche, hora del Pacífico, del último día hábil del mes.
- I. Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso.
- J. Un Asociado o Cliente que reciba una orden dañada o incorrecta deberá notificar a Univera dentro de los 30 días calendario luego de recibida la orden y seguir los procedimientos establecidos en la sección 7.5.

## **4.2 Fondos insuficientes**

- A. Todos los cheques rechazados por falta de fondos deberán presentarse nuevamente para su pago. Se cobrará un cargo de \$35 por todos los cheques rechazados y fondos insuficientes.
- B. Todo saldo pendiente que usted adeude a Univera en relación con cheques sin fondos, cargos por cheques rechazados o cargos por fondos insuficientes a través de cámaras de compensación automatizadas (automated clearing house, ACH) será retenido por Univera de los pagos futuros por gratificaciones y comisiones.
- C. Todas las transacciones que implican cheques rechazados o fondos insuficientes a través de ACH o tarjetas de crédito y que usted no resuelva de manera oportuna serán causales de sanciones disciplinarias.

## **4.3 Obligaciones por impuesto sobre las ventas**

- A. Usted deberá cumplir con todos los impuestos estatales y locales, y las normas que regulen la venta de productos de Univera. Todos los productos, bibliografía y Paquetes iniciales para Asociados de Univera están sujetos al impuesto sobre las ventas en el estado, condado, ciudad, provincia o territorio que lo imponga.
- B. Univera cobrará y transferirá el impuesto sobre las ventas aplicable a sus órdenes, a menos que le entregue a Univera el formulario de Certificado de Impuesto sobre las Ventas correspondiente. Cuando se colocan órdenes en Univera, se paga por adelantado el impuesto sobre las ventas en función del precio de compra. Univera transfiere el impuesto sobre las ventas a las jurisdicciones estatales y locales que correspondan. Usted podría recuperar el impuesto sobre las ventas cuando realice una venta. Usted es responsable del pago de todos los impuestos sobre las ventas adicionales que se impongan sobre los productos que tengan un margen de beneficio y se hayan vendido a un precio mayor.

- C.** Univera **le aconseja a usted** que consulte a un asesor impositivo para obtener información adicional para su negocio.

#### **4.4 Órdenes del Plan de Conveniencia**

- A.** Los acuerdos sobre Plan de Conveniencia de Clientes y Asociados deberán presentarse a Univera dentro del plazo de 21 días hábiles a partir de la inscripción.
- B.** Las órdenes del Plan de Conveniencia deben contener productos consumibles con el volumen Comercial (Business volumen, BV) para poder solicitar Precios de preferencia.
- C.** Las órdenes del Plan de Conveniencia deben ser enviadas al titular de la cuenta.
- D.** Se deberá enviar al menos una orden del Plan de Conveniencia para obtener Precios de preferencia.
- E.** Las órdenes del Plan de Conveniencia podrán retrasarse hasta 2 meses, siempre que se haya enviado la primera orden del plan de Conveniencia. Si el retraso fuera mayor, las órdenes futuras deberán cobrarse a precios distintos de los establecidos en el Plan de Conveniencia.
- F.** Los cambios o cancelaciones de las órdenes del Plan de Conveniencia deben ser completadas antes de las 11:30 p.m. Tiempo Pacífico la noche anterior de su fecha de generación del Plan de Conveniencia.
- G.** Las órdenes del Plan de Conveniencia no se encuentran disponibles para recogerlas en las Tiendas Univera.
- H.** Si Univera decidiera discontinuar un producto incluido en una orden del Plan de Conveniencia, Univera hará todos los esfuerzos necesarios para notificar sobre la cancelación del producto con al menos 30 días de anticipación.
- I.** Si Univera dejara pendiente la orden de un producto incluida en el Plan de Conveniencia, dará notificación por escrito en la factura de la orden.
- J.** Si una orden de tarjeta de crédito o débito automático se rechazara por primera vez, se contactará al Asociado o Cliente Preferencial para determinar otro método de pago. Si el pago se rechazara por segunda vez, se podrá considerar al Asociado o Cliente Preferencial con Beneficios no elegible para el Plan de Conveniencia, sujeto al criterio de Univera.
- K.** Si no se aceptara la entrega de una orden del Plan de Conveniencia, Univera podrá cancelar de inmediato el Plan de Conveniencia del Asociado o Cliente Preferencial y todas las órdenes futuras podrán cobrarse a precios distintos de los establecidos en el Plan de Conveniencia.

## 5. PAGO DE COMISIONES, BONIFICACIONES Y GRATIFICACIONES

### 5.1 Requisitos para obtener gratificaciones y comisiones

- A. Usted deberá estar activo y cumplir con estas Políticas y Procedimientos para poder reunir los requisitos para las gratificaciones y comisiones. En la medida en que cumpla con las disposiciones del Acuerdo, Univera le pagará a usted las comisiones de conformidad con el Plan de Compensación.
- B. Univera se reserva el derecho de retener un pago de comisiones que de otra manera sería pagadero sin haber recibido antes un Acuerdo del Asociado completo y firmado o una autorización electrónica, según se establece en la sección 2.2 A.
- C. Univera se reserva el derecho de posponer los pagos de comisiones hasta tanto la cantidad acumulada supere los \$25.

### 5.2 Cómputo de comisiones, discrepancias y listado de cargos

- A. Para poder recibir un crédito por Volumen de ventas en la compensación por un período determinado de volumen, las órdenes deberán enviarse a Univera (incluidas todas las órdenes enviadas por fax, teléfono, correo e internet) antes de la medianoche, hora del Pacífico el último día en el que Univera esté abierta para recibir y procesar la solicitud de ese período en particular. Las órdenes deberán pagarse por completo para poder dar lugar a la compensación.
- B. Las comisiones, las anulaciones y los niveles de logro se calculan por mes calendario. Las comisiones mensuales se pagan el día 20 de cada mes, una vez recibida la orden que reúne los requisitos. Sin embargo, si el día 20 coincidiera con un fin de semana o feriado, los pagos de comisiones se pagarán el último día hábil antes del día 20 de cada mes. La recepción de los cheques podrá tardar hasta 5 días hábiles.
- C. Usted deberá revisar su resumen mensual e informes de resumen de gratificaciones de inmediato e informar cualquier discrepancia dentro de los 30 días a partir de su recepción. **Luego del “período de gracia” de 30 días, no se considerará ninguna solicitud adicional para el recálculo de comisiones.**
- D. En el caso excepcional que Univera le pague por equivocación más de las comisiones que realmente se le adeuden, debido a un error de cálculo o por cualquier otro motivo que no incluya las devoluciones de productos (las cuales se cubren más abajo, en la Sección 5.3), Univera se reserva el derecho de retener el pago en exceso de futuros pagos de comisiones después de realizar un intento de buena fe, de notificarle y brindarle los detalles del pago en exceso y futuras retenciones. Si usted termina sus derechos de distribución o pasa a la condición de inactivo antes de la devolución de los pagos en exceso, tales montos pasarán a ser adeudados y pagaderos de inmediato a Univera.
- E. Para obtener más información sobre el pago de comisiones, revise el Plan de Compensación.
- F. **Listado de Cargos**
  - i. Cargo por procesamiento de cheques por comisiones: \$3.00

- ii. Reemisión de cheques por comisiones: \$20
- iii. Retención de cheques por comisiones: \$20
- iv. Manejo especial/de emergencia: \$20, más gastos de envío
- v. Cheque rechazado/sin fondos: \$35
- vi. Cheque anulado por comisión no cobrada luego de 90 días: \$20
- vii. Conservación anual de registros de cheques por comisiones no cobradas: \$20

### **5.3 Ajustes a gratificaciones y comisiones por productos devueltos**

- A. Usted recibe las gratificaciones y comisiones según las ventas reales de productos a consumidores finales. Cuando se devuelve un producto a Univera para obtener un reembolso o cuando un producto es readquirido por Univera, las gratificaciones y comisiones correspondientes a los productos devueltos o readquiridos se deducirán de los Asociados que recibieron las gratificaciones o comisiones sobre esas ventas. Las deducciones se realizarán en el mes en que se otorgue el reembolso y continuarán posteriormente en cada período de pago hasta que se recupere la comisión.
  
- B. Si usted dejara de operar su organización de distribución y Univera aún no hubiera recuperado las cantidades de las gratificaciones o comisiones correspondientes a los productos devueltos, el saldo pendiente restante puede compensarse con otras cantidades que Univera le adeude a usted.

### **5.4 Viajes de incentivo y promoción**

Para fomentar el desempeño excepcional de los Asociados, Univera proporcionará programas de incentivo con recompensa que incluirán viajes cortos, seminarios u otros eventos patrocinados por la compañía. Las invitaciones para asistir a tales eventos se limitarán a dos personas por organización de distribución, a menos que expresamente se establezca lo contrario. Las entidades que sean titulares de una organización de distribución, tales como las sociedades de personas o por acciones, con más de dos personas físicas titulares deberán informar a Univera los nombres de las dos personas designadas que recibirán las invitaciones. Asimismo, a menos que se establezca lo contrario en el anuncio o las reglas del programa, tales entidades podrán adquirir invitaciones, a cargo de Univera, para un máximo de 2 titulares adicionales, sujeto al espacio disponible.

## **6. ASIGNACIÓN DE CONTACTOS**

## 6.1 Asignación de contactos

Univera hará todos los esfuerzos necesarios para asignar a una persona que consulte sobre la oportunidad de negocio o los productos al Asociado específico que pueda haberle recomendado o haberle proporcionado la información sobre Univera. Si no fuera posible determinar una relación o asociación con un Asociado específico, se distribuirá la información sobre la persona a los Asociados Oro que actualmente reúnan los requisitos, junto con las direcciones válidas de correo electrónico que se encuentran en el archivo, teniendo en cuenta la proximidad geográfica u otros factores. En caso de que se identifique más de un posible Patrocinador, el nuevo Patrocinador se elegirá y asignará al azar de la manera más justa posible. Univera se reserva el derecho de tomar las decisiones definitivas sobre dónde se ubicarán los contactos.

## 7. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

### 7.1 Garantía de producto de 90 días

Todos los Asociados, los Clientes, y los Clientes Preferenciales de Univera poseen una garantía de reembolso del 100% por 90 días sobre cualquier compra de productos de Univera. Todos los productos comprados de conformidad con estas pautas podrán devolverse para obtener una acreditación en la cuenta o un reembolso, excluyendo envío y manejo. Los productos devueltos dentro de los 90 días recibirán un reembolso del 100%. Los 90 días se calculan a partir de la fecha en que se colocó la orden. Esto no constituye una “garantía comercial”.

### 7.2 Proceso de devolución

- A.** Todas las devoluciones hechas por un Cliente, un Asociado o Cliente Preferencial deberán realizarse de la siguiente manera:
  - i.** Obtener de Univera un número de Autorización de mercaderías devueltas (Return Merchandise Authorization, RMA).
  - ii.** Enviar los artículos al domicilio proporcionado por Atención al Cliente de Univera cuando obtenga su número de RMA.
  - iii.** Proporcionar una copia de la factura con los productos devueltos. Dicha factura deberá tener como referencia el número de RMA e incluir los motivos de la devolución.
  - iv.** Enviar de regreso las cajas, envases y botellas vacíos, o las porciones no utilizadas del producto o los productos que se devuelvan. No se aceptan paquetes parciales; se deben devolver todos los componentes. Tales productos deberán devolverse a Univera dentro de los 30 días a partir de la fecha de emisión del número de RMA.
- B.** Los créditos se emitirán con el mismo método de pago (method of payment, MOP) que se

utilizó originalmente para comprar la orden. Si el MOP original ya no se encontrara disponible, se deberá obtener otro MOP.

- C. Si el crédito se aplicará a cualquier MOP, la aplicación del reembolso a la cuenta (por ACH o tarjeta de crédito) podrá tomar hasta 4-6 semanas.
- D. Las compras adicionales de productos y los SKU reembolsados con anterioridad no serán elegibles para los reembolsos.
- E. Un exceso de devoluciones podrá constituir un causal para la extinción involuntaria.
- F. Se otorgará un reembolso del 100% por los materiales de comercialización que se devuelvan dentro de los 90 días, siempre que no estén abiertos y se encuentren en condiciones para ser nuevamente incorporados a las existencias, no estén vencidos ni hayan sido reemplazados.
- G. Todas devoluciones deberán enviarse a Univera con todos los gastos pagados por adelantado, ya que Univera no acepta los paquetes con cobro de envío. Univera recomienda enviar los productos devueltos por UPS o FedEx, ya que el riesgo de pérdida al enviar los productos devueltos correrá por cuenta exclusiva del Cliente, Asociado o Cliente Preferencial. Si el producto devuelto no se recibe en el Centro de Distribución de Univera, será responsabilidad del Cliente, el Asociado o Cliente Preferencial rastrear el envío, y no se aplicará crédito alguno.
- H. La devolución de productos por un valor de \$1,500 o más, acompañada de una solicitud de reembolso dentro del año calendario, por parte de un Cliente, Asociado o Cliente Preferencial, podrá constituir una causal para la extinción involuntaria.

### **7.3 Política de devolución para ventas minoristas**

- A. Un Cliente Minorista es cualquier persona que no está incluida en el sistema informático de Univera y que ordena y recibe productos directamente de un Asociado. En consecuencia, es su responsabilidad reembolsar al Cliente Minorista por los productos devueltos. El Cliente Minorista se rige por las pautas sobre Garantía de 90 días de la sección 7.1.
- B. La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC) requiere que todos los Clientes Minoristas tengan derecho a cancelar las compras dentro del plazo de 3 días hábiles y obtener un reembolso completo del precio de compra, y en Canadá, las Leyes del Vendedor Directo (Direct Seller's Act) en varias provincias requieren que los Clientes Minoristas tengan el derecho a cancelar las compras dentro del plazo de 10 días, en cada caso, sin motivo o explicación alguna. Esto se conoce como la regla de "arrepentimiento de compra". Según estas normas:
  - i. usted deberá informar a los Clientes Minoristas que tienen derecho a cancelar la transacción de venta sin quedar sujetos a cargo punitivo u obligación alguna al momento de la venta;
  - ii. deberá proporcionar al Cliente Minorista dos copias del formulario de cancelación (una para conservar y otra para enviar) y una copia del recibo de venta;
  - iii. el recibo de venta deberá incluir la fecha, el nombre y domicilio del Asociado, y

- exponer los derechos de cancelación;
- iv. si el Cliente Minorista hiciera una cancelación, dicho cliente deberá devolver la porción no utilizada del producto; y
  - v. usted deberá reembolsar el precio de compra total dentro del plazo de 10 días a partir de la solicitud de cancelación del Cliente Minorista en los EE. UU., y dentro del plazo de 15 días en Canadá.
- C. Univera le recomienda cumplir con las solicitudes de reembolso de los Clientes Minoristas aun cuando se realicen pasados los 3 días de la compra, según consta en su política de Garantía de 90 días establecida en la sección 7.1.
  - D. Se deberá obtener del Cliente Minorista una copia del recibo original de venta que se entregó al Cliente Minorista junto con el comprobante de devolución de mercaderías (completado en su totalidad).
  - E. Usted deberá devolver los productos o los envases de productos vacíos a Univera dentro del plazo de 30 días luego de que el Asociado obtenga el número de RMA, junto con la copia del recibo de venta y el comprobante de devolución de mercaderías.
  - F. Se encuentra disponible en línea una copia del recibo oficial de ventas minoristas en [www.univera.com](http://www.univera.com).

#### **7.4 Responsabilidad por la confirmación de órdenes**

Si usted recibe una orden dañada o incorrecta deberá notificar a Univera dentro del plazo de 30 días de recibida la orden. La falta de notificación a Univera sobre cualquier discrepancia de envío u orden dañada dentro del plazo de 30 días de recibida la orden podrá generar la anulación de su derecho de requerir una corrección.

#### **7.5 Política de recompra para los Asociados que renuncien**

Luego de su renuncia y sujeto a las condiciones de la Sección 3.14., Univera volverá a comprar los productos de Univera comprados en el curso habitual del negocio al 90% del precio de compra, excluyendo envío y manejo. Sin embargo, para que sean elegibles, Univera deberá recibir tales productos dentro del plazo de 30 días de recibida la carta de renuncia, dentro del plazo de 12 meses de la fecha de la orden, y deberán encontrarse en condiciones para su reventa. Se considerará que los productos no se encuentran en condiciones para su reventa si están abiertos, si concluyó su vida útil, o si no pueden incorporarse nuevamente a las existencias. Usted deberá comunicarse con Atención al Cliente de Univera y cumplir con todos los requisitos establecidos en la sección 7.2 para poder ser elegible para la recompra.



## 8. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

### 8.1 Introducción

El objetivo de la presente Política de Privacidad es garantizar que todos los Clientes, Clientes Preferenciales y Asociados comprendan y adopten los principios básicos de confidencialidad.

### 8.2 Expectativa de privacidad

- A. Univera reconoce y respeta la importancia que dan sus Clientes, Clientes Preferenciales y Asociados a la privacidad de su información financiera y personal. Univera hará todos los esfuerzos razonables para proteger la privacidad y mantener la confidencialidad de la información financiera y sobre cuentas y la información personal no pública de sus Clientes, Clientes Preferenciales y Asociados.
- B. Al celebrar un Acuerdo del Asociado, usted autoriza a Univera a divulgar su nombre e información de contacto a los Asociados del Líder Ascendente únicamente para las actividades relacionadas con el desarrollo del negocio de Univera. Por el presente, usted acuerda **mantener** la confidencialidad y seguridad de tal información y utilizarla únicamente con el fin de respaldar y brindar servicios a su organización del Líder Descendente y llevar a cabo el negocio de Univera.

### 8.3 Acceso a la información por parte de empleados

Univera limita la cantidad de empleados que tienen acceso a la información personal no pública.

### 8.4 Protección de información mediante el establecimiento de procedimientos de seguridad

- A. Únicamente se proporcionará acceso a la información confidencial sobre cuentas al titular autorizado de la cuenta una vez verificada la identificación de ese titular de cuenta.
- B. La información de verificación puede incluir, entre otros:
  - i. Número de identificación;
  - ii. Domicilio;
  - iii. Número o números de teléfono;
  - iv. Número o números de tarjeta(s) de crédito;
  - v. PIN (Números de Identificación Personal);
  - vi. Firmas u otra información identificatoria.
- C. Si no hubiera certeza sobre la identidad de la persona que solicita la información por teléfono, Univera pedirá que la solicitud se realice por escrito, y se envíe por correo o por



fax a la oficina Corporativa de Univera.

## **8.5 Restricciones a la divulgación de información sobre cuentas**

Univera no compartirá con terceros la información personal no pública o información financiera sobre los Clientes o Asociados actuales o anteriores, a menos que así lo permitan o lo requieran las leyes y normas, órdenes judiciales, o con el fin de proteger los intereses de los Clientes, Clientes Preferenciales o Asociados, o para hacer cumplir sus derechos u obligaciones en virtud de las presentes Políticas y Procedimientos, el Acuerdo del Asociado o del Cliente Preferencial o con la autorización por escrito del titular de la cuenta registrado.

# **9. INFORMACIÓN PRIVADA Y SECRETOS COMERCIALES**

## **9.1 Informes comerciales, listados e información privada**

Al completar y firmar el Acuerdo del Asociado, al aceptar un pago de comisiones u otra contraprestación monetaria de Univera, usted reconoce que los Informes Comerciales, los listados de nombres, la información de contacto y cualquier otra información sobre los Clientes, Clientes Preferenciales y Asociados que contengan información financiera, científica o de otro tipo, tanto escritos como de otro tipo que haga circular Univera con respecto al negocio de Univera (en su conjunto, los “Informes”), constituyen información confidencial y privada y secretos comerciales que pertenecen a Univera.

## **9.2 Obligación de confidencialidad**

- A.** Durante el plazo de vigencia del Acuerdo del Asociado y por un plazo de 5 años luego de la extinción o el vencimiento del Acuerdo del Asociado entre usted y Univera, usted no deberá:
- i.** Utilizar la información incluida en los Informes para competir con Univera o para cualquier otro fin que no sea promocionar su negocio de Univera;
  - ii.** Utilizar o divulgar a cualquier persona o entidad la información confidencial incluida en los Informes.

## **9.3 Incumplimiento y recursos**

Usted reconoce que la naturaleza de la información privada es tal que la torna única y que su divulgación o uso en forma contraria a la presente disposición generará un daño irreparable a Univera y a los negocios independientes de Univera. Univera y sus Asociados tendrán derecho a obtener un desagravio por mandato judicial o una indemnización por daños y perjuicios contra el Asociado que no cumpla con la presente disposición en cualquier acción iniciada para hacer valer sus derechos establecidos en esta sección. La

parte que resulte vencedora tendrá derecho a percibir el pago de los honorarios y gastos de abogados.

#### **9.4 Devolución de materiales**

Cuando Univera lo exija, usted deberá devolver los originales y todas las copias de todos los “Informes” a Univera, junto con toda la información confidencial de Univera que usted tenga en su poder, con independencia de que usted sea un Asociado actual o anterior.

## **10. MATERIAL PUBLICITARIO, PROMOCIONAL, USO DE NOMBRES Y MARCAS COMERCIALES DE LA COMPAÑÍA**

### **10.1 Etiquetado, envasado y exhibición de productos**

- A.** Usted no podrá volver a etiquetar, envasar, rellenar o alterar las etiquetas de ningún producto, información, materiales o programas de Univera de modo alguno. Los productos de Univera deberán venderse únicamente en sus envases originales. El hecho de volver a etiquetarlos o envasarlos viola las leyes federales y estatales, lo cual puede dar lugar a sanciones o responsabilidad civiles o penales.
- B.** Usted no hará que ningún producto o nombre comercial de Univera se venda o exhiba en establecimientos minoristas, salvo en los siguientes casos:
  - i.** Cuando los servicios profesionales sean la principal fuente de ingresos y las ventas de productos sean la fuente secundaria (por ejemplo, consultorios médicos, clínicas, gimnasios, spas y salones de belleza).
  - ii.** Cuando el establecimiento minorista pertenezca a usted o sea administrado por usted, los ingresos brutos anuales del establecimiento no superen la suma de \$1 millón y existan 5 establecimientos o menos sujetos a la misma titularidad o administración.
- C.** Univera permitirá que usted ofrezca y realice Ventas comerciales con la aprobación previa por escrito de Univera. Para los fines de las presentes Políticas y Procedimientos, el término “Venta Comercial” significa la venta de:
  - i.** Productos de Univera por un valor de \$5,000 o más en una sola orden.
  - ii.** Productos vendidos a un tercero que tiene la intención de revender los productos a un consumidor final.
- D.** Usted podrá vender los productos de Univera y exhibir el nombre comercial de Univera en cualquier puesto para exhibición adecuado (como en una exposición comercial) con la aprobación previa por escrito de Univera. Univera se reserva el derecho de negar la autorización para participar en cualquier evento que considere inapropiado para la promoción de sus productos, servicios o la oportunidad de Univera. No se aprobarán las ferias de intercambio ni las ventas realizadas en hogares, ya que estos eventos no contribuyen a la imagen profesional que Univera pretende transmitir. Se podrán aceptar

algunos mercados de pulgas o de productores con la aprobación previa por escrito de Univera. Se deberá obtener un Número de Aprobación de Univera (Univera Approval Number, UAN) del Departamento de Cumplimiento, y este deberá exhibirse en el evento aprobado.

## 10.2 Utilización de nombres de la compañía y materiales protegidos

- A. Usted deberá proteger y promocionar la buena reputación de Univera y sus productos. La comercialización y la promoción de Univera, la oportunidad de Univera, el Plan de Compensación y los productos de Univera guardarán coherencia con el interés público, y se deberá evitar todo tipo de acto o práctica descorteses, engañosos, que induzcan a error, antiéticos o inmorales.
- B. Teniendo en cuenta que Univera produce y vende suplementos nutricionales y debe respetar las pautas gubernamentales aplicables a las compañías que realizan marketing de redes, usted **no podrá reivindicar productos no aprobados o fármacos de ningún tipo, ya sea en avisos impresos o electrónicos, sitios web, videos, cintas de audio, DVD o CD**. No podrá declarar o insinuar que los productos de Univera fueron aprobados por la Administración de Drogas y Alimentos de los Estados Unidos (Food and Drug Administration, FDA) o Health Canada o que dichos productos permiten diagnosticar, tratar, curar o prevenir alguna enfermedad. Los productos de Univera no podrán ofrecerse como una alternativa o sustituto de fármacos de venta bajo receta o de venta libre. Deberá poner énfasis en los beneficios del uso de los productos y suplementos naturales que tienen el respaldo de una buena investigación para ayudar a mantener un cuerpo y apariencia saludables.
- C. Todos los materiales promocionales proporcionados o creados por Univera deberán utilizarse en su forma original y no podrán cambiarse, modificarse o alterarse, a menos que cuenten con la aprobación previa por escrito del Departamento de Cumplimiento.
- D. El nombre de Univera, cada uno de los nombres de sus productos y demás nombres adoptados por Univera en relación con su negocio constituyen nombres comerciales, marcas comerciales y marcas de servicios de propiedad exclusiva de Univera. Como tales, estas marcas tienen un gran valor para Univera y se suministran a usted para que las utilice únicamente en la forma que se autorice expresamente.
- E. **El uso que usted haga del nombre Univera se limita a proteger los derechos de propiedad de Univera, a fin de garantizar que los nombres protegidos de Univera no se pierdan ni se vean afectados por el uso no autorizado.** Se prohíbe el uso del nombre Univera para un artículo no producido por Univera, excepto en los siguientes casos:
  - i. [Su nombre] Asociado Independiente de Univera
  - ii. [Su nombre] Asociado Independiente de los Productos de Univera
- F. Los siguientes son otros de los procedimientos relativos al uso del nombre Univera:
  - i. Usted podrá incluir “Asociado Independiente de Univera” en los directorios de internet debajo de su nombre.

- ii. Usted podrá incluir “Asociado Independiente de Univera” en las páginas blancas de la guía telefónica debajo de su nombre.
  - iii. Luego de que haya alcanzado el nivel de Ejecutivo o una categoría superior, podrá incluir su nombre en las páginas amarillas de la guía telefónica en el rubro correspondiente. Algunas de las categorías aprobadas son Farmacia, Nutrición y Productos para la salud.
  - iv. Usted puede colocar avisos publicitarios en la guía telefónica usando el logotipo de Asociado Independiente de Univera.
  - v. Se prohíbe el uso del nombre o del logotipo de Univera en edificios sin el consentimiento expreso y por escrito del Departamento de Cumplimiento de Univera.
  - vi. No podrá utilizar el nombre Univera al responder su teléfono, crear un mensaje de voz o utilizar un servicio de respuesta para que la persona que llama piense que se comunicó con la oficina Corporativa. Podrá indicar: “Asociado Independiente de Univera”.
- G. Ciertas fotos e imágenes gráficas utilizadas por Univera en su material publicitario, envases y sitios web derivan de contratos pagados celebrados con proveedores externos que no abarcan a los Asociados. Si desea utilizar estas fotos o imágenes gráficas, deberá negociar los contratos individuales con los proveedores por un cargo.
  - H. No deberá producir, promocionar, duplicar, manipular o utilizar materiales de ningún tipo que describan los nombres, diseños, símbolos, programas, productos y los materiales de Univera que contengan marcas registradas, derechos de autor o que estén protegidos de algún otro modo, para otro uso que no sea el uso para el cual fueron diseñados.
  - I. No deberá aparecer en la televisión o radio, ni utilizar estos medios ni ningún otro medio para promocionar o analizar Univera o sus programas sin el permiso previo por escrito del Departamento de Cumplimiento.
  - J. No podrá producir para la venta o distribución ningún evento o discurso de la Compañía, ni reproducir fragmentos de audio o video de Univera para su venta o uso personal.
  - K. Univera se reserva el derecho de rescindir su aprobación previa de cualquier material de venta o promocional con el fin de cumplir con las leyes y normas en constante cambio, y podrá solicitar que dichos materiales se retiren del mercado sin generar obligación financiera alguna para el Asociado afectado.
  - L. Usted no deberá promocionar productos que no sean de Univera junto con productos de Univera en el mismo sitio web o aviso publicitario.

### **10.3 Correo electrónico, fax y todas las otras formas de comunicación transmitidas a través de un tercero; limitaciones**

- A. Salvo en los casos indicados en la presente sección, usted no podrá utilizar ni transmitir mensajes de correo electrónico, distribuir mensajes masivos de correo electrónico, faxes o correo basura no solicitados que publiciten o promocionen el funcionamiento de su negocio de Univera. Se exceptúan los siguientes casos:

- i. Faxes o correos electrónicos a personas que hayan dado su permiso o invitación previos.
  - ii. Faxes o correos electrónicos a personas con las que usted haya establecido una relación personal o de negocios anterior.
- B.** Todos los faxes, mensajes de correo electrónico o documentos transmitidos por computadora que se rijan por esta disposición incluirán cada uno de los siguientes elementos:
  - i. Una identificación clara y evidente que indique que el mensaje de fax o de correo electrónico es un aviso publicitario u ofrecimiento. Las palabras “aviso publicitario” u “ofrecimiento” deberán aparecer en la línea del asunto del mensaje.
  - ii. Una vía de retorno o información de ruta claras.
  - iii. El uso del nombre legal y de dominio apropiado.
  - iv. Una notificación clara y evidente sobre la posibilidad de rechazar la recepción de otros mensajes por fax o correo electrónico comerciales del remitente.
  - v. Las instrucciones para cancelar la suscripción o para elegir no recibir los mensajes debería ser el primer texto que aparezca en el cuerpo del mensaje en el mismo tamaño que la mayor parte del mensaje.
  - vi. El nombre verdadero y correcto del remitente, las direcciones válidas de fax o correo electrónico de los remitentes y el domicilio físico válido del remitente.
  - vii. La fecha y hora de la transmisión.
  - viii. Al recibir la notificación del destinatario con su pedido para no recibir más documentos por fax o correo electrónico, un Asociado no deberá transmitir ningún otro documento a ese destinatario.
- C.** Todos los mensajes de correo electrónico o documentos transmitidos por computadora que se rijan por esta disposición **no** incluirán ninguno de los siguientes elementos:
  - i. Uso del nombre de dominio de un tercero sin su permiso.
  - ii. Materiales con contenido sexual explícito o cualquier otro material considerado por Univera como ofensivo en contenido a su entera discreción.

#### **10.4 Normas sobre internet, medios sociales y sitios web de terceros**

- A.** Usted no podrá utilizar sitios web de terceros o aplicaciones (“apps”) respecto a Univera o su negocio de Asociado Independiente de Univera. Esta política garantiza la consistencia de marca, le permite a los Clientes, Clientes Preferenciales y Asociados mantenerse al día con los cambios en productos e información, facilita la inscripción en virtud del Patrocinador correcto y ayuda a cumplir con las reglamentaciones gubernamentales.
- B.** Usted puede usar vínculos para conectarse desde un sitio web que no pertenezca a Univera con su URL univera.com personalizada o el sitio web corporativo de Univera, [www.univera.com](http://www.univera.com).
- C.** No podrá tener sitios de terceros o apps que contengan materiales copiados de fuentes corporativas (como por ejemplo, panfletos de Univera, CD, videos, cintas de grabación,

eventos, presentaciones y sitios web Corporativos) **ni** crear su propio material de Univera para Internet.

- D.** Un Asociado que actualmente reúna los requisitos para alcanzar la categoría de “pago” Diamante o una categoría superior podrá solicitar al Departamento de Cumplimiento que permita una excepción a la política sobre sitios web de terceros o apps. Para reunir los requisitos necesarios para una excepción, el sitio web o app debe brindar servicios a un mercado exclusivo al que el sitio corporativo de Univera no brinde en la actualidad ni tenga la intención de brindar servicios.
- E.** Usted no podrá vender productos de Univera ni ofrecer la oportunidad de negocios en línea, como eBay® y Amazon.com®.
- F.** Usted no podrá utilizar ni intentar registrar ninguno de los nombres comerciales, marcas comerciales, nombres de servicios, marcas de servicios, nombres de productos, frases publicitarias ni la razón social de Univera, ni ningún derivado de estos, para ningún fin, incluidos, entre otros, los nombres de dominio de Internet (URL), sitios web de terceros, páginas web, Facebook, Pinterest, apps o nombres de apps, medios sociales o blogs.
- G.** Usted debería consultar la edición actual de las Guías de Medios Sociales de Univera antes de publicar cualquier material.

## **10.5 Publicidad, materiales promocionales y medios sociales**

- A.** Los avisos publicitarios y todas las formas de comunicación deberán cumplir con los principios de honestidad y decoro.
- B.** Usted debe seguir las normas en la edición actual de las Guías de Materiales Publicitarios y Promocionales de Univera antes de crear cualquier material de mercadeo.
- C.** Todos los materiales promocionales deben incluir las palabras “Asociado Independiente de Univera” en letras legibles sobre la publicidad o en la comunicación.
- D.** Univera se reserva el derecho de rescindir su aprobación previa del aviso publicitario de la publicidad o los materiales promocionales presentados con el fin de cumplir con las leyes y normas en constante cambio, y podrá solicitar que dichos materiales se retiren del mercado sin que esto genere obligación alguna para con el Asociado afectado.

## **10.6 Permiso para hacer recomendaciones**

Al firmar el Acuerdo del Asociado, usted otorga permiso a Univera para que utilice sus recomendaciones o su imagen y parecido físico en los materiales Corporativos de venta, incluidos, entre otros, los medios impresos, electrónicos, de audio y video. Como contraprestación por habersele permitido participar en la Oportunidad de Negocios de Univera, usted renuncia a todo derecho a recibir una compensación por el uso de sus recomendaciones o su imagen y parecido físico, a pesar de que Univera pueda recibir pagos por los artículos o los materiales de venta que contengan dicha imagen o parecido



físico. En algunos casos, sus recomendaciones pueden aparecer en los materiales publicitarios de otro Asociado. Si no desea participar en los materiales de venta o de comercialización de Univera, deberá notificar por escrito al Departamento de Cumplimiento para asegurarse de que no se utilicen sus recomendaciones o imagen y parecido físico en ningún material Corporativo, piezas de reconocimiento Corporativo, avisos publicitarios ni en las grabaciones de eventos anuales. Las disposiciones de esta sección conservarán su vigencia tras el periodo de vigencia del Acuerdo.

## 10.7 Venta telefónica; limitaciones

- A. Usted no deberá realizar actividades de venta telefónica en relación con el funcionamiento de su negocio de Univera. El término “venta telefónica” significa realizar una o más llamadas telefónicas a una persona o entidad para inducirlas a que compren productos o servicios de Univera, o para contratarlas para la oportunidad de Univera.
- B. La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC), la Oficina de Competencia (Competition Bureau) y la Comisión de Radio-Televisión y Telecomunicaciones Canadienses (Canadian Radio-Television & Telecommunications Commission, CRTC) poseen leyes que restringen las prácticas de venta telefónica. Cada entidad federal, así como varios estados y provincias, poseen normas sobre la prohibición de llamar en sus leyes de venta telefónica.
- C. Debido a que usted no puede considerarse un “vendedor telefónico” en el sentido tradicional, estas normas definen de manera amplia el término “vendedor telefónico” y “venta telefónica”, de manera que la acción no deliberada de llamar a una persona cuyo teléfono está incluido en el registro nacional “No llame” podría dar lugar a que usted incumpla la ley. Estas normas no deben tomarse a la ligera, ya que conllevan sanciones significativas (hasta \$16,000 por incumplimiento).
- D. Las “llamadas de venta en frío”, las “llamadas interestatales” o las “llamadas interprovinciales” realizadas a posibles Clientes, Asociados o Clientes Preferenciales, (“Candidatos”) que promocionen los productos, servicios o la oportunidad de Univera se consideran venta telefónica y, en consecuencia, están prohibidas.

### E. Excepciones a las normas sobre venta telefónica

Usted podrá realizar ventas telefónicas a Candidatos en las siguientes situaciones específicas:

- i. Si posee una relación comercial establecida con el Candidato.
- ii. En respuesta a la consulta o solicitud personales del Candidato con respecto a un producto o servicio ofrecido por usted, dentro de los 3 meses inmediatamente anteriores a la fecha de esa llamada.
- iii. Si usted recibe el permiso firmado y por escrito del Candidato que lo autorice a llamar. La autorización deberá especificar los números de teléfono a los que usted está autorizado a llamar.
- iv. Si la llamada se realiza a familiares, amigos personales y personas conocidas. Sin embargo, si toma como costumbre reunir tarjetas de presentación de todas las

- personas que conozca y posteriormente las llama, la FTC podrá considerar que esta es una forma de venta telefónica no comprendida en esta excepción.
- v. Cuando realice llamadas telefónicas a “personas conocidas” debe hacerlo únicamente en forma ocasional y no como rutina.
  - F. Usted no deberá utilizar los sistemas de discado telefónico automático para llevar adelante sus negocios de Univera.
  - G. El incumplimiento de las políticas de Univera o de las normas establecidas por la FTC, la FCC, la Oficina de Competencia y CRTC respecto a la venta telefónica puede generar la aplicación de sanciones contra su organización de distribución, e incluso hacer que usted deje de operar la organización de distribución.
  - H. Al firmar el Acuerdo del Asociado, al aceptar un pago de comisiones u otros pagos o recompensas de Univera, usted autoriza a Univera y a otros Asociados a comunicarse con usted, según lo autoricen las normas federales y nacionales sobre prohibición de llamar.
  - I. En caso de que usted no cumpla con esta sección, Univera se reserva el derecho de iniciar acciones legales para obtener un resarcimiento monetario o auxilio judicial en el derecho de “*equity*”.

## 10.8 Proyectos de comercialización iniciados por el Campo

- A. Univera desarrolló uno de los Planes de Compensación más lucrativos de la industria. Como resultado, no compensa a personas o grupos directa o indirectamente por proporcionar ideas, productos o servicios. El Plan de Compensación alienta a todos los Asociados a que ofrezcan grandes ideas que permitirán a Univera crear mejores herramientas y recursos que pueden ayudar a que todos los Asociados desarrollen sus negocios.
- B. Univera será el propietario absoluto de todas las ideas, productos, conceptos y sugerencias de servicios, y no asumirá obligación alguna con respecto al Asociado que los brinde.
- C. Se alienta a los Asociados a que proporcionen recomendaciones al Consejo Asesor del Campo.
- D. Univera investigará las sugerencias adecuadas y, en algunos casos, se podrá pedir al Asociado que las brinde a que contribuya a desarrollar el concepto.
- E. Si Univera no implementara una idea o sugerencia, el Asociado podrá continuar con ese proyecto en forma independiente con el consentimiento escrito de Univera, en la medida en que dicho proyecto no contuviera un reclamo a la Compañía o a los productos y no viole o utilice incorrectamente la marca comercial o la identidad de marca de Univera. Sin embargo, Univera no avalará ningún proyecto iniciado por el Campo, no promocionará ningún proyecto de ese tipo en los eventos administrados o patrocinados por la Compañía y no incluirá ese proyecto como parte del negocio o los servicios que la Compañía ofrece en forma oficial. Asimismo, no podrá evitarse que posteriormente Univera ofrezca un



proyecto o programa propio que sea similar al proyecto iniciado por el Campo, sin que se genere compensación u obligación alguna con respecto al Asociado o al Campo.

## **11. COMERCIALIZACIÓN INTERNACIONAL**

### **11.1 Política de comercialización internacional**

- A.** Usted está autorizado a vender los productos de Univera y a inscribir Candidatos únicamente en los países en los que Univera esté autorizado a llevar a cabo su negocio, de conformidad con las Políticas y Procedimientos de cada país. No podrá vender productos en ninguno de los países donde Univera no haya recibido la autorización o la aprobación del gobierno correspondiente.
- B.** Usted no podrá, en ninguno de los países no autorizados, realizar ventas, reuniones de inscripción o capacitación, inscribir o intentar inscribir a Candidatos, ni llevar a cabo ninguna otra actividad con el fin de vender los productos de Univera, establecer una organización de ventas ni promocionar la oportunidad de negocios de Univera.
- C.** Usted no podrá, en ninguno de los países no autorizados, obtener o intentar obtener aprobaciones o autorizaciones para los productos de Univera ni contactar a entidades gubernamentales o regulatorias en nombre de Univera. Asimismo, no podrá registrar ni reservar los nombres comerciales, marcas comerciales, marcas de servicios o nombres de dominio de Internet de Univera.

## **12. CONFLICTO DE INTERESES**

### **12.1 Conflicto de intereses**

Con el fin de evitar un conflicto de intereses o lo que podría parecer un conflicto de intereses, Univera no llevará a cabo ninguna actividad comercial externa con un Asociado de una manera que no esté relacionada con la oportunidad de negocios y/o los productos de Univera. Esto significa que Univera no comprará mercaderías o servicios de Asociados, no utilizará a los Asociados como proveedores ni contratará a Asociados como contratistas independientes para fines no relacionados con el Acuerdo del Asociado y/o la venta de los productos de Univera. Aquellos pocos acuerdos que existan en la actualidad se regirán por los acuerdos escritos con un plazo determinado.

## 13. CAMBIOS EN EL NEGOCIO

### 13.1 Modificación del Acuerdo del Asociado

Usted puede modificar su Acuerdo del Asociado existente (es decir, cambiar un número de Seguro Social o número de seguridad social a un número de identificación fiscal federal, agregar a un cónyuge o a una pareja a la cuenta, o cambiar el tipo de titularidad de una persona física a un negocio de propiedad del Asociado o viceversa) presentando una solicitud por escrito, acompañada de un nuevo Acuerdo del Asociado y el Formulario de Registro de Entidad Comercial, si corresponde, completado con firmas recientes (no una versión del primer acuerdo “tachada” o “borrada con corrector líquido”) y cualquier documentación de respaldo que corresponda.

### 13.2 Cambio de Patrocinador o Colocador para Asociados Activos

- A. Mantener la integridad de la estructura de la organización es fundamental para el éxito de Univera y de nuestros Asociados independientes. Por lo tanto, no se aceptan solicitudes de cambio de Patrocinador o Colocador.
- B. Todo Acuerdo del Asociado que incluya comentarios como “por teléfono” o las firmas de otras personas (por ejemplo, Patrocinadores, cónyuges, familiares o amigos) no será válido ni será aceptado por Univera.
- C. De no existir un Acuerdo del Asociado válido dentro de un plazo de 30 días a partir de la inscripción, Univera analizará la actividad que se ha realizado en la cuenta del Asociado. El Asociado deberá presentar una carta de renuncia y permanecer inactivo (no colocar órdenes) durante 6 meses, a fin de volver a postularse con un Patrocinador diferente.
- D. Univera se reserva el derecho de corregir cualquier error relacionado con Patrocinadores y Colocadores en cualquier momento y de la manera que considere adecuada.

### 13.3 Cambio de Patrocinador para Clientes, Asociados y Clientes Preferenciales inactivos

- A. A criterio de Univera, los Asociados que no hayan ordenado un producto durante al menos 12 meses y no hayan presentado una carta de renuncia, son elegibles para volver a inscribirse en Univera con el Patrocinador que deseen.
- B. Una vez que se notifique por escrito a Atención al Cliente de Univera que un Asociado anterior desea volver a inscribirse, Univera “comprimirá” (cerrará) la cuenta original. Luego, se emitirá un nuevo número de identificación de Univera al Asociado anterior, junto con la compra obligatoria de un Paquete Inicial para Asociados de Univera.
- C. Dicho Asociado no conservará la categoría anterior, el Líder Descendente ni su derecho a ganancias por comisiones de su organización anterior.
- D. Los Clientes y los Clientes Preferenciales que no hayan ordenado productos durante al menos 6 meses, pueden volver a inscribirse con el Patrocinador que deseen. De lo

contrario, el procedimiento de reinscripción para Clientes y Clientes Preferenciales es el mismo que para los Asociados, según se describe anteriormente.

- E. Univera se reserva el derecho de corregir los errores de Patrocinador o Colocador, en cualquier momento y de la manera que considere adecuada.

### **13.4 Cambio de Patrocinador para Clientes**

- A. Los Clientes que no se hayan inscrito en un Plan de Conveniencia pueden solicitar una transferencia a un nuevo Patrocinador en cualquier momento. No obstante, no se aceptará ningún cambio de Patrocinador hasta el mes siguiente si se colocó alguna orden durante el mes en que se solicitó el cambio.

### **13.5 Cambio de organizaciones**

- A. Si un Asociado desea realizar una transferencia de organización, debe presentar una carta de renuncia a Atención al Cliente de Univera y permanecer inactivo (no colocar órdenes) en Univera durante 6 meses a partir de la recepción de la carta antes de ser elegible para volver a inscribirse con un Patrocinador diferente.
- B. Univera se reserva el derecho de aprobar o denegar cualquier solicitud de reinscripción después de la renuncia de un Asociado.
- C. Si se aprueba la reinscripción, se emitirá un nuevo número de identificación de Univera al Asociado anterior, quien deberá presentar un nuevo Acuerdo del Asociado y comprar un Paquete Inicial para Asociados de Univera. El Asociado no tendrá derecho a conservar ninguna categoría anterior, Líder Descendente ni su derecho a ganancias por comisiones de ninguna organización anterior.
- D. Si un Cliente Preferencial desea realizar una transferencia de organización, debe permanecer inactivo (no colocar órdenes) durante seis meses. De este modo, el Cliente Preferencial es elegible para inscribirse con cualquier Patrocinador que desee. El procedimiento de reinscripción para Clientes Preferenciales es el mismo que para los Asociados, según se indica anteriormente.

### **13.6 Inscripción de Clientes Preferenciales o Clientes como Asociados**

- A. Un Cliente Preferencial puede inscribirse como Asociado con su Patrocinador y Colocador actuales, mediante la presentación de un Acuerdo del Asociado y la compra de un Paquete Inicial.
- B. Los Clientes pueden inscribirse como Asociados mediante la presentación de un Acuerdo del Asociado y la compra de un Paquete Inicial. Si el Cliente se inscribirá como Asociado con un Patrocinador diferente, también debe incluir una solicitud por escrito para que se “comprima” (se cierre) su cuenta anterior y se cree una cuenta nueva.

### 13.7 Cambio del Asociado a Cliente o a Cliente Preferencial

- A. Usted puede presentar por escrito una carta de renuncia con una solicitud por escrito de cambio a Cliente o a Cliente Preferencial en cualquier momento. Cuando cambie a un Cliente Preferencial, también necesitará completar un nuevo Acuerdo de Plan de Conveniencia.
- B. Usted no es elegible para cambiar Patrocinador o Colocador si cambia su condición a Cliente o Cliente Preferencial.

### 13.8 Patrocinio antiético

- A. Las actividades de patrocinio antiético incluyen entre otras, inducir, participar o llevar a cabo cualquier actividad de competencia desleal destinada a intentar adquirir un Candidato, un nuevo Cliente o Asociado de otro Asociado, o a influir sobre otro Cliente o Asociado para que se transfiera a otro Patrocinador.
- B. Las acusaciones de patrocinio antiético deben denunciarse por escrito al Departamento de Cumplimiento **dentro de los primeros 90 días a partir de la inscripción**. En caso de que se confirmen las denuncias, Univera podrá transferir al Cliente, Asociado o al Líder Descendente del Asociado a otro Patrocinador, Colocador u organización sin la aprobación del Patrocinador o los Asociados Colocadores actuales del Líder Ascendente. Univera sigue siendo la autoridad determinante en estos casos.

### 13.9 Venta, cesión o delegación de titularidad

- A. A los efectos de preservar la integridad de la estructura organizativa, es necesario que Univera establezca restricciones para la transferencia, la cesión o la venta de una organización de distribución.
- B. Usted no podrá vender ni ceder sus derechos ni delegar su posición como Asociado sin la aprobación previa por escrito de Univera, y dicha aprobación no podrá negarse irrazonablemente. Univera, a su criterio, podrá anular cualquier intento de venta, cesión o delegación que no cuente con dicha aprobación.
- C. En caso de que la venta sea aprobada por Univera, el Comprador asumirá la posición del Vendedor con el título calificado actual (la categoría de “pago” actual), al momento de la venta, y adquirirá el Líder Descendente del Vendedor.
- D. Para transferir su organización de distribución, debe cumplir con los siguientes procedimientos:
  - i. La transferencia debe partir de usted a otra persona en su familia, en cuyo caso la relación familia debe ser razonablemente cercana a la discreción exclusiva de Univera.
  - ii. La transferencia no debe involucrar ninguna contraprestación financiera. Es decir, la transferencia debe ser una donación.
  - iii. La transferencia no será sometida a una aprobación por parte de una

categoría superior ni ningún derecho de rechazo por cualquier parte, pero la transferencia debe seguir cumpliendo con todas las partes correspondientes restantes de esta sección. Univera se reserva el derecho de revisar y/o revocar la transferencia si considera que no se están cumpliendo estas disposiciones.

- E.** Para vender su organización de distribución, debe cumplir con los siguientes procedimientos:
- i.** Su Patrocinador activo inmediato tendrá el derecho de preferencia y opción, por escrito, para comprar la organización de distribución.
  - ii.** Si su Patrocinador activo inmediato rechaza por escrito la compra de la organización de distribución, la misma oferta luego deberá realizarse a su Asociado Colocador del Líder Ascendente activo inmediato y así sucesivamente, hasta que la oportunidad de compra de la organización de distribución del Vendedor se haya presentado a un total de 1 Patrocinador y 4 Asociados Colocadores del Líder Ascendente. Para la venta de una organización de distribución de la categoría Diamante o Diamante azul, Univera tendrá la oportunidad de comprar la organización de distribución si el Patrocinador y los 4 Asociados Colocadores del Líder Ascendente (si lo hubiera) rechazan la oferta.
  - iii.** El Patrocinador o el Asociado Colocador del Líder Ascendente manifestarán un interés en la compra de la organización de distribución que se encuentre a la venta, enviando una notificación por escrito a usted, en un plazo de 10 días a partir de la oferta escrita y, luego, tendrán hasta un máximo de 60 días para celebrar un Acuerdo de Compraventa con usted. El posible Comprador debe realizar todos los esfuerzos de buena fe que estén a su alcance para evitar cualquier retraso injustificado o indebido. Esta disposición no tiene por objeto restringir los derechos contractuales de ninguna de las partes, sino fomentar la resolución oportuna y equitativa de las transacciones comerciales.
  - iv.** Si el Patrocinador, los 4 Asociados Colocadores del Líder Ascendente y Univera, si corresponde, rechazan por escrito la compra de la organización de distribución o no responden dentro de un plazo de 10 días de haber recibido su notificación de intención de venta, usted podrá proceder con la venta a un tercero que esté dispuesto a comprar la organización de distribución en términos y condiciones significativamente idénticos a los establecidos en relación con el Patrocinador y los 4 Asociados Colocadores del Líder Ascendente.
  - v.** Los términos y condiciones de venta o transferencia a un tercero no podrán diferir en forma significativa de los términos y condiciones iniciales establecidos en relación con su Patrocinador y los Asociados Colocadores del Líder Ascendente del Vendedor (si hubiera). Si algún término significativo de la oferta cambiara o el precio de venta se redujera en más de un 15% con respecto a la oferta inicial, el Patrocinador, los 4 Asociados Colocadores del Líder Ascendente y Univera, si corresponde, tendrán otra oportunidad de comprar la organización de distribución al

precio reducido o conforme a los términos que se hayan modificado sustancialmente.

- F.** Para solicitar una autorización Corporativa a fin de vender o transferir su organización de distribución de Univera, usted deberá presentar los siguientes elementos a Atención al Cliente de Univera:
- i.** Un formulario de Venta/Transferencia de Organización de Distribución debidamente completado, con las firmas obligatorias; (las firmas de Líder Ascendente no son obligatorias para una transferencia);
  - ii.** Una copia del Acuerdo de Compraventa firmado y fechado tanto por el Comprador como por usted;
  - iii.** Un Acuerdo del Asociado completado y firmado por el Comprador;
  - iv.** El pago del cargo administrativo de \$100; y
  - v.** Cualquier documentación de respaldo adicional solicitada por Univera.
- G.** Si el Comprador no es un Asociado actual de Univera, el Comprador debe inscribirse como Asociado y comprar un Paquete Inicial para Asociados de Univera. Si el Comprador es un Asociado actual de Univera, debe encontrarse en una buena posición y no debe haber violado ninguna disposición del Acuerdo del Asociado ni de estas Políticas y Procedimientos. Este tipo de compras por parte de un Asociado actual de Univera estarán sujetas a las disposiciones de la sección 13.9.J.ii.
- H.** Usted debe **estar al día en sus obligaciones** y no debe estar en infracción de ninguna de las disposiciones del Acuerdo del Asociado o de estas Políticas y Procedimientos. Antes de que Univera apruebe la venta o transferencia, se deben satisfacer todas las obligaciones de deuda que tanto usted como el Comprador pudieran tener con Univera.
- I.** Usted no es elegible para volver a inscribirse como Asociado de Univera en ninguna organización durante 6 meses calendario completos después de la fecha de la venta, a menos que estas Políticas y Procedimientos establezcan expresamente lo contrario.
- J. Ventas y Transferencias Permitidas**
- i.** Sujeto a los procedimientos establecidos en la sección 13.9.E, es posible que se realice una venta o fusión entre dos organizaciones de distribución que se encuentren en el mismo nivel en una organización; es decir, entre dos partes ubicadas lado a lado en el mismo Líder Ascendente. Las dos organizaciones de distribución se unificarán y, por lo tanto, deberán cumplir con una sola serie de requisitos para obtener comisiones del Plan de Compensación.
  - ii.** Sujeto a los procedimientos establecidos en la sección 13.9.E, podrá permitirse una venta entre dos organizaciones de distribución que se encuentren en un Líder Ascendente o un Líder Descendente respecto de la otra. El Comprador que compra una organización de distribución de un Líder Descendente tiene 2 opciones:
    - a.** El Comprador puede bajar a la posición del Vendedor y renunciar a la cuenta del Líder Ascendente; en este caso, el Líder Descendente del Comprador “pasa” al Patrocinador anterior del Comprador; o
    - b.** El Comprador puede permanecer en la posición del Líder Ascendente y



renunciar a la cuenta del Líder Descendente; en este caso, el Líder Descendente del Vendedor “pasa” al Patrocinador anterior del Vendedor.

- iii. Sujeto a los procedimientos establecidos en la sección 13.9.E, se puede vender o transferir una organización de distribución a una persona o entidad comercial “externa” que no esté afiliada a Univera en la actualidad, ni lo haya estado anteriormente.

#### **K. Ventas y transferencias no permitidas**

No se permite realizar ventas ni transferencias entre dos Asociados que pertenezcan a organizaciones totalmente diferentes. Si usted desea comprar una posición en otra línea de patrocinio, debe seguir el procedimiento de renuncia, según se establece en la sección 13.12. Univera se reserva el derecho, a su exclusivo y absoluto criterio, de negar la autorización de cualquier venta o transferencia.

### **13.10 Separación de un negocio de Univera**

- A. En caso de divorcio o disolución de una sociedad de personas o de otra entidad comercial en trámite, las partes deben adoptar uno de los siguientes métodos operativos:
  - i. Una de las partes, con el consentimiento por escrito de la(s) otra(s) parte(s), puede operar los negocios de Univera; por medio de lo cual, el Cónyuge, los accionistas, socios, miembros o fiduciarios que hayan renunciado autorizan a Univera a tratar en forma directa y exclusiva con el otro Cónyuge, accionista, socio, miembro o fiduciario que no haya renunciado.
  - ii. Las partes podrán continuar operando los negocios de Univera en forma conjunta, “de la manera habitual” y, en estos casos, todas las compensaciones pagadas por Univera se pagarán a nombre de las personas designadas por los Asociados o a nombre de la entidad que se dividirá, según las partes lo acuerden en forma independiente entre ellas. Si no se indica ningún nombre, Univera pagará las compensaciones a nombre de la persona que figure en el registro y, en este caso, el Asociado designado en la cuenta indemnizará a Univera por cualquier reclamación que pudiera tener el otro propietario del negocio o el otro Cónyuge con respecto a dicho pago.
- B. Univera reconoce solo una organización de Líder Descendente y emitirá solo un pago de comisiones por cada negocio de Univera, por cada ciclo de comisión. El Líder Descendente de una organización no podrá dividirse en ningún caso, y Univera no podrá dividir las ganancias de comisiones y gratificaciones.
- C. Si un Cónyuge, socio o propietario del negocio que renuncia ha renunciado completamente (“Parte Renunciante”), por escrito, a todos los derechos sobre el negocio original de Univera, podrá volver a inscribirse bajo el Patrocinador y Colocador que desee inmediatamente después de su renuncia. No obstante, en estos casos, la Parte Renunciante perderá todos los derechos sobre cualquier Asociado o Cliente activo de la



organización anterior, y no podrá realizar ofrecimientos a ninguno de estos; además, deberá desarrollar un nuevo negocio en la misma forma que cualquier otro Asociado nuevo. Los Asociados del anterior Líder Descendente de la Parte Renunciante y que deseen transferirse a la nueva organización de la Parte Renunciante o a cualquier otra organización deben cumplir con los requisitos de la sección 13.5. En relación con las circunstancias específicas enumeradas en esta sección 13.10.C, los Clientes o Clientes Preferenciales activos de la organización de la Parte Renunciante que desean transferirse a la nueva organización de la Parte Renunciante también deben cumplir con los requisitos de la sección 13.5.

### **13.11 Sucesiones**

- A.** En caso de fallecimiento o incapacidad de un Asociado, el negocio del Asociado puede transferirse a sus derechohabientes legales (sucesores). Cada vez que un negocio de Univera se transfiere mediante testamento u otro proceso testamentario, el sucesor adquiere el derecho a cobrar todas las gratificaciones y comisiones de la organización de ventas del Asociado fallecido. El sucesor debe:
  - i.** Completar y firmar un nuevo Acuerdo del Asociado;
  - ii.** Cumplir con los términos y las disposiciones del Acuerdo del Asociado; y
  - iii.** Cumplir con todas las calificaciones para la última categoría alcanzada por el Asociado anterior.
- B.** Las ganancias por gratificaciones y comisiones de un negocio de Univera que se transfieran de acuerdo con esta sección se pagarán en un solo pago al sucesor. El sucesor debe proporcionar a Univera una “dirección de registro” a la que se enviarán todos los pagos de gratificaciones y comisiones. Los pagos se basarán en el desempeño actual de la organización de distribución, no en la categoría o volumen más altos alcanzados.
- C.** En caso de legado del negocio a legatarios (sucesores) conjuntos, estos deben constituir una entidad comercial y adquirir un número de Identificación Fiscal Federal. Univera emitirá todos los pagos de gratificaciones y comisiones y un Formulario 1099 de Impuesto sobre Rentas Diversas únicamente a la entidad comercial.
- D.** Se debe entregar la documentación legal que corresponda a Atención al Cliente de Univera, a fin de asegurar que la transferencia se realice de manera adecuada. Para hacer efectiva la transferencia testamentaria de un negocio de Univera, el sucesor debe proporcionar la siguiente documentación a Atención al Cliente de Univera:
  - i.** Una copia certificada del certificado de defunción; y
  - ii.** Una copia certificada ante notario del testamento u otra documentación legal que corresponda en la que se establezca el derecho del sucesor al negocio de Univera.
- E.** Para completar la transferencia de un negocio de Univera debido a una incapacidad, el sucesor debe proporcionar la siguiente documentación a Atención al Cliente de Univera:
  - i.** Una copia certificada ante notario de la designación como fiduciario;
  - ii.** Una copia certificada ante notario del documento de fideicomiso u otra documentación legal que corresponda en la que se establezca el derecho del

- fiduciario a administrar el negocio de Univera; y
- iii. Un Acuerdo del Asociado completado, firmado por el fiduciario.
- F. Si el sucesor ya es un Asociado existente, Univera permitirá a dicho Asociado mantener su propia organización de distribución, además de la organización de distribución heredada durante un máximo de 6 meses. Antes de finalizar el período de 6 meses, el Asociado debe haber comprimido (si corresponde), vendido o, de otro modo, transferido ya sea la organización de distribución existente o la organización de distribución heredada.
- G. Si el sucesor desea dejar de operar la organización de distribución de Univera, debe presentar una declaración certificada ante notario en la que manifieste su deseo de dejar de operar la organización de distribución, junto con una copia certificada del certificado de defunción, designación como fiduciario u otra documentación legal que corresponda.
- H. Previa solicitud por escrito, Univera puede otorgar una renuncia por luto de 1 mes en relación con los requisitos de volumen personal y aún realizar el pago según la “última categoría de pago”.

### **13.12 Renuncia/extinción voluntaria**

- A. Usted puede dejar de operar en forma voluntaria su organización de distribución optando por no renovar su Acuerdo.
- B. Puede dejar de operar inmediatamente su organización de distribución presentando una notificación por escrito a Atención al Cliente de Univera. La notificación por escrito debe incluir los siguientes datos:
- i. Su intención de renunciar;
  - ii. La fecha de renuncia;
  - iii. El número de Identificación de Univera;
  - iv. El motivo de la renuncia; y
  - v. La firma.
- C. Usted no puede utilizar su extinción voluntaria como medio para cambiar inmediatamente de Patrocinador y Colocador. En su lugar, usted no es elegible para volver a postularse para una organización de distribución ni para tener una participación financiera en un negocio de Univera durante 6 meses a partir de la recepción de la notificación por escrito de la renuncia o el hecho de que no se lleve a cabo la renovación conforme a lo dispuesto en la sección 2.5.
- D. Una vez vencido el período de 6 meses, Usted puede, a criterio de Univera, volver a inscribirse con otro Patrocinador y Colocador.
- E. Univera se reserva el derecho de aprobar o denegar cualquier solicitud de reinscripción después de una extinción voluntaria.

### **13.13 Extinción involuntaria**

- A. Univera se reserva el derecho extinguir su organización de distribución por los motivos enumerados a continuación a modo de ejemplo:

- i. Violación de cualquiera de los términos o condiciones del Acuerdo del Asociado;
  - ii. Violación de cualquier disposición establecida en las presentes Políticas y Procedimientos;
  - iii. Violación de cualquier disposición establecida en el Plan de Compensación;
  - iv. Violación de cualquier ley, ordenanza o reglamentación aplicable en relación con el negocio de Univera;
  - v. Realización de prácticas comerciales antiéticas o violación de las normas relacionadas con la competencia leal; o
  - vi. Devolución de productos y herramientas de ventas por un valor de \$1,500 para obtener un reembolso dentro de un período de 12 meses.
- B.** Univera lo notificará a usted por escrito, mediante correo certificado, con recibo de confirmación, o correo documentado con entrega en 24 horas, a su última dirección conocida, su intención de dejar de operar su organización de distribución y los motivos de esta decisión. Usted tendrá 15 días calendario a partir de la fecha de envío de dicha notificación para responder por escrito a las acusaciones o reclamaciones que constituyan la causa de la extinción, según se indica en la notificación. A partir de ese momento, Univera tendrá 30 días calendario a partir de la fecha de recepción de su respuesta del Asociado para dictar una decisión final en relación con la extinción.
- C.** Si Univera decide dejar de operar su organización de distribución, Univera le informará a usted por escrito que se dejará de operar la organización de distribución a partir de la fecha de la notificación escrita. Entonces usted tendrá 15 días calendario a partir de la fecha de envío de dicha notificación para apelar la extinción por escrito. Univera debe recibir su apelación por escrito dentro de un plazo de 20 días calendario a partir de la fecha de la carta de extinción de Univera. Si no se recibe la apelación por escrito dentro de este período, la extinción será definitiva.
- D.** Si usted presenta una apelación de la extinción en forma oportuna, Univera revisará su decisión, junto con cualquier otra información que considere relevante, reconsiderará cualquier otra acción adecuada y le notificará a usted su decisión. A partir de ese momento, la decisión de Univera se considerará definitiva y no estará sujeta a ninguna otra revisión.
- E.** A menos que se rescinda con anterioridad, la extinción entrará en vigencia a partir de la fecha de la notificación de extinción original de Univera. En adelante, usted, como Asociado anterior, no podrá usar los nombres, marcas ni signos, etiquetas, papelería, materiales publicitarios o comerciales que hagan referencia a cualquier producto de Univera, o se relacionen con estos. Univera notificará a su Patrocinador del Líder Ascendente activo y a su Asociado Colocador del Líder Ascendente activo dentro de un plazo de 10 días después de la extinción. Su organización “pasará” al Patrocinador del Líder Ascendente activo que figure en el registro. No obstante, Univera se reserva el derecho a su entera y absoluta discreción de mantener o reemplazar cualquier posición expirada, extinguida o abandonada en la estructura organizativa en cualquier momento.
- F.** Si usted ha dejado de operar involuntariamente por decisión de Univera, no podrá volver

a postularse para una organización de distribución, ya sea con su nombre actual o cualquier otro nombre o entidad, sin el consentimiento expreso por escrito de un funcionario de Univera, después de una revisión por parte del Comité de Cumplimiento de Univera. En cualquier caso, usted no podrá volver a postularse para una organización de distribución durante 12 meses a partir de la fecha de extinción.

### **13.14 Efecto de la cancelación**

- A. Después de que usted no renueve su Acuerdo del Asociado, lo cancele por inactividad, o lo extinga en forma voluntaria o involuntaria (en forma conjunta, “cancelación”), usted:
- i. No tendrá ningún derecho, título, reclamación ni participación en ninguna comisión ni gratificación por las ventas generadas por su organización anterior, ni en ningún otro pago relacionado con su organización de distribución independiente anterior, incluido cualquier derecho continuo de recibir premios por derechos por reconocimiento al éxito (Success Appreciation Rights, SAR);
  - ii. Renuncia de forma efectiva a cualquier reclamación sobre derechos de propiedad o a cualquier participación en su organización del Líder Descendente anterior; y
  - iii. Recibirá comisiones y gratificaciones únicamente por el último período de pago **completo** en el que estuvo activo antes de la cancelación, menos cualquier cantidad que se haya retenido durante una investigación anterior a una cancelación involuntaria, y menos cualquier otra cantidad adeudada a Univera.

## **14. SANCIONES DISCIPLINARIAS**

### **14.1 Imposición de medidas disciplinarias; propósito**

De conformidad con el espíritu de Univera, la integridad y la imparcialidad deben prevalecer entre sus Asociados y se debe brindar a todas las personas igualdad de oportunidades para desarrollar un negocio exitoso. Por lo tanto, Univera se reserva el derecho de imponer sanciones disciplinarias en cualquier momento, cuando haya determinado que un Asociado ha violado el Acuerdo del Asociado o cualquiera de estas Políticas y Procedimientos o el Plan de Compensación, sujetas a su modificación periódica por parte de Univera.

### **14.2 Consecuencias y recursos en caso de incumplimiento**

- A. Las medidas disciplinarias pueden incluir una o más de las siguientes medidas a modo de ejemplo:
- i. Ninguna acción;
  - ii. Nueva capacitación requerida sobre Políticas y Procedimientos;

- iii. Emitir una advertencia por escrito;
- iv. Periodo de prueba (será implementado a discreción del Comité de Cumplimiento);
- v. Suspensión de Privilegios (puede incluir: mantener la contratación, asistir a los eventos de la compañía, hacer órdenes de productos, etc., a discreción del Comité de Cumplimiento);
- vi. Extinción de la cuenta;
- vii. Acciones legales para obtener reparación monetaria o en el derecho de “equity”; y
- viii. Cualquier otra medida que Univera considere viable y adecuada para resolver de manera justa las lesiones ocasionadas por la violación de las políticas o el incumplimiento contractual del Asociado.

## 15. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

### 15.1 Quejas

- A. Si usted tiene una queja o un reclamo contra otro Asociado con respecto a cualquier práctica o conducta relacionada con los negocios de Univera, se le aconseja que resuelva el asunto directamente con la otra parte. Si no es posible llegar a un acuerdo, usted debe solicitar ayuda a su Diamante del Líder Ascendente más cercano. Si aun así no es posible resolver la cuestión, debe informarse directamente al Departamento de Cumplimiento de Univera, según se establece a continuación en esta sección.
- B. El Departamento de Cumplimiento de Univera será la autoridad determinante para resolver dicha queja o reclamo, y su decisión escrita será definitiva y vinculante para los Asociados en cuestión.
- C. Univera limitará su participación únicamente a las controversias sobre cuestiones de negocios de Univera. Univera no decidirá sobre asuntos que impliquen conflictos de personalidad o conductas no profesionales entre los Asociados fuera del entorno de un negocio de Univera. Estos asuntos exceden el alcance de Univera y no pueden utilizarse para justificar un cambio de Patrocinador o Colocador ni una transferencia a otra organización de Univera.
- D. Univera no considera ni exige el cumplimiento de acuerdos con terceros entre los Asociados, ni interviene como mediadora en dichos acuerdos, ni tampoco proporciona nombres, fondos ni asistencia para obtener asesoramiento legal externo.
- E. **Proceso para quejas**
  - i. Usted debe presentar una carta de reclamo por escrito (no se aceptarán mensajes de correo electrónico) directamente al Departamento de Cumplimiento de Univera. La carta indicará los siguientes detalles del incidente:
    - a. Naturaleza del incumplimiento;
    - b. Hechos específicos que respalden las acusaciones;

- c. Fechas;
  - d. Cantidad de veces que ocurrió;
  - e. Personas involucradas; y
  - f. Documentación de respaldo.
- ii. Una vez recibido el reclamo por escrito, Univera realizará una investigación de acuerdo con los siguientes procedimientos:
- a. El Departamento de Cumplimiento enviará un acuse de recibo a usted;
  - b. El Departamento de Cumplimiento proporcionará una notificación verbal o escrita de la acusación al Asociado objeto de la investigación. El Asociado tendrá 10 días hábiles a partir de la fecha de la notificación escrita para presentar toda la información relacionada con el incidente para que sea revisada por Univera.
  - c. El Departamento de Cumplimiento investigará el reclamo en forma exhaustiva, analizará toda la información presentada que considere relevante, incluida la información de fuentes adicionales. Dada la naturaleza particular de cada situación, las determinaciones en relación con la reparación adecuada se realizarán caso por caso, y el período necesario para adoptar una resolución variará.
  - d. Durante la investigación, el Departamento de Cumplimiento solo proporcionará actualizaciones periódicas donde solo se manifieste que se está llevando a cabo la investigación. Durante esta etapa, no se divulgará ninguna otra información. Durante el curso de la investigación, no se responderán ni devolverán las llamadas, cartas y solicitudes de “informes de progreso” de los Asociados.
  - e. Univera tomará una decisión definitiva y notificará en forma oportuna a los Asociados en cuestión.

## 15.2 Arbitraje

- A. Todos los conflictos o las reclamaciones que surjan en relación con el Acuerdo del Asociado, estas Políticas y Procedimientos o de su incumplimiento, su negocio o cualquier controversia entre Univera y usted, se resolverán exclusivamente a través de un arbitraje vinculante.
- B. Al participar en el negocio de Univera, y como contraprestación por las comisiones, premios, gratificaciones, y otros montos pagados por Univera a un negocio de Univera tal, cada Participante en una Entidad Comercial que sea titular de un negocio de Univera acuerda, al participar en un negocio de Univera tal, que toda reclamación o controversia que surja de, o de cualquier manera se relacione con el negocio de Univera en el que el mismo o los mismos participan, o estas Políticas y Procedimientos, o cualquier incumplimiento conforme al presente, así como también cualquier reclamación o controversia que dicho Participante pudiera tener contra Univera, se resolverán exclusivamente a través de un arbitraje**



**vinculante.**

- C.** Dicho arbitraje al que se hace referencia en los subpárrafos A y B anteriores, se celebrará en Seattle, Washington, EE. UU.; administrado por la Asociación Americana de Arbitraje (American Arbitration Association) de conformidad con sus normas de arbitraje comercial, siempre que, sin embargo, todo arbitraje que involucre a un Asociado canadiense o a un Participante canadiense se celebre en Vancouver, British Columbia, Canadá, bajo las Reglas de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional. Habrá un árbitro, que deberá tener experiencia en transacciones de derecho comercial y conocimientos en el sector de venta directa. Podrá dictarse sentencia sobre el laudo arbitral en cualquier tribunal competente.
- D.** Si un Asociado o Participante presenta una demanda o una contrademanda contra Univera, solo podrá hacerlo en forma individual y no junto con ningún otro Asociado ni como parte de una demanda colectiva o una demanda consolidada. Como condición para participar en la oportunidad de Univera y como contraprestación por la recepción de comisiones y otras gratificaciones por parte de Univera, los Asociados o Participantes renuncian por el presente a todos los derechos a juicio por jurado o a cualquier procedimiento judicial, y aceptan que todas las controversias serán resueltas únicamente a través de un arbitraje vinculante en Seattle, Washington, o en el caso de un Asociado canadiense, Participante canadiense u organización de distribución de Univera Canadá, en Vancouver, British Columbia.
- E.** Este acuerdo para arbitrar todas las reclamaciones seguirá vigente después de cualquier extinción o vencimiento del Acuerdo del Asociado.
- F.** Ninguna de las disposiciones de esta Políticas y Procedimientos impedirá que Univera solicite u obtenga de cualquier tribunal competente una orden de embargo, una medida judicial temporal, una medida judicial preliminar, una medida judicial permanente u otro recurso disponible para salvaguardar y proteger los intereses de Univera o su Información confidencial antes, durante o después de iniciar un arbitraje u otro procedimiento, o antes de que se dicte una resolución o laudo en relación con cualquier arbitraje u otro procedimiento.
- G.** Estas Políticas y Procedimientos y todos los arbitrajes que involucren a un Asociado y a Univera se registrarán e interpretarán de conformidad con las leyes del Estado de Washington, sin tener en cuenta los principios sobre conflictos de leyes, o en el caso de un Asociado canadiense, Participante canadiense u organización de distribución de Univera Canadá, de conformidad con las leyes de la Provincia de British Columbia, Canadá.

### **15.3 Exclusión**

Si se determina que alguna disposición de estas Políticas y Procedimientos es inválida o inexecutable por cualquier motivo, solo la disposición inválida será excluida del resto de las disposiciones. El resto de los términos y disposiciones del presente documento permanecerán en plena vigencia y se interpretarán como si estas Políticas y



Procedimientos nunca hubieran incluido dicha disposición inválida o inexigible.

#### **15.4 Liberación de responsabilidad**

- A.** Únicamente un funcionario de Univera puede disponer una renuncia por escrito respecto de las Políticas y Procedimientos de Univera. La renuncia o falta de exigencia de Univera respecto de cualquier parte de las Políticas y Procedimientos o de cualquier incumplimiento específico por parte de un Asociado no afectará los derechos de Univera en relación con cualquier incumplimiento posterior, ni los derechos u obligaciones de cualquier otro Asociado.
- B.** La existencia de una demanda o derecho de acción de un Asociado contra Univera no constituirá una defensa para la aplicación de cualquier término o disposición de estas Políticas y Procedimientos por parte de Univera.

#### **15.5 Sucesores y reclamaciones**

El Acuerdo será vinculante para las partes y sus respectivos sucesores y cesionarios, y redundará en beneficio de estos.

## 16. GLOSARIO DE TÉRMINOS DE UNIVERA

**Acuerdo:** Se refiere al Acuerdo del Asociado, estas Políticas y Procedimientos y al Plan de Compensación.

**Asociado:** Una persona que ha recibido un Número de Identificación de Univera, ha comprado un Paquete Inicial para Asociados de Univera y ha presentado un Acuerdo del Asociado firmado. El Asociado es un contratista independiente y no es empleado de Univera.

**Asociado activo:** Un Asociado activo es un Asociado que ha comprado un Paquete Inicial para Asociados de Univera, coloca una orden mínima de volumen personal (personal volume, PV) de 40 por mes y paga el cargo por renovación anual.

**Asociado Inactivo:** Un Asociado sin volumen personal (órdenes).

**Automated Clearing House (Cámara de compensación automatizada, ACH):** Una red privada segura que permite manejar y procesar pagos electrónicos, como compras con tarjeta de débito automático.

**Autorización de Mercaderías Devueltas:** Autorización de Mercaderías Devueltas (Return Merchandise Authorization, RMA) preaprobada; se requiere para un procesamiento exacto de las devoluciones.

**BV (Volumen de Negocios):** El valor numérico asignado a los productos que se acumulan para el cálculo del PV y GV.

**Candidato Protegido:** Invitado de un Asociado de Univera que asiste a una función o evento patrocinado por Univera o un Asociado.

**Cliente:** Cualquier persona que haya recibido un producto de Univera, pero que no haya comprado un Paquete Inicial para Asociados de Univera ni firmado un Acuerdo del Asociado, y que figure en la computadora de Univera como "Cliente".

**Cliente Preferencial:** Un cliente inscrito en un Plan de Conveniencia mensual.

**Cliente Minorista:** Un Cliente Minorista es toda persona que no se encuentre en el sistema informático de Univera y que coloque órdenes y reciba productos directamente de un Asociado o Cliente independiente de Univera.

**Colocador:** El Asociado de un Líder Ascendente inmediato de un Asociado. Uno que acepta Clientes o Asociados de primera línea de su Patrocinador o del Líder Ascendente a fin de aumentar el volumen, las comisiones o el rango.

**Comité de Cumplimiento de Univera:** Estará conformado por tres Vicepresidentes de Univera que rotan y son elegidos aleatoriamente.

**GV (Volumen Grupal):** El BV total acumulado debajo de toda una organización de un Líder Descendente, incluido el volumen personal.

**Líder Ascendente:** El nexo de un Cliente o Asociado con Univera por medio del Patrocinador y del "árbol" de Colocadores.

**Líder Descendente:** Una organización de ventas conformada por Clientes y Asociados patrocinados debajo de un Asociado en particular.

**Medios Sociales:** Cualquier forma de comunicación basada en Internet entre un Asociado y otros, incluido el envío de mensajes de texto.

**Número de Aprobación de Univera (Univera Approval Number, UAN):** Número de aprobación de Univera; un número emitido por el Departamento de Cumplimiento después de que se apruebe un aviso publicitario, evento u otro proceso que requiera revisión y autorización.

**Organización de Distribución:** La organización de ventas de un Asociado, que incluye todos los Clientes del Líder Descendente, Clientes Preferenciales y Asociados.

**Organización de Ventas:** El Líder Ascendente y el Líder Descendente de un Asociado.

**Patrocinador:** Un Asociado que contrata e inscribe nuevos Clientes o Asociados.

**Plan de Conveniencia: (CP o Envío Automático)** Una orden permanente que se envía automáticamente todos los meses.

**Precio de Preferencia:** El precio proporcionado a un Cliente que se encuentra en un Plan de Conveniencia mensual; también se refiere al precio proporcionado a un Asociado que no se encuentra en un Plan de Conveniencia.

**Precio Mayorista:** El precio que paga un Asociado inscrito en un Plan de Conveniencia.

**Precio Minorista:** El precio que paga un Cliente que no está inscrito en un Plan de Conveniencia mensual.

**Venta comercial:** Productos de Univera por un valor superior o igual a \$5,000 colocados en una sola orden o productos vendidos a un tercero que tiene la intención de revender los productos a un consumidor final.