

# POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DA ACN<sup>®</sup>

ACN P&P-PT-3.2

Em vigor a partir de 23 de maio de 2018

**ACN**<sup>®</sup>  
EUROPE

# **POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DA ACN EUROPA**

# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>5</b>  |
| Declaração de princípios da ACN.....  | 5         |
| Compromisso da ACN com a excelência .....   | 5         |
| Fins a que se destinam as presentes Políticas e Procedimentos .....                           | 5         |
| <br>  |           |
| <b>1. DEFINIÇÕES.....</b>   | <b>5</b>  |
| <br>  |           |
| <b>2. ARRANQUE E MANUTENÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO .....</b>                                 | <b>7</b>  |
| A sua relação com a ACN .....   | 7         |
| Começar a sua Rede de Distribuição com a ACN.....   | 7         |
| <br>  |           |
| <b>3. SER UM EMPRESÁRIO INDEPENDENTE .....</b>  | <b>7</b>  |
| Requisitos para todos os Empresários Independentes .....                                      | 7         |
| Requisitos adicionais para Entidades Comerciais Autorizadas .....                             | 8         |
| Requisitos para entidades legalmente constituídas .....                                       | 8         |
| Disponibilização de informação.....   | 9         |
| Nomes da Rede de Distribuição; atribuição do Número de Identificação .....                    | 9         |
| Alterações de titularidade e dissolução das ECAs.....   | 9         |
| Cônjuges/Companheiros como Els .....  | 10        |
| Responsabilidade pelas despesas .....   | 10        |
| Renovação da sua Rede de Distribuição .....   | 10        |
| Cessação da sua Rede de Distribuição .....  | 11        |
| Restabelecimento de uma Rede de Distribuição caducada .....                                   | 11        |
| Vendas de Redes de Distribuição .....   | 11        |
| Morte ou incapacidade de um Empresário Independente .....                                     | 12        |
| Múltiplas Redes de Distribuição e a Regra dos 100% .....                                      | 12        |
| <br>  |           |
| <b>4. OBRIGAÇÕES DO EMPRESÁRIO INDEPENDENTE.....</b>  | <b>12</b> |
| Conduta ética e conformidade com a lei – obrigações gerais .....                              | 12        |
| Cumprimento das leis e regulamentos .....   | 13        |
| Questões fiscais.....   | 14        |
| Operações fora do seu País de Estabelecimento.....  | 14        |
| <br>  |           |
| <b>5. PROMOÇÃO E VENDA DOS SERVIÇOS DA ACN, PRODUTOS DA ACN E DA OPORTUNIDADE DA ACN.....</b> | <b>15</b> |
| Questões gerais .....   | 15        |
| <br>  |           |
| <b>6. PROMOÇÃO DOS SERVIÇOS DA ACN .....</b>  | <b>17</b> |
| Preenchimento e envio dos Contratos de Cliente .....  | 17        |
| Aceitação de Clientes e Data de Entrada em Vigor dos Contratos de Cliente.....                | 17        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>7. VENDA DE PRODUTOS DA ACN.....</b>   | <b>17</b> |
| Questões gerais .....   | 17        |
| <b>8. COMPRA DE PRODUTOS POR PARTE DOS EIS.....</b>   | <b>17</b> |
| Todas as compras de Produtos têm de ser feitas à ACN.....                                     | 17        |
| Encomendas combinadas.....  | 18        |
| Programa Autoship .....   | 18        |
| Compras de excesso de inventário e a Regra dos 80% .....                                      | 18        |
| <b>9. COMPRAS DE PRODUTOS POR CLIENTES QUE NÃO SEJAM EIS.....</b>                             | <b>18</b> |
| Compras em linha.....   | 18        |
| Vendas Diretas a Clientes.....  | 18        |
| Requisitos em matéria de informação .....   | 18        |
| Exigência de Fatura de Cliente .....  | 19        |
| Preço .....   | 19        |
| Devoluções de Produtos da ACN ao El.....  | 19        |
| Canais de venda a retalho proibidos.....  | 20        |
| <b>10. PRÁTICAS PROIBIDAS.....</b>  | <b>20</b> |
| Fornecimento de informações e Contratos de Cliente falsos.....                                | 20        |
| Orientação para Clientes vulneráveis ou de alto risco.....                                    | 20        |
| Mudança de fornecedor de serviço do Cliente sem autorização (transferência fraudulenta) ..... | 21        |
| Aquisição pessoal de Clientes e acumulação fraudulenta de clientes .....                      | 21        |
| <b>11. TARIFAS, TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DA ACN.....</b>                               | <b>22</b> |
| Questões gerais .....   | 22        |
| Contacto com os Parceiros Comerciais da ACN.....  | 22        |
| <b>12. MARKETING E PUBLICIDADE .....</b>  | <b>22</b> |
| Filosofia da empresa em matéria de marketing .....  | 22        |
| Utilização da identidade e da Propriedade Intelectual da ACN .....                            | 23        |
| Promoção dos Serviços da ACN, Produtos da ACN e da Oportunidade da ACN .....                  | 23        |
| Desenvolvimento e utilização de materiais de marketing .....                                  | 23        |
| Afirmações sobre ganhos e rendimentos.....  | 24        |
| Garantias relativamente a poupanças ou tarifas.....   | 24        |
| Afirmações sobre as virtudes dos Produtos .....   | 24        |
| Apresentação de afirmações.....   | 25        |
| Declarações proibidas.....  | 25        |
| Declarações exigidas para os Produtos de bem-estar da ACN .....                               | 26        |
| Websites e redes sociais .....  | 26        |
| Concursos e incentivos.....   | 27        |
| Solicitações dos órgãos de comunicação social e intervenções pessoais .....                   | 27        |
| Utilização das Redes de Distribuição para angariação de fundos.....                           | 27        |
| Branding e marketing conjuntos .....  | 27        |
| Eventos de marketing .....  | 27        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>13. CRIAÇÃO DE UMA EQUIPA DE VENDAS .....</b>                                 | <b>28</b> |
| Apresentação da Oportunidade da ACN .....  | 28        |
| Mudança de Patrocinador.....   | 29        |
| Proibição de recrutamento entre equipas .....                                    | 29        |
| A solicitação é proibida .....   | 29        |
| Formação e supervisão .....  | 30        |
| <br>   |           |
| <b>14. PLANO DE REMUNERAÇÃO.....</b>   | <b>30</b> |
| Descrição geral .....  | 30        |
| Definições.....  | 30        |
| Auferir remuneração .....  | 32        |
| Bónus de Venda a Retalho .....   | 32        |
| Comissões .....  | 32        |
| Bónus de Aquisição de Clientes (BACs) .....                                      | 33        |
| Outros bónus.....  | 33        |
| Taxas administrativas.....   | 33        |
| Redução ou estorno da remuneração.....   | 33        |
| Faturas e extratos.....  | 33        |
| <br>   |           |
| <b>15. INVESTIGAÇÕES EM MATÉRIA DE CONFORMIDADE E MEDIDAS DISCIPLINARES.....</b> | <b>34</b> |
| Violações e investigações em matéria de conformidade.....                        | 34        |
| Comunicação de suspeitas de violações .....                                      | 34        |
| Processo de investigação .....   | 35        |
| Cartas de decisão.....   | 35        |
| Recursos.....  | 35        |
| Medidas disciplinares .....  | 35        |
| Suspensão .....  | 36        |
| Cessaçã.....   | 36        |
| Responsabilidade da Linha Ascendente .....                                       | 36        |
| Cooperação com as autoridades responsáveis pela aplicação da lei.....            | 36        |
| Litígios entre Els.....  | 36        |
| <br>   |           |
| <b>16. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL .....</b>            | <b>37</b> |
| <br>   |           |
| <b>17. INFORMAÇÃO SUPLEMENTAR – PORTUGAL.....</b>                                | <b>38</b> |
| Cumprimento das leis e regulamentos .....  | 38        |
| Registo da atividade.....  | 38        |
| Questões fiscais.....  | 38        |
| Entidades Comerciais Autorizadas.....  | 39        |

# INTRODUÇÃO

## Declaração de princípios da ACN

Os fundadores da ACN acreditam na liderança através do exemplo e não através de diretivas.

Os líderes da ACN tem demonstrado um elevado nível de integridade e sucesso tanto ao nível das vendas como ao nível empresarial e, enquanto tal, estão empenhados em cumprir as Políticas e Procedimentos apresentadas em baixo.

## Compromisso da ACN com a excelência

A ACN esforça-se por atingir a excelência:

- (a) mantendo o mais alto nível de integridade a todos os níveis da empresa;
- (b) oferecendo produtos e serviços de qualidade a preços competitivos;
- (c) fornecendo um serviço expedito e cortês através de uma equipa de apoio dinâmica; e
- (d) processando todos os pedidos de forma rápida e eficaz.

A ACN definiu estes objetivos para proporcionar a cada EI a melhor oportunidade para estabelecer um negócio de sucesso.

A ACN não excluirá ninguém desta oportunidade por motivos de raça, idade, sexo, nacionalidade, religião, orientação sexual, estado civil, deficiência ou quaisquer outros motivos semelhantes previstos na lei ou, de outro modo, proibidos por lei.

## Fins a que se destinam as presentes Políticas e Procedimentos

As Políticas e Procedimentos da ACN:

- (a) regem as atividades dos Empresários Independentes da ACN (ou “EIs”) nos mercados europeus da ACN;
- (b) fornecem orientações práticas importantes que ajudam o EI a dar início e a manter a sua Rede de Distribuição e indicam os processos que o EI deve seguir; e
- (c) fazem parte do Contrato do EI com a ACN e devem ser lidas em conjunto com a Inscrição e Contrato de Empresário Independente (ou “Contrato de EI”) e o Plano de Remuneração do País de

Estabelecimento do EI. A ACN reserva-se o direito de alterar as presentes Políticas e Procedimentos em qualquer momento.

O EI deverá ler este documento na íntegra, para compreender plenamente as Políticas e Procedimentos.

As presentes Políticas e Procedimentos contêm também informação específica ao país em causa, que suplementa os termos e condições gerais que se aplicam à Rede de Distribuição do EI. Caso haja diferenças entre os termos gerais e as regras suplementares, as regras suplementares prevalecerão. Caso tenha alguma questão sobre as presentes Políticas e Procedimentos, queira, por favor, contactar o seu Patrocinador, visitar o Escritório virtual da ACN em [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com) ou contactar o Serviço de Apoio ao Empresário da ACN.

## 1. DEFINIÇÕES

1.1 Nas presentes Políticas e Procedimentos:

“ACN”, “nós” ou “nos” significa a empresa ACN com a qual o EI celebrou o seu Contrato, bem como qualquer outro membro do grupo empresarial do Grupo ACN. “Grupo ACN” significa todas as pessoas coletivas que estejam sob propriedade comum com a empresa ACN com a qual o EI celebrou o seu Contrato.

“Ferramentas de Trabalho da ACN” significa os materiais de formação e de marketing produzidos pela ACN ou por um Parceiro Comercial da ACN exclusivamente para a ACN e disponíveis para compra pelos EIs no website ACN Business Tools.

“Parceiro Comercial da ACN” é uma pessoa com a qual o Grupo ACN celebra um contrato para a prestação de Serviços da ACN, Produtos da ACN, Ferramentas de Trabalho da ACN ou a Oportunidade da ACN. Os EIs não são Parceiros Comerciais da ACN.

“Produtos da ACN” significa produtos de bem-estar e de cuidados pessoais oferecidos aos Clientes pela ACN ou por um EI.

“Serviços da ACN” significa serviços de telecomunicações, energia, segurança doméstica ou outros serviços oferecidos aos Clientes pela ACN ou por um Parceiro Comercial da ACN.

“Oportunidade da ACN” significa a oportunidade comercial proporcionada pela ACN para se promover e vender Serviços da ACN, Produtos da ACN e a Oportunidade da ACN.

“**Website Benevita**” significa [www.benevita.eu](http://www.benevita.eu). O Website Benevita pode ser acessado diretamente ou através de uma Loja Online de um EI.

As “**Condições de Venda**” referem-se aos termos e condições aplicáveis à compra de Produtos da ACN através do Website Benevita.

“**Plano de Remuneração**” significa o plano de comissões e bônus específico do país, em vigor, através do qual a ACN remunera o EI pela promoção bem-sucedida ou venda dos Serviços da ACN ou Produtos da ACN. Os montantes ganhos pela venda de Produtos da ACN pelo EI diretamente ao Cliente não fazem parte do Plano de Remuneração.

“**Cliente**” significa uma pessoa que compra Serviços da ACN ou Produtos da ACN. Os EIs são considerados Clientes quando compram Serviços da ACN ou Produtos da ACN para uso pessoal.

“**Contrato de Cliente**” significa um contrato entre um Cliente e a ACN ou um Parceiro Comercial da ACN, para a compra de Serviços da ACN ou Produtos da ACN. As vendas de Produtos da ACN por um EI a um Cliente não constituem um Contrato de Cliente nos termos das presentes Políticas e Procedimentos.

“**AVD**” refere-se a uma Associação de Venda Direta. As AVDs são associações profissionais que representam o setor da venda direta. O “**Código AVD**” refere-se a um código de conduta estabelecido por uma AVD. Os Códigos AVD contêm regras que regem a venda direta e são vinculativas para a ACN e os EIs.

“**Rede de Distribuição**”, “**Atividade**” ou “**Posição**” significa a sua atividade comercial enquanto EI.

“**Linha Descendente**” significa:

- (a) todos os EIs diretamente patrocinados por si; e
  - (b) todos os outros EIs patrocinados por essas pessoas.
- No seu conjunto, estes EIs constituem a sua equipa de vendas da ACN.

“**Data de Entrada em Vigor**” significa a data em que a Inscrição e Contrato de Empresário Independente é aceite pela ACN e o EI é notificado dessa aceitação.

“**País de Estabelecimento**” significa o país onde uma Rede de Distribuição está originalmente estabelecida.

“**Escritório virtual**” significa [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com) ou qualquer outro website fornecido pela ACN onde o EI poderá encontrar ferramentas de apoio e outros materiais que o ajudam a manter a sua Atividade ACN.

“**Empresário Independente**”, “**EI**” ou “**Você**” refere-se a uma pessoa – uma Pessoa Individual ou uma Entidade Comercial Autorizada – que estabeleceu uma Rede de Distribuição da ACN. Uma “**Pessoa Individual**”

é uma pessoa singular e uma “**Entidade Comercial Autorizada**” (ou “**ECA**”) é uma pessoa coletiva, como uma sociedade de capitais ou de pessoas.

“**Propriedade Intelectual**” significa todas as marcas registadas, marcas de serviços, nomes comerciais, logótipos, materiais protegidos pelos direitos de autor, conhecimentos, documentação comercial, métodos de funcionamento, processos e sistemas e outros direitos de propriedade detidos por qualquer membro do Grupo ACN.

“**Modelo de Formulário de Retratação e Instruções**” significa um modelo de formulário fornecido pela ACN que o EI pode fornecer aos seus Clientes ao vender Produtos da ACN.

“**Companheiro**” significa uma pessoa que vive em regime de união de facto ou parceria registada com um EI e é equiparada a cônjuge para efeitos legais, fiscais e outros efeitos. Para uma pessoa poder ser considerada Companheiro do EI, a relação entre ambos deve estar registada junto da autoridade pública competente do País de Estabelecimento do EI. Se o País de Estabelecimento do EI não permitir o registo desse tipo de relações em que não há casamento, o EI deve contactar o Serviço de Apoio ao Empresário da ACN para averiguar as opções que poderão estar disponíveis.

“**Loja Online**” significa um website pessoal de um EI, alojado e disponibilizado pela ACN, que o EI pode usar para promover os Serviços da ACN e os Produtos da ACN.

“**Quota de Renovação**” significa o pagamento que é necessário para se renovar a Rede de Distribuição após a expiração da Vigência Inicial ou qualquer Vigência de Renovação subsequente.

“**Quota Inicial de Sales Consultant**” significa o pagamento único obrigatório que dá ao EI o direito de promover e vender Serviços da ACN e Produtos da ACN e promover a Oportunidade da ACN no seu País de Estabelecimento durante a Vigência do seu Contrato com a ACN.

“**Quota Inicial de Team Trainer**” significa o pagamento único obrigatório que dá ao EI o direito de promover e vender Serviços da ACN e Produtos da ACN e promover a Oportunidade da ACN em qualquer país onde o Grupo ACN opere durante a Vigência do seu Contrato com a ACN.

“**Kit Inicial**” significa a seleção de Produtos da ACN e Ferramentas de Trabalho da ACN que o EI que adere como Team Trainer recebe como parte da Quota

Inicial de Team Trainer para o ajudar a desenvolver a sua Atividade.

“**Vigência**” significa:

- (a) o período que tem início na Data de Entrada em Vigor e termina 12 meses após a data em que o EI pagou a Quota Inicial de Team Trainer ou Sales Consultant (a “**Vigência Inicial**”); ou
- (b) qualquer período de renovação de 12 meses (a “**Vigência de Renovação**”).

“**Patrocinador**” significa o EI sob cujo Número de Identificação na ACN o novo EI é registado na base de dados da ACN. Pode ser a pessoa que incorporou o novo EI na ACN ou um EI para o qual o novo EI é subsequentemente transferido.

“**Linha Ascendente**” significa:

- (a) o seu Patrocinador; e
- (b) todos os outros EIs acima do seu Patrocinador na mesma Equipa de Vendas da ACN.

## **2. ARRANQUE E MANUTENÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO**

### **A sua relação com a ACN**

- 2.1 Enquanto EI, tem o estatuto de trabalhador independente e por conta própria.
- 2.2 O EI:
  - (a) não é empregado, sócio, agente nem representante legal da ACN;
  - (b) pode escolher os seus próprios meios, métodos e modo de trabalho e escolher o horário e o local das suas atividades, ficando apenas sujeito às obrigações do Contrato de EI e às presentes Políticas e Procedimentos; e
  - (c) não pode declarar expressa ou implicitamente a qualquer pessoa que é empregado da ACN e não pode declarar expressa ou implicitamente a um potencial EI que este vai ser empregado da ACN.
- 2.3 Em alguns países, é exigida à ACN a retenção de impostos e/ou contribuições sociais relativamente aos montantes pagos aos EIs e o pagamento desses montantes às autoridades governamentais.
- 2.4 Isto não implica a existência de uma relação empregador-empregado.

## **Começar a sua Rede de Distribuição com a ACN**

- 2.5 O EI pode optar por aderir à ACN como Team Trainer ou como Sales Consultant.
- 2.6 O EI que adira à ACN sob a Posição de Team Trainer pode:
  - (a) promover e vender Serviços da ACN e Produtos da ACN;
  - (b) promover a Oportunidade da ACN; e
  - (c) patrocinar pessoalmente EIs.
- 2.7 O Team Trainer pode exercer os direitos acima indicados em qualquer país onde o Grupo ACN opere, sujeito às leis, regulamentos e Códigos AVD locais.
- 2.8 O EI que adira à ACN sob a Posição de Sales Consultant pode:
  - (a) promover e vender Serviços da ACN e Produtos da ACN; e
  - (b) promover a Oportunidade da ACN.
- 2.9 O Sales Consultant pode exercer os direitos acima indicados apenas no seu País de Estabelecimento.
- 2.10 O Sales Consultant não terá autorização para patrocinar pessoalmente EIs em nenhum país.
- 2.11 O EI que adira à ACN como Sales Consultant pode escolher alterar o seu estatuto para Team Trainer, mediante o pagamento da Quota Inicial de Team Trainer. A alteração pode ser efetuada através do Escritório virtual.

## **3. SER UM EMPRESÁRIO INDEPENDENTE**

### **Requisitos para todos os Empresários Independentes**

- 3.1 Uma pessoa pode tornar-se EI a título individual ou como Entidade Comercial Autorizada.
- 3.2 Para se tornar EI, terá de:
  - (a) preencher a Inscrição e Contrato de Empresário Independente disponível em [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com);
  - (b) pagar a Quota Inicial de Team Trainer ou Sales Consultant; e
  - (c) fornecer toda a informação e documentos adicionais exigidos pela ACN.
- 3.3 O Contrato deverá ser enviado pela pessoa que pretende tornar-se EI.
- 3.4 No caso de uma ECA, o Contrato deverá ser enviado pela pessoa autorizada a supervisionar



as atividades da ECA (que designamos como “**Contacto Principal**”).

- 3.5 Para se candidatar como Pessoa Individual, a Pessoa Individual deverá:
- (a) ter no mínimo 18 anos de idade;
  - (b) residir legalmente no seu País de Estabelecimento; e
  - (c) estar autorizada a desenvolver a sua atividade como trabalhador independente no seu País de Estabelecimento.
- 3.6 Para se candidatar como ECA, a ECA deverá:
- (a) ter sido constituída segundo a legislação do país em que a Rede de Distribuição é estabelecida; e
  - (b) ter existência jurídica à data de envio do Contrato.
- 3.7 A Data de Entrada em Vigor da sua Rede de Distribuição é a data em que é notificado/a pela ACN da aceitação da Inscrição.
- 3.8 Caso a sua Inscrição esteja incompleta ou incorreta, a sua Rede de Distribuição será suspensa até que tenham sido recebidos todos os documentos e informação necessários por parte da ACN.

### **Requisitos adicionais para Entidades Comerciais Autorizadas**

- 3.9 Um EI pode operar uma Rede de Distribuição através do estabelecimento de uma ECA.
- 3.10 As ECAs variam consoante o país; contudo, a ACN geralmente autoriza que parcerias comerciais, empresas em nome individual e sociedades de responsabilidade limitada sejam EIs.
- 3.11 Empresas públicas e cotadas, associações e sociedades de capitais anónimos e organizações sem fins lucrativos não podem ser EIs.
- 3.12 Fica ao exclusivo critério da ACN a decisão sobre se um tipo específico de entidade jurídica pode tornar-se EI. Consulte a Informação Suplementar na cláusula 17, para mais informação sobre o seu país.
- 3.13 As ECAs devem cumprir as obrigações referidas nas cláusulas 3.1 a 3.6 e os requisitos apresentados nas cláusulas 3.17 a 3.23.
- 3.14 Um EI que converta o estatuto de uma Rede de Distribuição de Pessoa Individual para ECA terá de cumprir as obrigações adicionais no

momento da conversão. Uma Rede de Distribuição nova ou convertida será suspensa até que estes requisitos sejam cumpridos.

- 3.15 Caso uma Rede de Distribuição seja detida por uma entidade jurídica que não seja uma ECA, a ACN poderá exigir que a Rede de Distribuição seja transferida para uma ECA sob pena de a ACN suspender ou cessar o contrato com a Rede de Distribuição.
- 3.16 As ECAs e os seus acionistas, beneficiários efetivos, diretores e sócios devem cumprir as regras relativas a distribuidoras múltiplas e a Regra dos 100%, referidas nas cláusulas 3.74 a 3.75. Cada acionista, beneficiário efetivo, diretor e sócio de uma ECA é responsável, solidária e individualmente, perante a ACN pelas ações da ECA.

### **Requisitos para entidades legalmente constituídas**

- 3.17 Uma ECA organizada sob a forma de entidade legalmente constituída (sociedade de responsabilidade limitada, parceria comercial, empresa em nome individual, etc.) deve fornecer no mínimo a seguinte informação e documentos (“**Documentação de Empresa**”) à ACN:
- (a) uma cópia de (i) um extrato emitido pelo registo comercial e (ii) o acordo da parceria, os estatutos da empresa e a escritura notarial da empresa; o certificado de constituição ou outro documento aceitável para a ACN que comprove a existência da ECA;
  - (b) os nomes, moradas e quotas de todas as pessoas com um interesse legal ou participação igual ou superior a 5% na ECA; e
  - (c) os nomes e as moradas (morada, números de telefone e endereço de e-mail) do sócio geral ou diretores da ECA.
- 3.18 A ACN pode, ao seu critério exclusivo, solicitar informação ou documentos adicionais.
- 3.19 A ECA deve designar um dos seus sócios, diretores ou representantes como Contacto Principal para a Rede de Distribuição.
- 3.20 O Contacto Principal:
- (a) deve proceder ao envio da Inscrição e Contrato de Empresário Independente;

- (b) confirma que a operação da Rede de Distribuição faz parte do âmbito da atividade comercial autorizada da ECA, conforme estabelecido na Documentação de Empresa da ECA que é aceitável ao abrigo da cláusula 3.17(a)(ii); e
  - (c) é responsável pela supervisão das atividades da ECA e por toda a comunicação com a ACN.
- 3.21 A ECA pode designar outros acionistas, sócios, diretores ou representantes como Outros Contactos.
- 3.22 O Contacto Principal e os Outros Contactos têm plena autoridade para agir em prol da Rede de Distribuição.
- 3.23 Uma ECA pode também designar pessoas que não são EIs e não têm direitos de propriedade na Rede de Distribuição como “**Contactos Autorizados**”. Um Contacto Autorizado tem autoridade limitada para agir em nome da ECA e, em todo o caso, não pode:
- (a) alterar informação sobre a Rede de Distribuição (dados biográficos, dados bancários, senhas, etc.);
  - (b) cancelar, renovar ou cessar a Rede de Distribuição;
  - (c) transferir Clientes ou EIs da Linha Descendente para ou a partir da conta do EI;
  - (d) promover ou vender Serviços da ACN ou Produtos da ACN ou patrocinar novos EIs; ou
  - (e) acrescentar ou alterar os Outros Contactos ou os Contactos Autorizados.

### **Disponibilização de informação**

- 3.24 Um potencial EI deve assegurar que toda a informação enviada à ACN está correta e completa. Informação incorreta ou incompleta poderá levar à rejeição do Contrato ou à suspensão do mesmo até que a informação correta ou completa tenha sido disponibilizada.
- 3.25 O EI deverá:
- (a) manter a informação disponibilizada à ACN sobre a sua Rede de Distribuição atualizada; e
  - (b) comunicar prontamente à ACN qualquer alteração na informação relativa ao

nome, morada, número de telefone, endereço de e-mail ou conta bancária.

- 3.26 A maioria das alterações pode ser enviada por via eletrónica através do Escritório virtual ou por meio de contacto com o Serviço de Apoio ao Empresário.

### **Nomes da Rede de Distribuição; atribuição do Número de Identificação**

- 3.27 No caso de se tratar de uma Pessoa Individual, a sua Rede de Distribuição deverá estar no seu nome pessoal.
- 3.28 Para as ECAs, o nome da sua Rede de Distribuição deverá constar da sua Documentação de Empresa. A ACN reserva-se o direito de rejeitar um nome de Rede de Distribuição por qualquer motivo.
- 3.29 Ao adquirir o estatuto de Empresário Independente, o EI recebe um número exclusivo designado “Número de Identificação”, que identifica a Rede de Distribuição do EI.
- 3.30 O EI deverá:
- (a) incentivar os seus Clientes a incluírem o seu Número de Identificação em todos os Contratos de Cliente; e
  - (b) incluir o seu Número de Identificação em qualquer Contrato de EI do qual seja Patrocinador.
- 3.31 A não-indicação do seu Número de Identificação poderá resultar na não-obtenção de crédito por compras de Clientes ou na não-inclusão de EIs na sua equipa de vendas.

### **Alterações de titularidade e dissolução das ECAs**

- 3.32 As ECAs devem obter aprovação prévia da ACN relativamente a quaisquer mudanças na titularidade de participações iguais ou superiores a 20%.
- 3.33 Uma vez concluída a alteração, a ECA deve fornecer nova Documentação de Empresa à ACN.
- 3.34 Alterações na titularidade legal ou na propriedade efetiva de 50% ou mais são consideradas vendas, estando sujeitas aos requisitos das cláusulas 3.64 a 3.69.
- 3.35 Uma ECA só pode substituir um acionista, diretor, parceiro ou beneficiário que tiver saído por um novo acionista, diretor, parceiro ou

beneficiário que não tenha estado associado a outro EI nos 12 meses anteriores.

- 3.36 A ECA deve apresentar nova Documentação de Empresa. O acionista, diretor, parceiro ou beneficiário que tiver saído pode criar uma nova Rede de Distribuição na condição de, no caso de a Rede de Distribuição ser formada no prazo de 12 meses após a saída, ser patrocinada pela ECA.
- 3.37 Em caso de dissolução de uma ECA com mais de um acionista ou parceiro, a Rede de Distribuição pode ser transferida para os restantes acionistas ou parceiros na condição de cumprir a Regra dos 100% abordada nas cláusulas 3.74 a 3.75 e desde que os cessionários cumpram os requisitos legais e profissionais estipulados na cláusula 3. Caso a transferência resulte numa violação da Regra dos 100%, deverá proceder-se à cessação de uma ou mais Redes de Distribuição.

### **Cônjuges/Companheiros como Els**

- 3.38 Cônjuges e Companheiros podem aderir à ACN como Els e desenvolver a sua atividade na mesma Rede de Distribuição ou em Redes de Distribuição separadas (**Nota:** em França e em Itália, exigem-se Redes de Distribuição separadas por razões legais e fiscais.).
- 3.39 Se Cônjuges ou Companheiros desenvolverem a sua atividade na mesma Rede de Distribuição, ambos os nomes devem estar indicados na Rede de Distribuição.
- 3.40 Se Cônjuges ou Companheiros desenvolverem a sua atividade em Redes de Distribuição separadas, um dos elementos terá de ser Patrocinador do outro.
- 3.41 A ACN pode exigir a transferência de uma Rede de Distribuição para assegurar o cumprimento destes requisitos.
- 3.42 Se Els com Redes de Distribuição separadas se tornarem Cônjuges ou Companheiros, um dos Els terá de vender ou cessar a sua Rede de Distribuição e:
- (a) ser acrescentado à Rede de Distribuição do outro EI; ou
  - (b) abrir uma nova Rede de Distribuição sob o patrocínio da Rede de Distribuição do outro EI.
- 3.43 A venda de uma Rede de Distribuição está sujeita aos requisitos das cláusulas 3.64 a 3.69.

Os Clientes e a Linha Descendente continuam na Rede de Distribuição vendida ou cessada.

- 3.44 A ACN pode, à sua absoluta discricção, cessar a Rede de Distribuição mais recente se os Els não cumprirem a cláusula 3.43.
- 3.45 Em caso de divórcio ou fim de uma União de Facto, os Els devem informar a ACN sobre o efeito de tal ocorrência na/s Rede/s de Distribuição, através do envio de uma declaração escrita e assinada por ambos os Els ou de uma decisão de um tribunal.
- 3.46 Em caso de litígio entre Els relativamente à propriedade de uma Rede de Distribuição, a ACN pode suspender a Rede de Distribuição enquanto é aguardada a resolução do litígio.
- 3.47 Caso uma Rede de Distribuição conjunta seja cancelada, não renovada ou cessada, nenhuma das partes poderá dar início a uma nova Rede de Distribuição durante 12 meses.
- 3.48 A parte com autorização para agir pela Rede de Distribuição pode solicitar a reativação da Rede de Distribuição original (decisão que ficará ao critério da ACN) na condição de cumprir os requisitos legais e profissionais estipulados na cláusula 3.

### **Responsabilidade pelas despesas**

- 3.49 Um EI desenvolve a sua atividade por conta própria e é o único responsável por todas as despesas, dívidas e responsabilidades incorridas relativamente à sua Rede de Distribuição.
- 3.50 Tais despesas podem incluir, mas não se limitam a, licenças e autorizações de que o EI possa necessitar para desenvolver uma atividade; honorários por aconselhamento jurídico, fiscal ou de outra natureza; seguros; aluguer de um escritório, equipamento e despesas; deslocações, alimentação, despesas de representação e alojamento; e despesas associadas à comercialização ou apresentação dos Serviços da ACN, Produtos da ACN e Oportunidade da ACN a potenciais Clientes e Els.

### **Renovação da sua Rede de Distribuição**

- 3.51 A Vigência Inicial de uma Rede de Distribuição de um EI é de 12 meses a partir da Data de Entrada em Vigor.
- 3.52 Caso um EI pretenda continuar a atividade da sua Rede de Distribuição, deverá apresentar um

- pedido de renovação (disponível no Escritório virtual) e pagar a Quota de Renovação.
- 3.53 A ACN reserva-se o direito de rejeitar um pedido de renovação, ao seu exclusivo critério.
- 3.54 A renovação constituirá um novo Contrato entre o EI e a ACN sujeito aos termos e condições mais recentes da ACN.
- 3.55 A Vigência de Renovação é de 12 meses a partir de:
- (a) a data de expiração da Vigência Inicial ou de Renovação; ou
  - (b) a data em que a Quota de Renovação é paga, se a Rede de Distribuição for renovada 30 dias após a expiração da Vigência Inicial ou de Renovação.
- 3.56 Um EI que não pague a Quota de Renovação até à data de expiração da Vigência Inicial ou de Renovação (a “**Data de Renovação**”) abdica do seu direito a qualificações e remuneração para o período entre a Data de Renovação e a data em que a Quota de Renovação é paga.
- 3.57 Caso a Rede de Distribuição não seja renovada no prazo de 12 meses da Data de Renovação, a Rede de Distribuição será desativada e o EI terá de formar uma nova Rede de Distribuição.

### **Cessação da sua Rede de Distribuição**

- 3.58 Poderá cessar a sua Rede de Distribuição a qualquer momento, mediante aviso escrito enviado à ACN com 14 dias de antecedência.
- 3.59 Ao cessar a sua Rede de Distribuição, fica dispensado/a das suas obrigações enquanto EI e renuncia a todos os direitos de EI, incluindo o direito ao pagamento de remunerações ganhas mas não pagas.
- 3.60 Se cessar a atividade da sua Rede de Distribuição no prazo de 14 dias após a celebração do seu Contrato de EI:
- (a) receberá um reembolso total da sua Quota Inicial de Team Trainer ou Sales Consultant; e
  - (b) poderá também ter direito a devolver os Produtos da ACN e as Ferramentas de Trabalho da ACN que tiver comprado e a receber um reembolso.
- 3.61 Se tiver aderido à ACN sob a Posição de Team Trainer, receberá um Kit Inicial. Se pretender retratar-se apenas do Kit Inicial, o período de retratação tem início no dia de entrega do Kit Inicial.

- 3.62 São aplicáveis direitos e processos diferentes consoante a data em que cessar a sua Rede de Distribuição. Por favor consulte o seu Contrato de EI ou o Escritório virtual para uma explicação sobre como cessar a sua Rede de Distribuição e proceder à devolução dos Produtos da ACN e das Ferramentas de Trabalho da ACN.

### **Restabelecimento de uma Rede de Distribuição caducada**

- 3.63 Um antigo EI que volte a aderir à ACN no prazo de 12 meses após o cancelamento, a não-renovação ou a cessação da sua Rede de Distribuição só poderá fazê-lo sob o mesmo Patrocinador (ou, no caso de o Patrocinador inicial já não ser EI, o primeiro EI ativo na Linha Ascendente).
- 3.64 Se o EI tiver sido transferido para um novo Patrocinador como descrito nas cláusulas 13.17 a 3.23, o EI deverá:
- (a) restabelecer a sua Rede de Distribuição sob o Patrocinador para o qual foi transferido; e
  - (b) celebrar um novo Contrato de EI e pagar a Quota Inicial de Team Trainer ou Sales Consultant.

### **Vendas de Redes de Distribuição**

- 3.65 A venda de uma Rede de Distribuição tem de ser aprovada pela ACN.
- 3.66 Para solicitar aprovação, o EI deve enviar um pedido por escrito à ACN indicando os nomes, moradas e dados de contacto do vendedor e do comprador, bem como uma descrição do montante a pagar.
- 3.67 Após receção de um pedido de venda nos termos da cláusula 3.65, a ACN enviará ao EI a documentação necessária que deve ser preenchida pelo vendedor e pelo comprador.
- 3.68 Um potencial comprador tem de cumprir os requisitos das cláusulas 3.1 a 3.37, incluindo os requisitos legais e profissionais aplicáveis estipulados na cláusula 3, e não poderá ter sido EI da ACN anteriormente.
- 3.69 A ACN reserva-se o direito de rejeitar uma proposta de venda por qualquer motivo.
- 3.70 Será cobrada uma taxa de processamento ao EI que vender a Rede de Distribuição, caso a venda seja aprovada.

## **Morte ou incapacidade de um Empresário Independente**

- 3.71 Em caso de morte ou incapacidade de um EI, os direitos sobre a Rede de Distribuição podem ser transferidos para o sucessor designado do EI a título permanente ou temporário.
- 3.72 Pode ser solicitada ao sucessor a celebração de um novo Contrato de EI (**Nota:** em Itália e na Polónia, o sucessor receberá também um novo cartão identificativo). Caso o sucessor tenha menos de 18 anos de idade, a Rede de Distribuição pode, mediante autorização escrita da ACN, ser operada por um administrador até que o sucessor atinja os 18 anos de idade.
- 3.73 Em caso de transferência temporária de uma Rede de Distribuição devido a incapacidade, a responsabilidade da Rede de Distribuição será devolvida ao EI logo que tenha sido comunicado à ACN o fim da incapacidade.
- 3.74 Em caso de morte ou incapacidade de um EI, e se este não tiver designado sucessor, a Rede de Distribuição será suspensa até que a ACN receba uma ordem do tribunal ou outro aviso informando a ACN da alienação da Rede de Distribuição.

## **Múltiplas Redes de Distribuição e a Regra dos 100%**

- 3.75 Uma Pessoa Individual ou uma ECA pode ser proprietária, gerir ou participar em uma (1) Rede de Distribuição em qualquer momento, exceto conforme previsto nas presentes Políticas e Procedimentos e mediante aprovação prévia por escrito por parte da ACN.
- 3.76 Para além disso:
- (a) uma pessoa só pode figurar como Contacto Principal de uma Rede de Distribuição uma vez;
  - (b) uma conta bancária utilizada para o pagamento de remunerações a um EI só pode ser utilizada para uma única Rede de Distribuição ou Redes de Distribuição separadas em caso de Cônjuges ou Companheiros;
  - (c) uma pessoa não pode enviar um Contrato de EI, nem estar envolvida na Rede de Distribuição de outro EI, se tiver uma Rede de Distribuição em funcionamento ou tiver sido proprietária,

tiver gerido ou tiver participado noutra Rede de Distribuição nos últimos 12 meses; e

- (d) uma pessoa que deixe de trabalhar numa ECA pode abrir uma nova Rede de Distribuição apenas depois de decorridos 12 meses desde a saída da ECA ou se a nova Rede de Distribuição for patrocinada diretamente pela ECA.
- 3.77 Caso a ACN autorize uma pessoa a participar em mais do que uma (1) Rede de Distribuição, o interesse combinado dessa pessoa em todas as Redes de Distribuição não pode exceder 100% e todas as Redes de Distribuição em que essa pessoa detém um interesse têm de pertencer obrigatoriamente à mesma equipa de vendas e ser diretamente Patrocinadoras umas das outras.

## **4. OBRIGAÇÕES DO EMPRESÁRIO INDEPENDENTE**

### **Conduta ética e conformidade com a lei – obrigações gerais**

- 4.1 A ACN desenvolve a sua atividade de forma aberta, ética e confiável, esperando a mesma conduta da parte dos seus Els.
- 4.2 Os Els devem respeitar os mais elevados padrões de ética na sua interação com Clientes, outros Els e com a ACN.
- 4.3 Os Els devem seguir a letra e o espírito destas Políticas e Procedimentos.
- 4.4 Apresentamos seguidamente uma lista não-exaustiva de ações que a ACN considera pouco éticas:
- (a) prestar informações falsas ou falsificar uma assinatura em qualquer documento enviado à ACN – isto inclui assinaturas eletrónicas em qualquer portal do cliente da ACN, bem como em Contratos em linha;
  - (b) incentivar um Cliente a comprar Serviços da ACN ou Produtos da ACN sabendo ou tendo razões para saber que o Cliente não tenciona concluir a compra;
  - (c) enviar um Contrato de Cliente ou um Contrato de EI sem o conhecimento ou o consentimento do Cliente ou EI;

- (d) solicitar Serviços da ACN ou Produtos da ACN utilizando o Número de Identificação de outro EI sem o conhecimento e o consentimento desse EI;
- (e) apresentar a Oportunidade da ACN como uma oportunidade que não garante a igualdade de tratamento dos indivíduos, independentemente da sua origem étnica, orientação sexual, sexo, nacionalidade, convicções políticas ou religião;
- (f) discutir, oferecer ou promover os Produtos da ACN, os Serviços da ACN, a Oportunidade da ACN ou a ACN, os seus funcionários e EIs em geral, juntamente com qualquer outro indivíduo ou organização religiosa, espiritual ou política, insinuando a existência de uma associação comercial ou social entre a ACN e o indivíduo ou organização;
- (g) fazer afirmações ou declarações falsas, exageradas ou enganosas a um Cliente ou EI atual ou potencial relativamente a Serviços da ACN, Produtos da ACN ou à Oportunidade da ACN;
- (h) fazer vendas agressivas ou tirar partido de pessoas que possam ser vulneráveis, como é o caso de idosos ou pessoas com deficiência;
- (i) comprar quantidades irrazoáveis de Produtos da ACN ou levar a cabo qualquer ação numa tentativa de tirar partido indevido do Plano de Remuneração;
- (j) pressionar outros Clientes ou EIs a fazerem compras indesejadas de Serviços da ACN ou Produtos da ACN; e
- (k) fazer qualquer afirmação que assedie, ameace, insulte ou intimide a ACN, os seus empregados, serviços ou produtos, Parceiros Comerciais da ACN, ou outros EIs;

### **Cumprimento das leis e regulamentos**

4.5 A venda direta está sujeita a leis, regulamentos e códigos setoriais que são diferentes e, muitas vezes, mais restritivos do que os que se aplicam a outros setores.

- 4.6 Acresce que, os serviços de telecomunicações, energia e os outros serviços da ACN e os produtos de bem-estar e de cuidados pessoais da ACN estão sujeitos a regulamentação por parte da União Europeia e de cada Estado-Membro.
- 4.7 Enquanto EI, tem obrigatoriamente de operar a sua Rede de Distribuição em conformidade com todas as leis, regulamentos e Códigos AVD aplicáveis.
- 4.8 Poderá encontrar informação sobre as leis aplicáveis e sobre a forma de cumprir as mesmas no Escritório virtual e na informação específica a cada país fornecida como parte das presentes Políticas e Procedimentos. Caso haja diferenças entre os termos gerais e as regras suplementares específicas de cada país, as regras suplementares prevalecerão.
- 4.9 Uma vez que as leis e regulamentos mudam frequentemente, a ACN não pode garantir que a informação prestada esteja atual e correta. Caber-lhe-á a si manter-se devidamente informado/a de todas e quaisquer alterações às leis e regulamentos aplicáveis à sua Rede de Distribuição da ACN.
- 4.10 Cabe-lhe a si compreender e respeitar todas as leis e regulamentos europeus, nacionais e locais, bem como todos os Códigos AVD que se aplicam à sua Rede de Distribuição. Esta obrigação inclui:
  - (a) cumprimento de todas as leis, regulamentos e Códigos AVD aplicáveis que digam respeito à promoção e venda de Serviços da ACN, Produtos da ACN e Oportunidade da ACN, incluindo leis de proteção do consumidor e requisitos de privacidade aplicáveis, códigos de conduta da Associação Europeia de Venda Direta (Seldia) e as AVDs dos países em que desenvolva a atividade da sua Rede de Distribuição;
  - (b) obtenção das autorizações, alvarás ou registos necessários à operação da sua Rede de Distribuição. Por exemplo, alguns países exigem que os EIs Individuais estejam registados como empresários ou trabalhadores por conta própria, ou que estejam inscritos nas finanças, na segurança social e noutras

- entidades oficiais;
- (c) subscrição dos seguros exigidos relativamente à operação da sua Rede de Distribuição;
  - (d) manutenção de todos os registos, como formulários de encomenda, recibos e faturas, exigidos relativamente à operação da sua Rede de Distribuição; e
  - (e) realização de todos os registos, notificações, declarações e pagamentos necessários para garantir o apuramento e o correspondente pagamento de impostos, incluindo imposto sobre o rendimento de pessoas coletivas e singulares, impostos nacionais ou locais sobre a atividade, impostos sobre o valor acrescentado, taxas governamentais e contribuições sociais (tais como Segurança Social e pensões).

4.11 A ACN pode solicitar ao EI a apresentação de documentos e informação que comprovem que o EI está a cumprir estes requisitos.

4.12 A ACN também coopera com os pedidos das autoridades governamentais e fiscais no que diz respeito ao cumprimento por parte dos EIs das leis e regulamentos aplicáveis.

### Questões fiscais

4.13 Enquanto EI, é responsável pelo cumprimento da legislação fiscal do seu País de Estabelecimento e de qualquer país em que desenvolva a sua atividade.

4.14 Enquanto trabalhador por conta própria, poder-lhe-á ser pedido que faça pagamentos periódicos do imposto sobre os rendimentos ou sobre o trabalho por conta própria, ou ainda contribuições sociais com base nos montantes que lhe forem pagos pela ACN.

4.15 Salvo se for exigida à ACN a retenção e o envio destes impostos e contribuições em seu nome, o cálculo e pagamento desses montantes são da sua exclusiva responsabilidade. A ACN não será responsável por esses pagamentos nem por quaisquer coimas, multas ou juros de mora sobre montantes pagos fora de prazo ou não pagos.

4.16 Um EI que utilize uma ECA pode estar sujeito a obrigações diferentes ou adicionais. Incumbe-lhe a si, enquanto EI, a obrigação de

compreender as obrigações fiscais aplicáveis à sua Rede de Distribuição.

4.17 Caso venda Produtos da ACN diretamente a Clientes, poderá ser obrigado/a a cobrar o Imposto sobre o Valor Acrescentado aplicável sobre essas vendas e a enviar esses montantes às autoridades fiscais competentes. Consulte a cláusula 8, para mais informações. O EI é o responsável exclusivo pelo cálculo e cobrança do IVA aos Clientes sobre essas vendas, pela apresentação de quaisquer formulários exigidos às autoridades fiscais nacionais e ainda pelo pagamento do IVA a essas autoridades.

4.18 A ACN não pode dar aconselhamento fiscal individual aos EIs. Quaisquer perguntas relacionadas com questões fiscais devem ser encaminhadas para o seu consultor fiscal.

### Operações fora do seu País de Estabelecimento

4.19 Uma das principais vantagens da Oportunidade da ACN consiste na possibilidade de operar a sua Rede de Distribuição em todos os países onde o Grupo ACN desenvolve atividades.

4.20 Cada EI tem o direito não-exclusivo de promover Serviços da ACN, Produtos da ACN e a Oportunidade da ACN em qualquer país onde a ACN desenvolva atividades, estando sujeito às cláusulas 4.21, 4.22 e 4.27.

4.21 Alguns Serviços da ACN e Produtos da ACN podem destinar-se a vendas apenas em países específicos.

4.22 As limitações às vendas serão indicadas no Escritório virtual e, para os Produtos da ACN, no Website Benevita. É proibido promover ou vender Serviços da ACN ou Produtos da ACN em qualquer país onde não esteja autorizada a venda dos mesmos.

4.23 O EI não poderá:

- (a) enviar nem providenciar o envio de Produtos da ACN para um país onde a venda do produto não esteja autorizada, independentemente do facto de os Produtos da ACN se destinarem a consumo pessoal ou a revenda; ou
- (b) promover ou vender Serviços da ACN, Produtos da ACN ou a Oportunidade da ACN em países onde a ACN não tenha atividade.

- 4.24 Os países onde a ACN tem atividade estão identificados no Escritório virtual.
- 4.25 As leis, regulamentos e os Códigos AVD aplicáveis à promoção dos Serviços da ACN, Produtos da ACN e Oportunidade da ACN variam entre países.
- 4.26 Um EI que desenvolva a atividade da sua Rede de Distribuição fora do seu País de Estabelecimento é responsável por compreender e cumprir todas as leis, regulamentos e Códigos AVD aplicáveis nesses países.
- 4.27 Tal como referido na cláusula 2.9, o Sales Consultant só terá autorização para desenvolver a sua atividade no seu País de Estabelecimento. Para usufruir plenamente dos direitos referidos nas cláusulas 4.19 a 4.26, o Sales Consultant deverá alterar o seu estatuto para Team Trainer, de acordo com a cláusula 2.11.

## **5. PROMOÇÃO E VENDA DOS SERVIÇOS DA ACN, PRODUTOS DA ACN E DA OPORTUNIDADE DA ACN**

- 5.1 A aquisição de Clientes é essencial para o sucesso na ACN.
- 5.2 As qualificações e a remuneração ao abrigo do Plano de Remuneração só são ganhas através da venda bem-sucedida de Serviços da ACN e de Produtos da ACN aos Clientes, bem como da utilização dos Serviços da ACN por parte dos Clientes. A ACN reserva-se o direito de rever e reaver todos e quaisquer BACs, bónus, comissões e qualificações, caso o Cliente não faça uma utilização aceitável do Serviço ou caso o Cliente cancele o Serviço nos primeiros 90 dias.
- 5.3 É essencial que os EIs apresentem os Serviços da ACN, os Produtos da ACN e a Oportunidade da ACN de uma forma clara e completa aos potenciais Clientes e EIs, para que estes possam tomar uma decisão fundamentada sobre se devem comprar Serviços da ACN ou Produtos da ACN, ou aderir à ACN como EI.
- 5.4 **Os EIs não devem afirmar nem dar a entender a potenciais EIs que é necessária a compra de Serviços da ACN ou de Produtos da ACN para uso pessoal.**
- 5.5 Os EIs que decidam efetivamente comprar Serviços da ACN ou Produtos da ACN fazem-no de acordo com os mesmos termos e condições aplicáveis a outros Clientes.

### **Questões gerais**

- 5.6 O marketing de rede é um método de vendas com provas dadas que é apreciado tanto pelos consumidores, devido ao seu “toque pessoal”, como pelos vendedores diretos, devido à oportunidade de se poder estabelecer um negócio e gerar rendimentos.
- 5.7 As táticas de vendas agressivas ou pouco éticas praticadas por um pequeno número de empresas e indivíduos fizeram com que as autoridades governamentais impusessem uma série de exigências às empresas de venda direta e aos EIs para assegurar a proteção dos consumidores.
- 5.8 Acresce que, a Seldia e as AVDs nacionais implementaram Códigos de Conduta para as empresas de venda direta e vendedores diretos que têm de ser seguidos por todos os EIs.
- 5.9 Essas leis e Códigos AVD são geralmente fáceis de seguir. Para o fazer, os EIs devem cumprir as seguintes práticas:
- a partir do seu primeiro contacto com um potencial Cliente ou EI, o EI tem de se identificar como EI da ACN (**Nota:** em Itália e na Polónia, isto inclui a apresentação ao Cliente ou ao EI do cartão identificativo emitido pela ACN) e explicar a razão pela qual está a contactar o potencial Cliente ou EI;
  - o EI informará o potencial Cliente ou EI de que a ACN é membro da Seldia ou da AVD nacional (a lista das AVDs de que a ACN é membro está disponível no Escritório virtual);
  - caso um potencial Cliente ou EI esteja a ser convidado para participar num evento de vendas ou formação, o EI deverá revelar a finalidade do evento e identificar o anfitrião;
  - ao apresentar a Oportunidade da ACN, o EI não dará a impressão de que a Oportunidade da ACN se relaciona com uma oportunidade de emprego, não dará a entender que o convite é para um “evento social” e não disfarçará o convite



- de “estudo de mercado”;
- (e) o EI não promoverá a Oportunidade da ACN como uma relação comercial com uma pessoa individual ou coletiva diferente da ACN;
  - (f) o EI informará os potenciais EIs de que existem requisitos legais e obrigações para se desenvolver a Rede de Distribuição da ACN;
  - (g) o EI não deverá afirmar que os EIs têm o direito exclusivo de promover ou vender os Serviços da ACN ou os Produtos da ACN numa determinada área geográfica;
  - (h) o EI não deverá dar a entender que se pode construir uma Rede de Distribuição da ACN de sucesso, adotando-se o modelo de “clube de compras grossistas” (“cadeia de Santo António”) ou outra estrutura na qual os únicos produtos que são comprados e vendidos são os que são transferidos para outros EIs;
  - (i) o EI fornecerá informações completas, verdadeiras e claras sobre a ACN, os termos, condições e preços dos Serviços da ACN, dos Produtos da ACN e da Oportunidade da ACN e sobre o serviço de pós-vendas da ACN;
  - (j) o EI não utilizará práticas comerciais falsas, enganosas ou desleais nem fará declarações falsas, exageradas ou enganosas acerca dos Produtos da ACN, Serviços da ACN ou da Oportunidade da ACN;
  - (k) o EI só fará declarações acerca dos Serviços da ACN, Produtos da ACN e da Oportunidade da ACN que constem dos materiais oficiais da ACN ou estejam autorizadas pela ACN;
  - (l) o EI informará os potenciais Clientes ou EIs do direito destes de retratação de um Contrato de EI ou de um Contrato de Cliente (conforme descrito nos termos e condições do Contrato de EI ou do Contrato de Cliente);
  - (m) o EI oferecer-se-á para fazer uma demonstração dos Produtos da ACN;
  - (n) o EI informará sobre os procedimentos de resolução de reclamações da ACN;
  - (o) o EI informará da existência de Códigos AVD que vinculam o EI e a ACN;
- (p) o EI fornecerá aos Clientes e aos novos EIs acesso a ou cópias de quaisquer documentos, incluindo o Contrato de EI ou o Contrato de Cliente, termos e condições, preços e uma fatura; e
  - (q) o EI terá cuidados acrescidos quando lidar com pessoas potencialmente vulneráveis (tais como idosos ou pessoas com deficiência).
- 5.10 Os EIs garantirão aos potenciais Clientes a oportunidade de, antes de se enviar o pedido, lerem os termos e condições e as listas de preços dos Serviços da ACN ou Produtos da ACN que pretendam adquirir.
- 5.11 Se o Cliente comprar Produtos da ACN diretamente ao EI ou solicitar um Serviço da ACN diretamente através do EI, o EI deverá fornecer os seguintes documentos e informações ao Cliente no ato de compra:
- (a) uma cópia escrita do Contrato de Cliente (caso se aplique) e/ou os termos e condições e os preços;
  - (b) uma fatura (no caso de Produtos da ACN); e
  - (c) o Modelo de Formulário de Retratação e Instruções.
- 5.12 Os EIs informarão tais Clientes do seu direito de revogação das suas compras de Serviços da ACN e Produtos da ACN e devolução de Produtos da ACN no prazo de 14 dias a contar da data de entrega dos produtos, para obtenção do reembolso integral.
- 5.13 A pedido, o EI fornecerá aos Clientes uma cópia do Código de Conduta AVD que se aplica ao seu País de Estabelecimento. No Escritório virtual, estão disponíveis cópias desses documentos. Quando as compras são efetuadas através da Loja Online de um EI ou do Website Benevita, toda a informação e documentos necessários serão fornecidos diretamente ao Cliente pela ACN.
- 5.14 Os EIs assegurarão que os potenciais EIs têm a oportunidade de ler o Contrato de EI, incluindo os termos e condições, as presentes Políticas e Procedimentos e o Plano de Remuneração, antes de enviarem a Inscrição.

## **6. PROMOÇÃO DOS SERVIÇOS DA ACN**

### **Preenchimento e envio dos Contratos de Cliente**

- 6.1 Para adquirir Serviços da ACN, o Cliente tem de enviar um Contrato de Cliente preenchido e assinado à ACN ou completar o processo de compra em linha.
- 6.2 Os Els têm de fornecer aos Clientes uma cópia dos Contratos de Cliente ou os processos de compra em linha disponibilizados pela ACN e pelos Parceiros Comerciais da ACN. Além disso, os Els devem fornecer os termos e condições e listas de preços aplicáveis, bem como qualquer informação relevante para a compra. Os pedidos dos Clientes que forem enviados de qualquer outra forma poderão ser rejeitados.
- 6.3 O Cliente deve preencher pessoalmente o seu Contrato de Cliente.
- 6.4 Os Els poderão ajudar os Clientes a preencher Contratos de Cliente e poderão enviar os Contratos de Cliente preenchidos à ACN a pedido expresso do Cliente.

### **Aceitação de Clientes e Data de Entrada em Vigor dos Contratos de Cliente**

- 6.5 A ACN e os Parceiros Comerciais da ACN têm poder de decisão absoluto para aceitar ou rejeitar um Contrato de Cliente.
- 6.6 A ACN não pode ser responsabilizada pelos Els pelos Clientes rejeitados.
- 6.7 Para efeitos da determinação das qualificações e remuneração previstas no Plano de Remuneração, a data e a hora em que um Contrato de Cliente é processado pela ACN constituirá a data de entrada em vigor do Contrato de Cliente.
- 6.8 Para garantir a atribuição atempada de crédito devido por compra de Serviços da ACN, a ACN tem de receber o Contrato de Cliente o mais tardar até às 14h00 (hora da Europa Central) do último dia útil do mês.
- 6.9 Se o último dia do mês coincidir com um sábado, domingo ou com um feriado bancário, o dia útil anterior será considerado o último dia útil do mês.

## **7. VENDA DE PRODUTOS DA ACN**

### **Questões gerais**

- 7.1 A ACN Wellness B.V. é a empresa vendedora de todos os Produtos da ACN adquiridos através do Website Benevita.
- 7.2 Todas as vendas através do Website Benevita estão sujeitas às Condições de Venda publicadas no Website Benevita.
- 7.3 As encomendas de Produtos da ACN podem ser efetuadas através do Website Benevita, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sendo que as encomendas só são processadas durante o horário normal de expediente.
- 7.4 Para receber os créditos relativos a vendas de Produtos da ACN num dado mês, as encomendas têm de ser recebidas pela ACN o mais tardar até às 14h00 (hora da Europa Central) do último dia útil do mês.
- 7.5 Se o último dia do mês coincidir com um sábado, domingo ou com um feriado bancário, o dia útil anterior será considerado o último dia útil do mês.

## **8. COMPRA DE PRODUTOS POR PARTE DOS Els**

### **Todas as compras de Produtos têm de ser feitas à ACN**

- 8.1 Os Els podem comprar Produtos da ACN somente através do Website Benevita, que pode ser acedido através de uma Loja Online de um EI ou diretamente.
- 8.2 Os Els são incentivados a comprar através das suas Lojas Online para garantir que recebem os créditos relativos às suas compras de Produtos da ACN.
- 8.3 Os Els podem adquirir Produtos da ACN para consumo próprio e das suas famílias, para utilizar como amostras para potenciais Clientes ou Els, ou para revenda a Clientes.
- 8.4 Os Els não podem vender Produtos da ACN a outros Els nem comprar Produtos da ACN a outros Els, incluindo às suas Linhas Ascendentes e Descendentes.
- 8.5 Os Els não podem vender Produtos da ACN a outras pessoas que os Els saibam ou tenham razões para pensar que irão revender os Produtos da ACN.

8.6 O El deve tomar providências razoáveis no sentido de assegurar que as pessoas que lhe compram Produtos da ACN não tencionam violar as obrigações estipuladas no Contrato de El.

### **Encomendas combinadas**

8.7 Os Els não podem realizar encomendas de Produtos da ACN utilizando o Número de Identificação de outro El.

8.8 A ACN desaconselha aos Els a realização de encomendas relativas a mais de um El utilizando um único Número de Identificação.

8.9 Caso a situação da cláusula 8.8 ocorra, apenas o El cujo Número de Identificação tiver sido utilizado para finalizar a encomenda receberá os créditos relativos à encomenda.

8.10 A ACN não consegue fazer uma afetação de encomendas combinadas a mais de um El.

### **Programa Autoship**

8.11 O Programa Autoship da ACN é um serviço de assinatura mensal e uma forma simples de assegurar ao El o recebimento de um fornecimento constante de Produtos da ACN.

8.12 Os termos e condições aplicáveis às compras do Programa Autoship estão indicados nas Condições de Venda.

8.13 Pode aderir ou cancelar o seu Programa Autoship de acordo com as Condições de Venda Benevita.

### **Compras de excesso de inventário e a Regra dos 80%**

8.14 O Plano de Remuneração destina-se a remunerar os Els pelas vendas a Clientes.

8.15 Os Els estão proibidos de comprar Produtos da ACN com o único objetivo de ficarem habilitados a receber descontos, bónus, prémios ou promoções ao abrigo do Plano de Remuneração.

8.16 O El não está autorizado a comprar Produtos da ACN em quantidades superiores às necessárias para cumprir os requisitos da cláusula 8.14, nem a encorajar outros Els a fazerem o mesmo.

8.17 Ao efetuar uma encomenda de Produtos da ACN, o El certifica que consumiu, utilizou ou vendeu pelo menos 80% de todos os Produtos da ACN anteriormente comprados.

8.18 A ACN pode impor limites à quantidade de Produtos da ACN que os Els podem comprar.

8.19 O El deve manter registos corretos das suas vendas a Clientes para demonstrar que este requisito foi cumprido. Estes registos têm de ser disponibilizados à ACN quando solicitado.

## **9. COMPRAS DE PRODUTOS POR CLIENTES QUE NÃO SEJAM ELS**

9.1 Os Clientes que não sejam Els podem comprar Produtos da ACN à ACN através da Loja Online de um El, do Website Benevita ou ainda diretamente a um El.

### **Compras em linha**

9.2 A ACN encoraja os Els a encaminharem os seus Clientes para as suas Lojas Online ou para o Website Benevita para fazerem as suas compras de Produtos da ACN.

9.3 Quando os Clientes compram diretamente à ACN utilizando o Número de Identificação de um El, a ACN tratará do processamento e entrega dos Produtos da ACN aos Clientes, bem como de eventuais devoluções.

### **Vendas Diretas a Clientes**

9.4 Os Els podem também optar por vender os Produtos da ACN que adquiriram à ACN diretamente a Clientes.

9.5 As vendas ao abrigo da cláusula 8.4 estão sujeitas a requisitos legais e regulamentares adicionais que têm de ser seguidos pelo El que faz a venda.

9.6 Os Els acordam em seguir quaisquer requisitos que possam ser aplicáveis ao, entre outros, armazenamento e transporte dos Produtos da ACN e declaram expressamente ter conhecimento de que serão responsáveis por quaisquer danos que possam resultar da infração de qualquer um de esses requisitos.

9.7 Alguns países impõem restrições à venda direta de produtos de bem-estar e de cuidados pessoais. Os Els devem consultar o [Escritório virtual](#) ou a parte das presentes Políticas e Procedimentos relativa a cada país específico para mais informações sobre estas restrições.

### **Requisitos em matéria de informação**

9.8 Os Els devem fornecer aos Clientes:

- (a) no mínimo, a informação referida nas cláusulas 5.6 a 5.14 antes de concluírem a venda; e

- (b) informações completas e corretas relativamente aos Produtos da ACN.

### **Exigência de Fatura de Cliente**

- 9.9 Os Els que vendam Produtos da ACN diretamente a Clientes têm de fornecer a cada Cliente no momento da venda uma fatura que cumpra as leis e regulamentos aplicáveis no país onde a venda ocorrer.
- 9.10 Os requisitos dessas faturas são detalhados e a ACN recomenda vivamente que os Els utilizem o Modelo de Fatura de Cliente que está disponível no Escritório virtual, o qual cumpre os requisitos da Diretiva relativa aos Direitos do Consumidor da União Europeia e é aceitável para utilização em todos os países europeus onde a ACN desenvolve a sua atividade.
- 9.11 Caso o El não utilize o modelo de fatura da ACN, o El deverá fornecer aos Clientes uma fatura que contenha, no mínimo, os elementos constantes da fatura modelo.
- 9.12 Os Els têm de informar os Clientes do seu direito de cancelar qualquer compra de Produtos da ACN que tenham feito ao El no prazo de 14 dias após a entrega dos Produtos da ACN para receberem um reembolso total.
- 9.13 O El deve conservar cópias das faturas dos Clientes por um período mínimo de dois anos (ou mais tempo se a lei assim o exigir).
- 9.14 A ACN pode solicitar cópias das faturas dos Clientes ao El em qualquer momento.

### **Preço**

- 9.15 A ACN fornece um preço de retalho recomendado para todos os Produtos da ACN; contudo, os Els estão autorizados a definir os seus próprios preços de retalho e podem ficar com os lucros da sua venda de Produtos da ACN.
- 9.16 A venda de Produtos da ACN pelos Els diretamente aos Clientes pode obrigar o El a cobrar e a pagar o IVA sobre essas vendas.
- 9.17 As regras do IVA variam, mas muitos países têm limites de rendimento anual ao abrigo dos quais os Els não são obrigados a cobrar e a pagar o IVA.
- 9.18 Alguns países têm ainda requisitos de IVA simplificados para trabalhadores independentes e pequenas empresas. Consulte a parte destas

Políticas e Procedimentos relativa ao seu país ou o Escritório virtual para mais informações.

- 9.19 O Escritório virtual contém uma lista de preços que apresenta os preços de retalho recomendados para cada um dos Produtos da ACN (com e sem IVA), bem como a taxa de IVA que se aplica a cada produto.
- 9.20 Caso o El seja obrigado a cobrar o IVA e decida cobrar o preço de retalho recomendado pela ACN, o El deverá usar o preço apresentado na lista de preços que inclui o IVA.
- 9.21 Caso o El cobre um preço que não o preço de retalho recomendado pela ACN e seja obrigado a cobrar o IVA, o El deverá aplicar ao preço cobrado a taxa de IVA aplicável.
- 9.22 A totalidade do IVA cobrado aos Clientes deve ser enviada às autoridades competentes de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis.
- 9.23 Caso a lei aplicável não autorize a venda direta a Clientes, o El poderá utilizar Produtos da ACN apenas para consumo pessoal ou fazer uma demonstração da utilização de Produtos da ACN a Clientes e Els potenciais. Os Clientes e Els nestes países devem ser encaminhados para a Loja Online do El ou para o Website Benevita para comprarem Produtos da ACN.

### **Devoluções de Produtos da ACN ao El**

- 9.24 Nos termos da Diretiva da União Europeia relativa aos Direitos do Consumidor, um Cliente que compre Produtos da ACN a um El tem o direito de cancelar a sua compra no prazo de 14 dias a contar da entrega dos produtos e de receber o reembolso do valor total.
- 9.25 Conforme referido na cláusula 5 supra, os Els devem informar os Clientes do seu direito de retração no momento da venda.
- 9.26 Os Clientes que pretendam fazer uma devolução de Produtos da ACN ao El devem informar o mesmo da sua decisão no prazo de 14 dias após a entrega dos Produtos da ACN ao Cliente.
- 9.27 Os Clientes terão de suportar o custo da devolução dos Produtos da ACN ao El.
- 9.28 Para serem elegíveis para reembolso, os Produtos da ACN devem ser devolvidos sem estarem danificados, por abrir e com todos os selos e embalagens intactos. Caso estas condições estejam satisfeitas, o El deve reembolsar todos os montantes recebidos do

Cliente, incluindo o preço dos Produtos da ACN, IVA e quaisquer portes de envio pagos pelo Cliente para a entrega dos Produtos da ACN.

9.29 O reembolso tem de ser pago no prazo de 14 dias após a receção dos Produtos da ACN por parte do EI.

9.30 **Nota importante:** os Produtos da ACN adquiridos a um EI têm de ser devolvidos ao EI que os vendeu. Apenas os Produtos da ACN comprados diretamente à ACN podem ser devolvidos à ACN em conformidade com as Condições de Venda publicadas no Website Benevita.

### **Canais de venda a retalho proibidos**

9.31 Os EIs só podem promover e vender Produtos da ACN utilizando técnicas de marketing de rede.

9.32 A venda de Produtos da ACN através dos canais de vendas abaixo indicados não é permitida. A promoção e o fornecimento de amostras de Produtos da ACN através dos canais de vendas abaixo indicados serão permitidos somente mediante a autorização prévia por escrito da ACN:

- (a) lojas de retalho, incluindo lojas de produtos naturais, mercearias e outros estabelecimentos semelhantes (a menos que o estabelecimento seja propriedade ou seja operado pelo EI ou o EI seja pessoalmente responsável pelas vendas de Produtos da ACN; se for este o caso, o EI é responsável pelo cumprimento de todos os requisitos legais e regulamentares que se apliquem a tais vendas);
- (b) estabelecimentos médicos, incluindo consultórios médicos, hospitais, lares, clínicas de perda de peso ou estabelecimentos similares;
- (c) estabelecimentos de prestação de serviços, como salões de beleza, ginásios, centros de fitness e “health clubs” (a menos que o estabelecimento seja propriedade ou seja operado pelo EI ou o EI seja pessoalmente responsável pelas vendas de Produtos da ACN; se for este o caso, o EI é responsável pelo cumprimento de todos os requisitos legais e regulamentares que se apliquem

a tais vendas);

- (d) feiras comerciais, eventos desportivos, eventos da comunidade, mercados de artigos em 2.ª mão, encontros de trocas ou eventos similares; e
- (e) vendas pela Internet (exceto na Loja Online do EI ou no Website Benevita). Isto inclui, mas não se limita a, vendas através de mercados em linha ou websites de leilões (como o eBay e a Amazon), redes sociais (como o Facebook, o Twitter, o Instagram e o YouTube), fóruns em linha, quadros de mensagens, blogues, wikis e podcasts. Os EIs podem promover as suas Redes de Distribuição da ACN através da Internet na condição de o fazerem de acordo com a cláusula 12 das presentes Políticas e Procedimentos.

## **10. PRÁTICAS PROIBIDAS**

### **Fornecimento de informações e Contratos de Cliente falsos**

- 10.1 Um EI que incentive ou autorize um Cliente a fornecer informações falsas ou incompletas à ACN ficará sujeito às sanções previstas nos termos das presentes Políticas e Procedimentos.
- 10.2 Quaisquer remunerações ou qualificações ganhas por um EI ou pela Linha Ascendente do EI como resultado de um Contrato de Cliente falso ou informações falsas sobre um Cliente poderão ser objeto de revogação.

### **Orientação para Clientes vulneráveis ou de alto risco**

- 10.3 Os EIs não podem promover nem vender Produtos da ACN a pessoas:
  - (a) de idade inferior a 18 anos; ou
  - (b) cuja condição física, mental ou emocional as torne incapazes de compreender os termos, condições e preços dos Serviços da ACN, Produtos da ACN ou da Oportunidade da ACN ou as torne suscetíveis a pressões para efetuarem compras.
- 10.4 O EI é responsável por garantir que os Clientes que não sejam fluentes na/s língua/s oficial/is do país do Cliente compreendem na íntegra os

termos, condições e preços dos Serviços da ACN, Produtos da ACN ou da Oportunidade da ACN.

- 10.5 No caso de se constatar que um EI procura Clientes cujos serviços foram cancelados por outro fornecedor de serviço devido a falta ou atraso no pagamento, ou tem um nível de dívidas incobráveis acima da média entre os seus Clientes, e que não toma medidas razoáveis para resolver essa situação a pedido da ACN, esse EI poderá ficar sujeito às sanções previstas nos termos das presentes Políticas e Procedimentos.

### **Mudança de fornecedor de serviço do Cliente sem autorização (transferência fraudulenta)**

- 10.6 Qualquer prática que resulte na alteração do fornecedor de serviço de telecomunicações ou de energia de uma pessoa sem o seu conhecimento ou consentimento é designada “transferência fraudulenta”.
- 10.7 **A transferência fraudulenta é ilegal e constitui uma violação das presentes Políticas e Procedimentos.**
- 10.8 A ACN tem tolerância zero relativamente à transferência fraudulenta, pelo que um só incidente desta natureza poderá resultar na cessação da Rede de Distribuição do EI.
- 10.9 Os Clientes adquiridos como resultado de uma transferência fraudulenta serão retirados da Lista de Clientes Pessoais do EI e qualquer remuneração ou qualificações ganhas por esse EI e pela sua Linha Ascendente serão revogadas.
- 10.10 Para além da cláusula 10.9, a transferência fraudulenta constitui um crime em muitos países e a ACN colabora com as autoridades policiais e judiciais que investigam estas questões.
- 10.11 Para evitarem fazer transferências fraudulentas, os EIs devem:
- (a) fornecer sempre informação completa e correta sobre os Serviços da ACN aos potenciais Clientes;
  - (b) confirmar que o Cliente potencial compreende que o envio de um Contrato de Cliente relativamente a Serviços da ACN implicará a transferência do seu serviço do respetivo fornecedor de

telecomunicações ou energia para a ACN ou para o Parceiro Comercial competente da ACN;

- (c) confirmar que a pessoa que envia o Contrato de Cliente tem autoridade para mudar de fornecedor de serviço do Cliente. Para os clientes particulares, a melhor forma de o fazer é pedindo para ver uma cópia da fatura de eletricidade ou de telefone atual do Cliente. Para os clientes empresa, os EIs devem certificar-se de que a pessoa que envia o pedido está legalmente autorizada a representar a empresa; e
- (d) conferir periodicamente a sua Lista de Clientes Pessoais. A Lista de Clientes Pessoais apresenta todos os Clientes adquiridos pelo EI e constitui a base das posições de mérito e da remuneração em conformidade com o Plano de Remuneração e está disponível em linha no Escritório virtual. Compete ao EI a responsabilidade de assegurar que a sua Lista de Clientes Pessoais está correta. Caso um EI suspeite que um Cliente que aparece na sua Lista de Clientes Pessoais não foi adquirido por ele, o EI deverá contactar de imediato o Serviço de Apoio ao Empresário da ACN.

### **Aquisição pessoal de Clientes e acumulação fraudulenta de clientes**

- 10.12 Cada Empresário Independente terá de adquirir Clientes pessoalmente e concluir vendas com Clientes para se qualificar relativamente às posições de mérito e à remuneração em conformidade com o Plano de Remuneração.
- 10.13 “**Acumulação fraudulenta de clientes**” significa pôr o nome ou o Número de Identificação num Contrato de Cliente quando não tiver sido o EI a adquirir pessoalmente o Cliente.
- 10.14 **A acumulação fraudulenta de clientes constitui uma violação destas Políticas e Procedimentos e é considerada uma tentativa de manipulação do Plano de Remuneração. Além disso, viola as leis de defesa do consumidor de muitos países.**
- 10.15 A ACN tem tolerância zero relativamente à acumulação fraudulenta de clientes, pelo que

um só incidente desta natureza poderá resultar na cessação da Rede de Distribuição do EI.

- 10.16 Os Clientes que tiverem sido objeto de acumulação fraudulenta serão retirados ao EI ao qual estão afetados e qualquer remuneração ou qualificação ganha pelo EI e pela sua Linha Ascendente será revogada.
- 10.17 Para evitar a acumulação fraudulenta de clientes, o EI deve:
- (a) certificar-se de que os Clientes utilizam o seu nome e Número de Identificação ao procederem ao envio de um Contrato de Cliente;
  - (b) não autorizar nem incentivar os Clientes a utilizarem o nome ou o Número de Identificação de outro EI num Contrato de Cliente, salvo se o EI tiver estado pessoalmente envolvido na venda ao Cliente;
  - (c) nunca “comprar” nem “vender” um Cliente a outro Empresário Independente, incluindo o seu Patrocinador; e
  - (d) conferir periodicamente a sua Lista de Clientes Pessoais.

## **11. TARIFAS, TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DA ACN**

### **Questões gerais**

- 11.1 A ACN procura estabelecer tarifas, termos e condições para os Serviços da ACN que sejam competitivos relativamente aos outros fornecedores nos países onde a ACN desenvolve a sua atividade.
- 11.2 As tarifas, termos e condições dos serviços oferecidos pelos Parceiros Comerciais da ACN são definidos por esses parceiros.
- 11.3 Os EIs têm a obrigação de promover os Serviços da ACN em conformidade com as tarifas, termos e condições estabelecidos pela ACN ou pelos Parceiros Comerciais da ACN.
- 11.4 Os EIs têm de fornecer aos Clientes informação completa e correta sobre os Serviços da ACN e estão proibidos de dar informações falsas ou exagerar as tarifas, termos e condições de qualquer Serviço da ACN.
- 11.5 Os EIs estão especificamente proibidos de dizer ou dar a entender aos potenciais Clientes que a

ACN é o fornecedor com o preço mais baixo ou que os Clientes vão conseguir poupar se comprarem Serviços da ACN.

- 11.6 A ACN e os Parceiros Comerciais da ACN podem alterar as tarifas e os termos e condições de qualquer Serviço da ACN, e podem descontinuar a oferta ou venda de qualquer Serviço da ACN, em qualquer momento, sem qualquer responsabilidade ou obrigação para com os EIs.
- 11.7 Os EIs são responsáveis por promover os Serviços da ACN apenas segundo as tarifas, termos e condições mais atuais.

### **Contacto com os Parceiros Comerciais da ACN**

- 11.8 A manutenção de boas relações com os Parceiros Comerciais da ACN é crucial para a capacidade da ACN de fornecer serviços de qualidade.
- 11.9 Os EIs não devem contactar os Parceiros Comerciais da ACN, qualquer que seja o motivo.
- 11.10 As perguntas dos EIs relativamente aos serviços fornecidos pelos Parceiros Comerciais da ACN têm de ser enviadas à ACN.
- 11.11 As perguntas dos Clientes têm de ser enviadas para a linha dedicada de apoio ao cliente do Parceiro Comercial da ACN.
- 11.12 Qualquer violação destas regras poderá resultar na adoção de medidas disciplinares em conformidade com as presentes Políticas e Procedimentos.

## **12. MARKETING E PUBLICIDADE**

### **Filosofia da empresa em matéria de marketing**

- 12.1 A ACN criou um sistema de vendas globais bem-sucedido que assenta numa experiência sólida e no conhecimento dos produtos e serviços, assim como dos mercados em que desenvolve a sua atividade.
- 12.2 A ACN criou materiais e atividades para apoiar os EIs na promoção dos Serviços da ACN, Produtos da ACN e Oportunidade da ACN.
- 12.3 Os EIs são incentivados a utilizarem somente os materiais de marketing fornecidos pela ACN ou pelos Parceiros Comerciais da ACN. Os EIs podem utilizar ou distribuir outros materiais de

marketing exclusivamente de acordo com o disposto nas cláusulas 12.18 a 12.26.

### **Utilização da identidade e da Propriedade Intelectual da ACN**

- 12.4 A identidade de marca da ACN é um dos seus trunfos mais valiosos.
- 12.5 O nome, marcas registadas, denominações comerciais, logótipos, materiais de marketing, processos, direitos de autor, imagem institucional e boa vontade, bem como outra informação exclusiva (“**Propriedade Intelectual**”) da ACN estão protegidos pela lei e são propriedade exclusiva da ACN.
- 12.6 Cada EI tem um direito limitado e não-exclusivo de utilização da Propriedade Intelectual da ACN apenas para a promoção dos Serviços da ACN, Produtos da ACN e Oportunidade da ACN. Esse direito limitado não confere qualquer titularidade nem outros direitos sobre a Propriedade Intelectual.
- 12.7 Todo o direito à utilização da Propriedade Intelectual cessa quando o EI deixa de exercer a atividade de EI. Os EIs não utilizarão nem registarão quaisquer nomes, marcas registadas, denominações comerciais, logótipos, materiais de marketing, processos, direitos de autor, nomes de domínio, imagens institucionais ou sinais distintivos que possam ser confundidos com os da ACN.
- 12.8 Os Parceiros Comerciais da ACN impõem frequentemente restrições à utilização da sua Propriedade Intelectual por parte da ACN e dos EIs.
- 12.9 Os EIs não podem utilizar a Propriedade Intelectual de um Parceiro Comercial da ACN exceto conforme especificamente autorizado pela ACN. Consulte o [Escritório virtual](#) para mais informações.

### **Promoção dos Serviços da ACN, Produtos da ACN e da Oportunidade da ACN**

- 12.10 A ACN é uma empresa de venda direta e de marketing de rede que frisa a utilização do marketing relacional, mais comumente conhecido como “**marketing dirigido a pessoas conhecidas**”.
- 12.11 “Marketing dirigido a pessoas conhecidas” significa promover os Serviços da ACN e a Oportunidade da ACN de uma forma presencial

a pessoas ou empresas com as quais se tenha já uma relação à data da atividade promocional.

- 12.12 O “mercado de pessoas conhecidas” do EI:
- (a) é, em traços largos, todas as pessoas com quem o EI tem um contacto pessoal ou uma relação atual; e
  - (b) não se limita aos “familiares e amigos” do EI, apesar de estes fazerem parte do seu “mercado de pessoas conhecidas”.
- 12.13 Um contacto único com uma pessoa num contexto pessoal, profissional ou social é suficiente para considerar essa pessoa como fazendo parte do “mercado de pessoas conhecidas” do EI.
- 12.14 As pessoas recomendadas pelo “mercado de pessoas conhecidas” existente de um EI também fazem parte do seu “mercado de pessoas conhecidas”.
- 12.15 O “**marketing dirigido a pessoas que não se conhece**” é qualquer atividade promocional não solicitada e dirigida a pessoas com as quais o EI não tem atualmente qualquer relação pessoal, profissional ou social.
- 12.16 Exemplos de “marketing dirigido a pessoas que não se conhece” incluem publicidade em massa, compra de carteiras de clientes, venda porta a porta, telemarketing, distribuição de panfletos e automarcação telefónica.
- 12.17 **A ACN não autoriza os EIs a utilizarem técnicas de venda de “marketing dirigido a pessoas que não se conhece” para a promoção dos Serviços da ACN, Produtos da ACN ou Oportunidade da ACN.**

### **Desenvolvimento e utilização de materiais de marketing**

- 12.18 A ACN criou uma série de materiais de marketing para utilização pelos EIs na promoção dos Serviços da ACN, Produtos da ACN ou Oportunidade da ACN.
- 12.19 Os materiais de marketing da ACN:
- (a) têm por base a experiência da ACN no setor de venda direta e têm sido utilizados com sucesso em todo o mundo; e
  - (b) estão em conformidade com as leis, regulamentos e Códigos AVD aplicáveis, para assegurar que os EIs não violem



inadvertidamente os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

- 12.20 Alguns dos materiais de marketing da ACN estão disponíveis gratuitamente no Escritório virtual e outros estão disponíveis mediante um pagamento.
- 12.21 Não é obrigatória a compra de materiais de marketing para uma pessoa se tornar EI ou ganhar uma remuneração ou qualificações.
- 12.22 A ACN reconhece que a criação e distribuição de materiais de marketing por parte dos EIs podem ser consideradas pertinentes.
- 12.23 Para promover uma mensagem de marketing consistente, preservar a marca ACN e assegurar o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis em matéria de publicidade, defesa do consumidor e outras matérias, os EIs só podem criar os seus próprios materiais de marketing se:
- (a) o EI tiver obtido aprovação prévia por escrito por parte da ACN;
  - (b) os materiais não contiverem quaisquer promessas ou garantias para além das que se encontram publicadas nos materiais de marketing oficiais da ACN para o país em questão;
  - (c) os materiais cumprirem as presentes Políticas e Procedimentos; e
  - (d) os materiais cumprirem as leis, regulamentos e Códigos AVD aplicáveis no país em que vão ser utilizados.
- 12.24 Os requisitos da cláusula 12.23 aplicam-se a todos os materiais impressos, difundidos e eletrónicos utilizados para promover os Serviços da ACN, os Produtos da ACN e a Oportunidade da ACN, incluindo anúncios, brochuras, cassetes de vídeo, cassetes de áudio, folhetos, faixas publicitárias, bandeiras, websites, aplicações, páginas de redes sociais, gravações telefónicas, e-mails, materiais de apresentação e vestuário.
- 12.25 Está disponível mais informação, bem como os requisitos para a obtenção de aprovação, nas Normas de Publicidade e Normas de Publicidade na Internet no Escritório virtual.
- 12.26 Os EIs não podem vender nem de alguma forma lucrar com a criação e distribuição de materiais de marketing.

## **Afirmações sobre ganhos e rendimentos**

- 12.27 O sucesso de um EI depende sobretudo dos esforços individuais de cada EI e não é garantido.
- 12.28 **Os EIs estão proibidos de prometer, garantir ou sugerir que um potencial EI irá ou poderá obter um determinado nível de sucesso ou rendimentos na ACN.**
- 12.29 A proibição na cláusula 12.28 estende-se a comunicações orais, impressas e eletrónicas. Os EIs não podem utilizar exemplos de ganhos hipotéticos, exceto os que constam dos materiais criados pela ACN.

## **Garantias relativamente a poupanças ou tarifas**

- 12.30 A ACN e os Parceiros Comerciais da ACN procuram aplicar preços competitivos aos seus serviços e produtos. No entanto, o consumo dos Serviços da ACN e dos Produtos da ACN varia de Cliente para Cliente e nem todos os Clientes irão poupar dinheiro ao utilizarem os Serviços da ACN e os Produtos da ACN.
- 12.31 Os EIs estão proibidos de prometer, garantir ou sugerir a atuais ou potenciais Clientes que estes irão poupar dinheiro ou poupar determinado valor ou percentagem ao utilizarem os Serviços da ACN e os Produtos da ACN. A título de exemplo, não são permitidas afirmações como “a ACN vai poupar-lhe 5% na sua fatura telefónica”.
- 12.32 Os EIs estão proibidos de criar ou fornecer comparações de preços entre os serviços ou produtos fornecidos pela ACN e os de outros fornecedores. As comparações de preços estão rigorosamente regulamentadas pela lei e há uma forte possibilidade de essas comparações serem incorretas.

## **Afirmações sobre as virtudes dos Produtos**

- 12.33 Os produtos de bem-estar e de cuidados pessoais da ACN estão sujeitos a regulamentação por parte da União Europeia e de cada Estado-Membro.
- 12.34 Os Produtos da ACN e os materiais de marketing com eles relacionados foram elaborados de forma a cumprir a legislação e a regulamentação aplicáveis.

12.35 A utilização de afirmações não autorizadas pode conduzir a reclamações de responsabilidade contra o EI e a ACN.

12.36 Ao discutir, apresentar ou fazer referências a produtos de bem-estar ou de cuidados pessoais da ACN, quer oralmente, quer por escrito, os EIs terão de utilizar apenas afirmações que façam parte dos materiais de marketing produzidos pela ACN ou que tenham sido expressamente autorizadas pela ACN. A utilização de qualquer outra afirmação é proibida e sujeitará o EI às sanções previstas nos termos das presentes Políticas e Procedimentos.

### Apresentação de afirmações

12.37 A palavra “**afirmação**” tem um sentido intencionalmente alargado e significa qualquer mensagem **ou** representação, incluindo representações verbais, pictóricas, gráficas ou simbólicas, que afirmem ou sugiram que um produto alimentar tem determinadas características. Por exemplo:

- (a) as “**afirmações sobre efeitos nutricionais**” dizem respeito às propriedades energéticas ou nutrientes benéficos contidos num produto – uma afirmação de que um produto tem “**baixo teor calórico**” é uma afirmação sobre efeitos nutricionais; e
- (b) as “**afirmações sobre efeitos na saúde**” dizem respeito à relação entre um produto alimentar ou categoria de produtos alimentares e a saúde humana – a declaração de que um produto “**contém cálcio e vitamina D para apoiar o crescimento normal dos ossos**” é uma afirmação sobre efeitos na saúde.

12.38 Os EIs não devem especificamente:

- (a) fazer quaisquer afirmações oralmente ou por escrito sobre Produtos da ACN com exceção das contidas em materiais produzidos pela ACN, incluindo o Website Benevita, rótulos de produtos, Páginas com Informações sobre Produtos ou quaisquer outros materiais oficiais da ACN;
- (b) fazer quaisquer afirmações de natureza médica, terapêutica ou curativa, oralmente ou por escrito, sobre os Produtos da ACN. Especificamente, os EIs

nunca devem afirmar ou alegar que os Produtos da ACN tratam ou curam doenças ou outros problemas médicos ou se destinam a tais fins. Caso um Cliente esteja sob cuidados médicos, aconselha-se os EIs a recomendarem ao Cliente que consulte um médico antes de iniciar quaisquer mudanças no seu regime alimentar. Qualquer pessoa que sofra de doença cardíaca, hepática ou renal, ou que esteja a ser submetida a tratamentos, deverá ser sempre instada a procurar aconselhamento junto de um médico antes de mudar o seu regime alimentar;

- (c) prometer quaisquer resultados específicos com a utilização de Produtos da ACN;
- (d) fazer falsas afirmações ou exagerar o preço, qualidade, desempenho ou disponibilidade dos Produtos da ACN;
- (e) declarar ou alegar que qualquer Produto da ACN está registado ou aprovado pelos ministérios ou autoridades nacionais da saúde, alimentação ou outras áreas ao apresentarem os Produtos da ACN; ou
- (f) utilizar o nome de qualquer ministério ou autoridade governamental ao apresentarem os Produtos da ACN.

### Declarações proibidas

12.39 As seguintes declarações nunca poderão ser utilizadas com referência aos Produtos da ACN:

- (a) declarações que sugiram que a saúde pode ser afetada se não forem consumidos Produtos da ACN;
- (b) declarações que afirmem ou sugiram que é possível conseguir uma percentagem ou valor específico de perda de peso através da utilização de Produtos da ACN. Por exemplo, é proibida a utilização de declarações como “Perca 5 quilos utilizando o Sistema de controlo de peso Benevita”; ou
- (c) declarações que façam referência a recomendações de determinados médicos ou profissionais de saúde.

## Declarações exigidas para os Produtos de bem-estar da ACN

12.40 Os materiais de marketing produzidos pela ACN para os produtos de bem-estar da ACN contêm toda a linguagem jurídica e regulamentar exigida.

12.41 Quaisquer materiais de marketing, incluindo testemunhos orais, por escrito ou em vídeo, websites ou materiais semelhantes produzidos pelos Els devem conter uma linguagem substancialmente semelhante à contida nos materiais produzidos pela ACN.

12.42 Todos os materiais de marketing têm de ser acompanhados das seguintes declarações, que têm de ser incluídas num local destacado, na mesma página de outra informação de marketing:

(a) **Declarações exigidas para todos os Produtos de bem-estar da ACN:**

*“Este produto não se destina a diagnosticar, tratar, curar ou evitar qualquer doença.”*

(b) **Declarações exigidas para suplementos alimentares (incluindo Go!, Recover! e Vita+):**

*“Os suplementos alimentares não devem ser utilizados como substitutos de uma dieta alimentar equilibrada e devem ser combinados com uma dieta variada e um estilo de vida saudável.”*

(c) **Declarações exigidas para Go!, Recover! e Shake-It!**

- **Para todos:** *“[Go!/Recover!/Shake-It!] devem ser utilizados como parte integrante do Sistema de controlo de peso Benevita. [Go!/Recover!/Shake-It!] contêm glucomanano, o qual, no âmbito de uma dieta alimentar de restrição calórica, contribui para a redução de peso, mediante a ingestão diária de 3 g de glucomanano em três doses de 1 g cada.”*

- **Para todos:** *“O Sistema de controlo de peso Benevita não visa substituir todo o seu regime alimentar. O regime alimentar diário requer a ingestão de outros alimentos. Deve*

*manter sempre uma ingestão diária de líquidos adequada. É importante que siga um regime alimentar variado e equilibrado e um modo de vida saudável. Os resultados variarão de pessoa para pessoa.”*

- **Para todos:** *“O glucomanano pode provocar asfixia em pessoas com dificuldade de deglutição ou quando ingerido com uma quantidade insuficiente de água.”*
- **Somente para o Go!:** *“Contém cafeína (40 mg por dose diária recomendada). Não recomendado a crianças nem a grávidas ou pessoas sensíveis à cafeína.”*
- **Somente para o Shake-It!:** *“Os materiais referentes ao Shake-It terão de mencionar o produto como sendo um “substituto de refeição” ou “batido de substituição de refeição”.*

## Websites e redes sociais

12.43 Os websites e as páginas das redes sociais podem constituir ferramentas importantes para os Els alargarem as suas Redes de Distribuição.

12.44 É importante que estes tipos de meios de comunicação apresentem os Serviços da ACN, os Produtos da ACN e a Oportunidade da ACN em conformidade com estas Políticas e Procedimentos e com as leis, regulamentos e Códigos AVD aplicáveis.

12.45 A ACN disponibiliza uma Loja Online a cada EI, assim que este adere à ACN.

12.46 A sua Loja Online facilita aos Clientes potenciais a obtenção da informação de que necessitam sobre os Serviços da ACN e os Produtos da ACN.

12.47 A ACN encoraja os Els a utilizarem as suas Lojas Online para assegurarem a sua presença na Internet.

12.48 Um EI que deseje criar o seu próprio website, aplicação, página de Facebook, Instagram ou outra página similar ou, de outro modo, utilizar a Internet e as redes sociais em relação à sua Rede de Distribuição terá de cumprir os requisitos de marketing e os outros requisitos constantes destas Políticas e Procedimentos, as Normas de Publicidade e as Normas de Publicidade na Internet da ACN (disponíveis no

Escritório virtual) e terá de apresentar um pedido de aprovação por escrito ao Serviço de Apoio ao Empresário da ACN antes de disponibilizar o/a website/página.

### **Concursos e incentivos**

- 12.49 Os Els não podem utilizar concursos, lotarias ou jogos de fortuna para promover os Serviços da ACN, os Produtos da ACN e a Oportunidade da ACN, salvo se autorizados pela ACN.
- 12.50 Os Els estão proibidos de oferecer ou disponibilizar incentivos monetários ou não monetários, promoções, prémios, bónus ou outro benefício a um Cliente atual ou potencial, salvo se o benefício for formalizado em conformidade com o Contrato de EI e o Plano de Remuneração, ou noutra modalidade autorizada por escrito pela ACN.

### **Solicitações dos órgãos de comunicação social e intervenções pessoais**

- 12.51 A comunicação de uma imagem pública correta, consistente e positiva é importante para preservar a reputação da ACN e o valor da Oportunidade da ACN.
- 12.52 Um dos aspetos da consolidação da marca ACN consiste na gestão da relação da Empresa com a comunicação social.
- 12.53 O Departamento de Marketing da ACN tem formação em matéria de relações com a comunicação social.
- 12.54 Caso seja contactado/a pela comunicação social para servir de tema ou fonte num artigo sobre a ACN ou vendas diretas, queira por favor contactar [mediacontacts@acneuro.com](mailto:mediacontacts@acneuro.com) antes de aceitar aparecer ou ser entrevistado/a.
- 12.55 No seu contacto com a comunicação social, um EI pode falar sobre as suas próprias atividades e Rede de Distribuição, mas não pode falar em nome da ACN nem apresentar-se como porta-voz da ACN.
- 12.56 Os Els não estão autorizados a utilizar a comunicação social, incluindo comunicados, artigos, editoriais, publicidade, spots informativos/publirreportagens, nem entrevistas à televisão ou à radio, para promoverem ou publicitarem a ACN, os Serviços da ACN, os Produtos da ACN e a Oportunidade da ACN, ou ainda as suas Redes de Distribuição sem a autorização prévia por escrito da ACN.

### **Utilização das Redes de Distribuição para angariação de fundos**

- 12.57 A ACN contribui para organizações de solidariedade social em todo o mundo e incentiva os seus Els a contribuírem para as suas organizações de solidariedade social preferidas.
- 12.58 A ACN desencoraja a promoção da Oportunidade da ACN junto de organizações de solidariedade social e organizações sem fins lucrativos com o objetivo de angariação de fundos, uma vez que estes programas não funcionam bem dentro do modelo de vendas da ACN.

### **Branding e marketing conjuntos**

- 12.59 A ACN proíbe o marketing ou o branding de qualquer negócio, produto ou serviço em conjunto com os Serviços da ACN, os Produtos da ACN e a Oportunidade da ACN, exceto nos termos de um contrato entre a ACN e os Parceiros Comerciais da ACN.

### **Eventos de marketing**

- 12.60 A ACN encoraja a utilização de “**Eventos Regionais de Formação**”, “**Super Sábados**”, “**Apresentações da Oportunidade de Negócio**” e “**Receções Privadas do Negócio**”, como formas de apresentar potenciais Clientes e Els à ACN e de ensinar Els atuais e potenciais a serem bem-sucedidos com a Oportunidade da ACN.
- 12.61 Os eventos referidos na cláusula 12.60 têm de ser conduzidos com profissionalismo e integridade e devem cumprir as presentes Políticas e Procedimentos.
- 12.62 A participação em eventos patrocinados por Els ou pela ACN é voluntária e os Els não podem afirmar nem dar a entender a Els atuais ou potenciais que a participação nesses eventos é necessária para serem bem-sucedidos com a Oportunidade da ACN.
- 12.63 Os eventos patrocinados por Els não têm por objetivo providenciar um rendimento adicional aos organizadores desses eventos, devendo ser realizados sem qualquer intuito de lucro. Os preços de entrada não devem ser superiores ao montante necessário para cobrir as despesas e custos diretos externos do organizador.

### 13. CRIAÇÃO DE UMA EQUIPA DE VENDAS

- 13.1 A criação de uma equipa de vendas é uma característica comum das empresas de marketing de rede e a ACN encoraja os Els a promoverem a Oportunidade da ACN e a criarem uma Linha Descendente.
- 13.2 Ser Patrocinador obriga a muito trabalho e implica obrigações adicionais para o Patrocinador e a Linha Ascendente.
- 13.3 O Patrocinador é responsável por formar, supervisionar e apoiar os Els na sua Linha Descendente para garantir que as suas Linhas Descendentes compreendem e cumprem estas Políticas e Procedimentos, bem como as leis, regulamentos e os Códigos AVD aplicáveis, e também que estão familiarizadas com os Serviços da ACN e os Produtos da ACN e os promovem devidamente aos potenciais Clientes.
- 13.4 Os Patrocinadores devem manter um contacto periódico com as suas Linhas Descendentes através de comunicação presencial, oral e por escrito.
- 13.5 **Nota importante: não é obrigatório patrocinar Els para se ser bem-sucedido na ACN.**
- 13.6 **Os Els não obtêm qualificações nem qualquer remuneração pelo recrutamento de novos Els. Toda a remuneração assenta na venda de Serviços da ACN e Produtos da ACN e na utilização de Serviços da ACN por parte dos Clientes.**
- 13.7 Tal como referido na cláusula 2.10, o Sales Consultant pode promover a Oportunidade da ACN mas não poderá patrocinar pessoalmente outros Els nem construir uma Linha Descendente. O Sales Consultant não se poderá qualificar em relação a outras posições e só será remunerado pela venda de Produtos da ACN a Clientes e pelo consumo dos Serviços da ACN efetuado pelos Clientes que adquire pessoalmente. Para usufruir plenamente dos direitos referidos nas cláusulas 13.1 a 13.6, o Sales Consultant deverá alterar o seu estatuto para Team Trainer, de acordo com a cláusula 2.11.

### Apresentação da Oportunidade da ACN

- 13.8 Os Els têm de assegurar que a Oportunidade da ACN é apresentada aos potenciais Els de forma completa e rigorosa.
- 13.9 Os Els têm de assegurar que os potenciais Els têm pleno conhecimento das diferenças que existem entre a Posição de Team Trainer e a Posição de Sales Consultant antes de aderirem à ACN e podem fazer uma escolha informada sobre a Oportunidade da ACN.
- 13.10 Os Els não podem fazer declarações nem afirmações falsas, exageradas ou enganadoras relativamente à Oportunidade da ACN.
- 13.11 Os Els só podem utilizar materiais fornecidos ou aprovados pela ACN na apresentação da Oportunidade da ACN.
- 13.12 Os Els estão proibidos de declarar, garantir ou dar a entender a um potencial EI que um EI vai ou pode obter um determinado nível de sucesso ou rendimentos como EI da ACN.
- 13.13 Os Els que são Patrocinadores têm de explicar que o sucesso na ACN depende sobretudo dos esforços, empenho e competências do EI e que o sucesso pode também ser afetado por fatores externos, como as condições económicas e o ambiente de competitividade dos países em que o EI trabalha.
- 13.14 Os Els têm de explicar o Plano de Remuneração aos potenciais Els e informá-los de que, na ACN, todas as remunerações ao abrigo do Plano de Remuneração têm por base a venda de Serviços da ACN e Produtos da ACN a Clientes, bem como o consumo dos Serviços da ACN por parte dos Clientes. Os Els têm de explicar claramente as diferenças que existem entre o regime de remuneração que se aplica aos Team Trainers e o regime de remuneração que se aplica aos Sales Consultants.
- 13.15 As vendas diretas e o marketing de rede são formas geralmente aceites de fazer negócio em todos os países em que a ACN desenvolve atividade, e a ACN procura cumprir integralmente toda a legislação aplicável.
- 13.16 Nenhuma autoridade governamental analisa, subscreve ou aprova o modelo de vendas ou plano de remuneração das empresas de venda direta, incluindo a ACN.
- 13.17 Ao apresentarem a Oportunidade da ACN, os Els não podem afirmar nem dar a entender que

qualquer autoridade governamental analisou ou aprovou a Oportunidade da ACN.

- 13.18 No caso de potenciais Els terem qualquer dúvida relativamente ao estatuto jurídico das vendas diretas ou da Oportunidade da ACN, deverá remetê-los ao Serviço de Apoio ao Empresário da ACN.

### **Mudança de Patrocinador**

- 13.19 A ACN considera que é importante manter e proteger a relação entre um EI e o seu Patrocinador.

- 13.20 Um EI pode mudar de Patrocinador ou voltar a aderir à ACN sob um novo Patrocinador apenas:

- (a) no âmbito de uma nova Rede de Distribuição;
- (b) após decorridos no mínimo 12 meses a partir da data de cancelamento, não-renovação ou cessação da anterior Rede de Distribuição do EI; e
- (c) se o EI não tiver tido qualquer envolvimento com outra Rede de Distribuição durante o período de 12 meses.

- 13.21 Em derrogação à cláusula 13.18, um EI que patrocine um novo EI pode solicitar a transferência do novo EI para outro EI da sua Linha Descendente, no prazo de 60 dias após a Data de Início do novo EI.

- 13.22 Para solicitar a transferência ao abrigo da cláusula 13.19, o Patrocinador inicial tem de enviar o pedido através do Escritório virtual. O Patrocinador inicial terá de fornecer o nome e Número de Identificação do EI a transferir e o nome e Número de Identificação do novo Patrocinador.

- 13.23 Um novo EI só poderá ser transferido uma única vez e, uma vez concluída a transferência, esta não poderá ser revertida ou alterada.

- 13.24 A ACN notificará o Patrocinador inicial e o novo EI sobre a alteração de Patrocinador, após a conclusão da transferência. Cônjuges e Companheiros não podem ser transferidos ao abrigo desta regra (consulte as cláusulas 3.38 a 3.48, para mais informações).

- 13.25 A ACN reserva-se o direito de mudar o Patrocinador de um EI para corrigir erros por parte do EI ou da ACN no envio ou tratamento de um Contrato de EI, ou no caso de um EI ter sido recrutado mediante práticas ilegais ou

pouco éticas, ou por qualquer outra razão ao exclusivo critério da ACN.

### **Proibição de recrutamento entre equipas**

- 13.26 Os Els são encorajados a trabalhar com outros Els, incluindo Els de outras equipas de vendas, para o desenvolvimento das suas respetivas Redes de Distribuição.

- 13.27 É importante que essas atividades sejam desenvolvidas com base no respeito mútuo.

- 13.28 O recrutamento de Els junto de outras equipas de vendas é pouco ético e prejudicial para a ACN e os outros Els.

- 13.29 Um EI não poderá recrutar, solicitar ou encorajar, direta ou indiretamente, outro EI a deixar um Patrocinador ou equipa de vendas para se juntar a outro/a durante a vigência da Rede de Distribuição de um EI e por um período de 12 meses após o fecho da Rede de Distribuição.

- 13.30 Os Els não podem solicitar, pedir ou encorajar qualquer pessoa a tornar-se EI se essa pessoa já tiver sido contactada por outro EI.

### **A solicitação é proibida**

- 13.31 Enquanto trabalhadores independentes, os Els estão autorizados a trabalhar como distribuidores para outras empresas de venda direta.

- 13.32 No entanto, nem o EI nem nenhuma pessoa associada à Distribuidora desse EI pode, direta ou indiretamente, solicitar, pedir ou encorajar um anterior, atual ou potencial EI a participar num programa de vendas diretas oferecido por outra empresa, independentemente de essa empresa oferecer serviços ou produtos concorrentes dos Serviços da ACN ou dos Produtos da ACN.

- 13.33 Dos Els que tenham alcançado a posição de Team Coordinator, ou uma posição superior, e de qualquer pessoa associada às Redes de Distribuição desses Els espera-se, razoavelmente, que:

- (a) exclusivamente, vendam Serviços da ACN e Produtos da ACN, promovam a Oportunidade da ACN e treinem e supervisionem os Els nas suas Linhas Descendentes; e

- (b) não se envolvam em nenhum programa de venda direta oferecido por outra empresa.

13.34 Se o EI ou qualquer pessoa associada à sua Rede de Distribuição decidir participar num programa de vendas diretas oferecido por outra empresa, o EI acorda:

- (a) notificar a ACN no prazo de 5 dias úteis a contar do dia em que iniciou essa atividade;
- (b) que não será elegível para o pagamento de comissões sobre os níveis 4 a 7 da sua Equipa de Vendas como previsto no Plano de Remuneração;
- (c) reembolsar quaisquer comissões que lhe foram pagas após o dia em que iniciou essa atividade, independentemente de ter notificado ou não a ACN; e
- (d) que a ACN tem o direito de reaver quaisquer comissões pagas ao EI, deduzindo esses montantes a quaisquer pagamentos (anteriores, atuais ou futuros) que sejam devidos ao EI ao abrigo do Plano de Remuneração.

13.35 Se o EI não notificar a ACN do seu envolvimento em todo e qualquer programa de venda direta oferecido por outra empresa para qualquer outra empresa de vendas diretas, tal será considerado uma violação destas Políticas e Procedimentos e poderá resultar na tomada de medidas por parte da ACN, incluindo a cessação da Rede de Distribuição do EI.

### **Formação e supervisão**

13.36 Uma das responsabilidades de um Patrocinador ou EI de Linha Ascendente consiste em dar formação aos EIs da Linha Descendente relativamente aos Serviços da ACN, Produtos da ACN e a estas Políticas e Procedimentos.

13.37 Os EIs patrocinadores devem comunicar regularmente (de forma oportuna e a horas que não causem incómodo) com as suas equipas de vendas por escrito e presencialmente sobre a ACN, a apresentação adequada dos serviços e produtos da ACN e as obrigações legais e éticas dos EIs.

13.38 Os Patrocinadores devem manter-se atualizados sobre novos desenvolvimentos em matéria de serviços e produtos e oportunidades

de formação para poderem informar as suas Linhas Descendentes.

## **14. PLANO DE REMUNERAÇÃO**

### **Descrição geral**

- 14.1 Para se obter êxito numa atividade económica, seja ela qual for, é necessário trabalho árduo e dedicação.
- 14.2 Enquanto EI, o seu sucesso depende principalmente dos esforços, empenho e competências que você e a sua equipa de vendas depositam no seu negócio ACN, mas também pode ser afetado pelo ambiente de competitividade e as condições económicas gerais que se fazem sentir nos países em que desenvolve a sua atividade.
- 14.3 O sucesso e os ganhos enquanto EI não são garantidos e, infelizmente, alguns EIs não têm êxito.
- 14.4 As qualificações e os ganhos previstos no Plano de Remuneração assentam unicamente na venda bem-sucedida de Serviços da ACN e Produtos da ACN e na utilização dos Serviços da ACN pelos Clientes.
- 14.5 **Os EIs não obtêm qualificações nem qualquer remuneração pelo recrutamento de novos EIs.**
- 14.6 **O Sales Consultant receberá apenas comissões pessoais e não se poderá qualificar relativamente a outras posições, a não ser que altere o seu estatuto para Team Trainer de acordo com a cláusula 2.11.**
- 14.7 Esta secção resume o sistema de remuneração da ACN.
- 14.8 No Plano de Remuneração do seu País de Estabelecimento, que faz parte do seu Contrato de EI, estão disponíveis mais informações e requisitos para receber remuneração.
- 14.9 No Escritório virtual estão disponíveis todos os Planos de Remuneração atualmente em vigor em todos os países.

### **Definições**

14.10 As definições abaixo indicadas aplicam-se ao Plano de Remuneração:

- (a) **Valor Comissionável** (ou **VC**): um valor atribuído a cada Produto da ACN e a cada Serviço da ACN para efeitos do cálculo de comissões ao abrigo do Plano de Remuneração. A remuneração é

calculada como sendo uma percentagem do VC atribuído.

- (b) **Posição de Mérito:** qualquer posição do Plano de Remuneração acima de Team Trainer.
- (c) **Faturação Mínima Mensal da Linha Descendente:** o valor mínimo mensal do total das receitas brutas geradas pela Linha Descendente do EI necessário para efeitos de qualificação em relação a determinadas Posições de Mérito ao abrigo do Plano de Remuneração.
- (d) **Pontos-clientes de Equipa:** o valor combinado das compras de Produtos da ACN e Serviços da ACN efetuadas por si e por Clientes que utilizaram o seu Número de Identificação na ACN mais os Pontos Pessoais de todos os EIs da sua Linha Descendente.
- (e) **Pontos-clientes Pessoais:** o valor combinado das compras de Produtos da ACN e Serviços da ACN efetuadas por si e por Clientes que utilizaram o seu Número de Identificação na ACN.
- (f) **Pontos-clientes:** um valor atribuído a cada Produto da ACN e a cada Serviço da ACN para efeitos de qualificação nos termos do Plano de Remuneração.
- (g) **Sales Consultant (ou SC):** uma opção para a Posição inicial de um novo EI na ACN.
- (h) **Team Trainer (ou TT):** uma opção para a Posição inicial de um novo EI na ACN.

### Elegibilidade em relação a posições de mérito e remuneração

14.11 Todos os novos EIs começam ou como Team Trainer ou como Sales Consultant.

14.12 O EI que adira à ACN como Team Trainer está elegível para avançar para as Posições de Mérito e receber remuneração de acordo com o Plano de Remuneração, desde que:

- (a) tenha uma Rede de Distribuição ativa;
- (b) cumpra os requisitos de Pontos-clientes Pessoais, os requisitos de Pontos-clientes de Equipa, caso se aplique, os requisitos de estrutura da equipa, caso se aplique, e os requisitos de Faturação Mínima Mensal da Linha Descendente,

caso se aplique, da Posição de Mérito. Consulte Plano de Remuneração do seu País de Estabelecimento, para mais informações; e

- (c) cumpra as presentes Políticas e Procedimentos.

14.13 O EI que adira à ACN como Sales Consultant está elegível para receber remuneração pessoal de acordo com o Plano de Remuneração, desde que:

- (a) tenha uma Rede de Distribuição ativa; e
- (b) cumpra as presentes Políticas e Procedimentos.

14.14 A determinados bónus e comissões poderão aplicar-se critérios adicionais.

14.15 A qualificação em relação às Posições de Mérito e à remuneração ao abrigo do Plano de Remuneração assenta na venda de Produtos da ACN e Serviços da ACN a Clientes e na utilização dos Serviços da ACN por parte dos Clientes.

14.16 É importante que os seus Clientes forneçam o seu Número de Identificação quando compram produtos ou serviços.

14.17 Para receber remuneração num determinado mês, a informação do Cliente e do EI tem de ser recebida pela ACN até às 14h00 (hora da Europa Central) do último dia útil do mês.

14.18 No que respeita aos Serviços da ACN, apenas os Clientes com Contas de Cliente ativas serão utilizados no apuramento das qualificações e remuneração.

14.19 Os Clientes cujo Serviço da ACN tenha sido cessado, que cancelarem o seu Serviço da ACN ou não usarem o seu Serviço da ACN durante 3 meses consecutivos não são considerados ativos.

14.20 Uma Conta de Cliente abrange todos os Serviços da ACN de um mesmo tipo (ex.: telefone fixo, telefone digital ou serviços móveis) fornecidos a um único nome de Cliente, morada ou agregado familiar.

14.21 Os Clientes que comprarem mais do que um tipo de Serviços da ACN terão mais do que uma Conta de Cliente.

14.22 A remuneração prevista no Plano de Remuneração é paga após o período a que corresponde.



14.23 Poderá consultar mais informação sobre a altura em que a remuneração é paga no Plano de Remuneração e no Escritório virtual.

### **Auferir remuneração**

14.24 Segundo o Plano de Remuneração, os Els podem auferir uma remuneração da ACN de três (3) maneiras:

- (a) Bónus de Venda a Retalho (como estipulado em baixo);
- (b) Comissões pelas vendas efetuadas pelo EI e a sua Linha Descendente, caso se aplique; e
- (c) Bónus de Aquisição de Clientes (“BACs”).

14.25 Os termos e condições aplicáveis aos requisitos das Posições de Mérito e remuneração, bem como os VCs e os Pontos-clientes dos Produtos da ACN e dos Serviços da ACN, podem ser alterados à discrição da ACN.

14.26 Os Els podem ainda auferir remuneração pela venda direta a Clientes de Produtos da ACN comprados pelos Els. Estas vendas estão fora do âmbito do Plano de Remuneração.

14.27 O EI poderá fixar qualquer preço para os Produtos da ACN que venda diretamente aos Clientes, mas deverá observar as regras especiais que se aplicam a tais vendas. Consulte as cláusulas 9.4 a 9.6, para mais informações sobre vendas de Els a Clientes.

### **Bónus de Venda a Retalho**

14.28 O EI ganha Bónus de Venda a Retalho pelas compras de Produtos da ACN que forem efetuadas pelos Clientes à ACN com o Número de Identificação do EI.

14.29 Tais vendas podem ser efetuadas através da Loja Online de um EI ou do Website Benevita.

14.30 Para o EI poder receber um Bónus de Venda a Retalho, o Cliente tem de usar o Número de Identificação do EI.

14.31 O Bónus de Venda a Retalho equivale à diferença entre o Preço de Venda a Retalho de um Produto da ACN disponível para os Clientes e o Preço reservado para os Els.

14.32 Os Preços de Venda a Retalho e os Preços reservados para os Els de todos os Produtos da ACN encontram-se definidos na Lista de Produtos e Serviços, que está disponível no Escritório virtual.

### **Comissões**

14.33 Os Els ganham comissões com base nas vendas dos Produtos da ACN e Serviços da ACN e com base na utilização, pelos seus Clientes, dos Serviços da ACN. O Team Trainer e outras Posições de Mérito também ganham comissões com base nas vendas dos Produtos da ACN e Serviços da ACN efetuadas pelas suas Linhas Descendentes.

14.34 As comissões variam conforme a posição do EI e o VC dos Produtos da ACN e Serviços da ACN vendidos.

14.35 Os VCs de todos os Produtos da ACN e Serviços da ACN encontram-se definidos na Lista de Produtos e Serviços.

14.36 O VC dos Serviços da ACN é uma percentagem da faturação mensal bruta do Cliente menos:

- (a) impostos;
- (b) sobretaxas; e
- (c) uma provisão para crédito mal parado.

14.37 Para alguns Serviços da ACN, sobretudo os prestados por Parceiros Comerciais da ACN, o VC será um montante mensal fixo.

14.38 Para mais informações, consulte a Lista de Produtos e Serviços do seu país, disponível no Escritório virtual.

14.39 O Valor Comissionável é calculado de acordo com o Plano de Remuneração do país onde o Cliente ou, mais especificamente, a morada de entrega dos Produtos da ACN e Serviços da ACN se encontra.

14.40 As comissões passíveis de serem pagas ao EI que detém a Posição de Team Trainer ou qualquer Posição de Mérito são calculadas:

- (a) agregando-se o VC dos Clientes do EI e da sua equipa de vendas em cada país, de acordo com o Plano de Remuneração;
- (b) convertendo-se cada montante agregado na moeda do País de Estabelecimento do EI; e
- (c) aplicando-se a tabela de comissões pessoais do Plano de Remuneração em vigor no País de Estabelecimento do EI.

14.41 As comissões passíveis de serem pagas ao EI que detém a Posição de Sales Consultant são calculadas:

- (a) agregando-se o VC dos Clientes do EI no seu País de Estabelecimento;

- (b) convertendo-se cada montante agregado na moeda do País de Estabelecimento do EI; e
- (c) aplicando-se a tabela de comissões pessoais do Plano de Remuneração em vigor no País de Estabelecimento do EI.

14.42 As comissões são pagas após o período a que correspondem: no mês seguinte ao da venda dos Produtos da ACN e até 3 meses depois no que respeita aos Serviços da ACN (devido aos prazos de ativação e faturação do serviço).

14.43 As comissões sobre os Serviços da ACN são calculadas após a primeira sexta-feira de cada mês e pagas no primeiro dia útil após a terceira sexta-feira de cada mês.

14.44 As comissões sobre os Produtos da ACN serão pagas no dia 27 de cada mês (ou no dia útil seguinte).

14.45 As comissões são pagas apenas quando se excede o montante mínimo definido pela ACN para o País de Estabelecimento do EI. As comissões abaixo desse montante ficarão retidas até que a quantia devida ao EI exceda o montante mínimo.

14.46 Quaisquer débitos ou créditos aplicáveis à Rede de Distribuição do EI serão aplicados antes do pagamento.

### **Bónus de Aquisição de Clientes (BACs)**

14.47 Se um EI que detenha a Posição de Executive Team Trainer ou uma Posição superior patrocinar um novo Team Trainer e o ajudar a qualificar-se como Qualified Team Trainer ou em relação a uma Posição superior nos primeiros 30 dias de atividade contados desde a adesão à ACN, o EI poderá ser elegível para um BAC.

14.48 Os BACs são um pagamento único fixo que depende:

- (a) da sua Posição de Mérito; e
- (b) da sua Posição de Mérito em relação ao EI que se qualifica.

14.49 Consulte o Plano de Remuneração do seu País de Estabelecimento, para mais informações.

### **Outros bónus**

14.50 De tempos a tempos, a ACN poderá oferecer bónus relativos a determinados produtos, bónus específicos a certos países, bónus promocionais e outros bónus.

14.51 Os requisitos de qualificação em relação a estes bónus e os termos de pagamento dos mesmos variam. Para ficar a par dos bónus atualmente em vigor no seu País de Estabelecimento e noutros países em que desenvolva a sua atividade, consulte o seu Plano de Remuneração e o [Escritório virtual](#).

### **Taxas administrativas**

14.52 A cada pagamento de remuneração efetuado ao EI, é deduzida uma taxa de processamento.

### **Redução ou estorno da remuneração**

14.53 A ACN reserva-se o direito de reduzir a remuneração do EI, caso as Receitas Comissionáveis sejam consideradas incobráveis. O montante deduzido poderá basear-se no rácio de crédito mal parado de um país ou da Empresa em geral ou numa Conta de Cliente em particular.

14.54 A ACN poderá ajustar, rescindir ou exigir o reembolso da remuneração, caso a ACN determine que o EI não tinha direito ao pagamento porque ele ou um EI da sua Linha Descendente não se qualificaram ou a venda de Produtos da ACN ou Serviços da ACN utilizada para efeitos de qualificação tenha sido rejeitada ou considerada inválida.

14.55 A ACN poderá ainda reverter qualquer posição de mérito alcançada pelo EI ou pela Linha Ascendente do EI.

14.56 A ACN não é obrigada a utilizar o processo de conformidade estipulado na cláusula 15 para proceder ao estorno de ou rescindir pagamentos.

14.57 Os montantes pagos ao EI serão rescindidos, caso o Cliente devolva o Produto da ACN por qualquer motivo.

### **Faturas e extratos**

14.58 Enquanto trabalhadores por conta própria, os EIs são responsáveis por enviar à ACN uma fatura pelos serviços prestados, incluindo a venda de Serviços da ACN e Produtos da ACN, de modo a obterem o respetivo pagamento.

14.59 As faturas devem cumprir as leis do país em que são emitidas.

14.60 Para assegurar a conformidade com a lei e para comodidade dos seus EIs, a ACN prepara e envia aos EIs todas as faturas necessárias, também

chamadas de “**Extratos**”, de acordo com o processo conhecido por autofaturação.

- 14.61 Os EIs têm de consentir a autofaturação, como parte do seu Contrato de EI.
- 14.62 O EI autoriza a ACN Europe B.V. a elaborar os Extratos em nome da Empresa ACN com a qual o EI celebrou o Contrato de EI para os montantes devidos ao EI pela venda bem-sucedida de Serviços da ACN e Produtos da ACN e a emití-los ao EI.
- 14.63 Uma cópia de cada Extrato será disponibilizada ao EI no Escritório virtual imediatamente após o fim do ciclo de remuneração relevante.
- 14.64 A ACN informará o EI sobre a disponibilização de um Extrato, enviando uma mensagem ao EI para o endereço de e-mail fornecido pelo EI à ACN. Os Extratos estão disponíveis apenas em formato eletrónico. Se o EI não se opuser ao Extrato, por escrito, no prazo de 15 dias contados da data de emissão da fatura, considerar-se-á que o EI aceitou o Extrato.
- 14.65 Os Extratos são emitidos, utilizando-se uma sequência numérica distinta para cada EI.
- 14.66 O EI deve assegurar que a informação necessária à ACN para a elaboração das faturas em nome do EI é mantida atualizada e exata.
- 14.67 Se o EI tiver fornecido à ACN um número de IVA, os montantes pagos ao EI incluirão o IVA.
- 14.68 Se o EI não tiver fornecido um número de IVA à ACN, os montantes pagos não incluirão o IVA.
- 14.69 A ACN não reembolsará quaisquer contribuições sociais ou impostos que tenham sido retidos ao EI como resultado do fornecimento de informação incorreta ou incompleta pelo EI e a ACN terá o direito de reaver do EI qualquer montante pago por impostos ou contribuições sociais a qualquer autoridade governamental em resultado do EI não ter mantido a sua informação de faturação atualizada e exata.

## **15. INVESTIGAÇÕES EM MATÉRIA DE CONFORMIDADE E MEDIDAS DISCIPLINARES**

- 15.1 Os EIs têm o dever de cumprir os mais elevados padrões de ética e jurídicos.

- 15.2 Qualquer EI ou pessoa com atividade na Rede de Distribuição de um EI tem a obrigação de cumprir o Contrato de EI, estas Políticas e Procedimentos e o Plano de Remuneração, bem como de cumprir todas as leis, regulamentos e Códigos AVD aplicáveis.

### **Violações e investigações em matéria de conformidade**

- 15.3 O Departamento de Conformidade da ACN investiga alegações ou suspeitas de violações em matéria de conformidade na medida das suas capacidades e procura fazê-lo de uma forma cuidada, eficiente e justa.
- 15.4 A ACN pode dar início a uma investigação em matéria de conformidade por sua própria iniciativa ou com base em informação recebida de um Cliente, EI, organização de defesa do consumidor, entidade policial, judicial ou outra entidade oficial, ou de qualquer outra pessoa.
- 15.5 A ACN compromete-se a tratar os EIs que estiverem envolvidos numa investigação em matéria de conformidade de forma justa e respeitosa.
- 15.6 É exigida aos EIs uma colaboração total com as investigações em matéria de conformidade e uma resposta a todas as consultas da ACN de forma fiel e completa.
- 15.7 A recusa ou não-cooperação total por parte de um EI relativamente a uma investigação em matéria de conformidade ou a prestação de informações falsas ou incompletas constitui uma violação destas Políticas e Procedimentos.
- 15.8 A falta de resposta a uma consulta em matéria de conformidade ou a não-cooperação total com uma investigação em matéria de conformidade pode resultar na suspensão ou cessação da Rede de Distribuição.

### **Comunicação de suspeitas de violações**

- 15.9 Caso um EI considere que outro EI cometeu uma violação em matéria de conformidade, solicita-se que o primeiro contacte o segundo para solucionar a questão diretamente.
- 15.10 Algumas violações podem ser não intencionais ou ser resultado de uma má interpretação de um EI relativamente às suas obrigações.
- 15.11 Violações graves em matéria de conformidade, como as que possam envolver a violação das

leis e regulamentos aplicáveis, devem ser sempre comunicadas à ACN.

- 15.12 Caso um EI não consiga resolver a questão diretamente ou esteja pouco à vontade para abordar o EI em causa, deverá comunicar a suposta violação por escrito à ACN.
- 15.13 Essa comunicação ao abrigo da cláusula 15.12 terá obrigatoriamente de incluir o nome do EI que faz a comunicação, o nome do EI envolvido, a data, local e natureza da suposta violação, e quaisquer factos que apoiem a comunicação.
- 15.14 Para garantir um tratamento justo, não serão aceites reclamações orais ou anónimas. Contudo, o nome do EI denunciante não será divulgado sem autorização do mesmo.

### **Processo de investigação**

- 15.15 As supostas violações em matéria de conformidade serão investigadas de acordo com os procedimentos estabelecidos pela ACN.
- 15.16 Os procedimentos a seguir em determinado caso ficam ao critério da ACN.
- 15.17 Tipicamente, os EIs suspeitos de terem cometido uma violação em matéria de conformidade e as testemunhas de tais investigações serão contactados pela ACN por via postal, telefónica, e-mail ou por outras formas para apuramento dos factos relevantes.
- 15.18 Os EIs têm de responder de forma completa e rigorosa no prazo indicado na comunicação da ACN.
- 15.19 A falta de resposta por parte de um EI a uma consulta em matéria de conformidade será considerada como reconhecimento dos factos que são do conhecimento da ACN e sujeitará o EI a medidas disciplinares.

### **Cartas de decisão**

- 15.20 Uma vez analisada a informação disponível sobre a suposta violação, a ACN decidirá se o EI será sujeito a medidas disciplinares. A ACN enviará ao EI uma carta de decisão por via postal, e-mail ou por outra via, apresentando os resultados da investigação e as medidas disciplinares previstas.

### **Recursos**

- 15.21 Um EI pode solicitar a análise de uma decisão em matéria de conformidade através da apresentação de um recurso por escrito, o mais tardar 15 dias após a data da carta de decisão.

15.22 Para que um recurso seja considerado, o EI deverá fornecer informações relevantes que não tenham estado disponíveis ao EI durante a investigação inicial.

- 15.23 Um recurso não será normalmente considerado, se o EI não tiver dado respostas durante a investigação em matéria de conformidade.
- 15.24 A ACN analisará prontamente o recurso e responderá por escrito ao EI com a sua decisão.

### **Medidas disciplinares**

- 15.25 A conclusão por parte da ACN de que o EI cometeu uma violação em matéria de conformidade poderá resultar na adoção de medidas disciplinares.
- 15.26 As medidas disciplinares num determinado caso dependerão da natureza e gravidade da violação, dos factos que rodearam a violação, do grau de cooperação demonstrado pelo EI, de a violação ter ou não sido intencional ou cometida inadvertidamente, do historial do EI em questões de conformidade, se for caso disso, e da experiência do EI.
- 15.27 As medidas disciplinares adequadas em determinado caso ficam ao critério exclusivo da ACN.
- 15.28 As medidas disciplinares a aplicar ao EI serão comunicadas na Carta de Decisão.
- 15.29 As medidas disciplinares potenciais incluem avisos orais e por escrito, suspensão temporária da remuneração ou da Rede de Distribuição do EI, revogação dos níveis conquistados no Plano de Remuneração, reembolso de remunerações anteriormente pagas, retirada da Linha Descendente ao EI e cessação da Rede de Distribuição do EI.
- 15.30 Poderá ser solicitado aos EIs a confirmação da notificação das medidas disciplinares através da devolução de uma cópia assinada da Carta de Decisão.
- 15.31 Os EIs que cometam violações em matéria de conformidade poderão igualmente ser obrigados a pagar quaisquer custos ou despesas incorridos pela ACN como resultado das ações do EI, incluindo quaisquer pagamentos de compensação ou créditos concedidos a Clientes, outros EIs, ou terceiros, multas ou coimas impostas por autoridades governamentais e honorários de advogados. A ACN pode deduzir

esse montante de futuras remunerações devidas ao EI ou procurar receber o pagamento por qualquer meio legal ao seu dispor.

### **Suspensão**

- 15.32 A ACN pode suspender o pagamento da remuneração (“**Remuneração Cativa**”) ou a Rede de Distribuição de um EI (“**Rede de Distribuição Cativa**”) como resultado de uma violação em matéria de conformidade.
- 15.33 A ACN pode impor uma suspensão temporária enquanto decorrer a investigação em matéria de conformidade caso as circunstâncias o exijam.
- 15.34 Um EI sujeito a Remuneração Cativa pode operar a sua Rede de Distribuição e ganhar qualificações e remunerações, sendo que as remunerações só serão pagas uma vez levantada a suspensão.
- 15.35 Um EI em situação de Rede de Distribuição Cativa não poderá realizar qualquer atividade enquanto EI, devendo parar de promover os Serviços da ACN, os Produtos da ACN e a Oportunidade da ACN, não podendo apresentar-se como EI da ACN enquanto durar a suspensão.

### **Cessação**

- 15.36 A cessação da Rede de Distribuição de um EI representa a medida disciplinar mais grave que pode ser aplicada a um EI.
- 15.37 Todos os direitos e benefícios do EI, incluindo qualquer pedido de remuneração ainda por pagar, bem como todas as obrigações da ACN previstas no Contrato de EI, cessarão na data da rescisão.
- 15.38 Caso o EI tenha sido anteriormente suspenso, a cessação é retroativa a essa data.
- 15.39 Os EIs que tenham sido objeto de rescisão não têm direito ao reembolso da Quota Inicial de Team Trainer ou Sales Consultant nem da Quota de Renovação.

### **Responsabilidade da Linha Ascendente**

- 15.40 Caso um EI opte por patrocinar outros EIs e estabelecer uma equipa de vendas, ficará responsável por garantir que os outros EIs compreendem e cumprem estas Políticas e Procedimentos, assim como as suas obrigações legais. Consulte a cláusula 13 relativamente ao patrocínio de novos EIs.

15.41 A ausência de uma supervisão adequada da Linha Descendente ou de uma monitorização do cumprimento dos novos EIs em matéria de conformidade constitui uma violação destas Políticas e Procedimentos.

- 15.42 Se um EI for considerado responsável por uma violação em matéria de conformidade, quaisquer benefícios ganhos pela Linha Ascendente desse EI em resultado dessa violação poderão ser revogados. Isto inclui a revogação de qualquer nível conquistado no Plano de Remuneração e a retenção ou reversão e reembolso de qualquer remuneração devida ou paga a qualquer EI da Linha Ascendente.
- 15.43 Os EIs da Linha Ascendente poderão também ficar obrigados a reembolsar todos os custos e despesas incorridos pela ACN, caso a ACN não consiga recuperar esses montantes do EI responsável pela violação em matéria de conformidade.

### **Cooperação com as autoridades responsáveis pela aplicação da lei**

- 15.44 A ACN coopera inteiramente com as entidades responsáveis pela aplicação da lei, tribunais e outras autoridades governamentais que investiguem supostas violações da lei por parte dos EIs.
- 15.45 Os EIs podem não ser notificados dos pedidos das autoridades responsáveis pela aplicação da lei ou outras autoridades.
- 15.46 Caso um EI cometa uma violação em matéria de conformidade que a ACN considere também violar a lei, a ACN reserva-se o direito de comunicar o incidente às autoridades competentes.

### **Litígios entre EIs**

- 15.47 A ACN insta os EIs a resolverem os litígios que envolvam outros EIs de forma amistosa e profissional.
- 15.48 A pedido das partes, a ACN pode aceder a mediar e resolver um litígio.
- 15.49 Os EIs concordam que as conclusões e decisão da ACN serão finais, caso a ACN seja envolvida nos termos da cláusula 15.48.
- 15.50 A ACN não mediará litígios entre pessoas envolvidas na mesma Rede de Distribuição (por exemplo, entre acionistas de uma ECA ou

cônjuges). Nesses casos, a ACN aceitará as instruções do Contacto Principal ou da pessoa anteriormente designada como responsável da Rede de Distribuição.

15.51 Um litígio entre a ACN e um EI relativamente aos seus direitos e obrigações nos termos do Contrato de EI, destas Políticas e Procedimentos ou do Plano de Remuneração será resolvido mediante a utilização dos procedimentos constantes no Contrato de EI.

## **16. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**

16.1 Por força dos Serviços da ACN, Produtos da ACN e Oportunidade da ACN, a ACN e os EIs têm acesso a dados pessoais e informação confidencial sobre Clientes e outros EIs.

16.2 Os dados pessoais incluem informação como nomes, moradas, sexo ou endereços de e-mail que dizem respeito a pessoas identificadas ou identificáveis.

16.3 Os dados confidenciais são ainda mais vastos e podem incluir dados sobre a conta bancária, cartão de crédito e outra informação sensível.

16.4 Os dados pessoais e os dados confidenciais estão sujeitos a uma proteção jurídica considerável e, em caso de não serem devidamente tratados, poderão fazer os EIs e a ACN incorrer em responsabilidades.

16.5 A ACN recolhe, mantém e trata dados pessoais dos EIs e dos Clientes através de meios eletrónicos e não eletrónicos, de acordo com a nossa Política de Proteção de Dados.

16.6 A Política de Proteção de Dados está disponível no Escritório virtual e em todos os Websites da ACN.

16.7 Os Dados Pessoais recolhidos pela ACN são utilizados pela ACN para o desempenho das obrigações que a ACN tem para com o EI nos termos do Contrato de EI, incluindo:

- (a) determinação dos níveis alcançados e cálculo e pagamento de remuneração ao EI e a outros EIs;
- (b) fornecimento de serviços e produtos ao EI;
- (c) comunicação com o EI, incluindo oportunidades de marketing relacionadas com os Serviços da ACN;

(d) cumprimento de funções legais, financeiras, contabilísticas e administrativas; e

(e) proteção dos direitos legais e contratuais da ACN.

16.8 Para cumprir as suas obrigações para com os EIs, os dados pessoais de um EI podem ser transferidos para:

- (a) outras empresas da ACN;
- (b) empregados, consultores externos e assessores da ACN;
- (c) outros EIs;
- (d) Parceiros Comerciais da ACN; e
- (e) outros beneficiários, conforme autorizado por lei.

16.9 Alguns destinatários poderão residir em países fora da União Europeia, incluindo nos Estados Unidos, onde a transferência é permitida pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ou outra lei aplicável.

16.10 A recolha dos dados pessoais solicitados no Contrato de EI é essencial para o desempenho das obrigações da ACN segundo esse Contrato.

16.11 Caso o EI não forneça os dados solicitados ou retire o seu consentimento quanto à utilização dos Dados Pessoais, a Inscrição poderá ser rejeitada ou a Rede de Distribuição do EI poderá ser objeto de cessação.

16.12 A ACN aceita:

- (a) processar dados pessoais com toda a equidade e legalidade;
- (b) tomar medidas razoáveis para garantir que os dados pessoais estão completos e exatos;
- (c) não utilizar dados pessoais para fins ilegais;
- (d) recolher apenas dados pessoais necessários para os fins previstos nestas Políticas e Procedimentos e no Contrato de EI; e
- (e) tomar medidas razoáveis para manter os dados pessoais em segurança de forma a evitar o acesso ou a divulgação a pessoas não autorizadas.

16.13 O EI pode exercer os seus direitos de acesso aos dados pessoais e de correção e eliminação dos mesmos, bastando para tal contactar o Serviço de Apoio ao Empresário.

- 16.14 Por força das suas atividades como EI, um EI pode ter acesso a informação pessoal e confidencial sobre os Clientes e outros EIs.
- 16.15 Ao lidar com essa informação, o EI deve respeitar todas as leis aplicáveis sobre proteção de dados e privacidade.
- 16.16 O EI manterá a confidencialidade dos dados sobre Clientes e EIs e tomará as medidas necessárias para garantir a proteção desses dados contra o acesso por pessoas não autorizadas, apropriação por pessoas não autorizadas, tratamento em violação da regulamentação legal, bem como contra a alteração, perda, danos ou destruição dos mesmos.
- 16.17 A obrigação de manutenção da confidencialidade manter-se-á após a não-renovação, cancelamento ou rescisão do Contrato de EI.
- 16.18 A falta de tratamento das informações sobre Clientes ou EIs de uma forma adequada e de acordo com os preceitos legais pode resultar na adoção de medidas com vista à conformidade nos termos destas Políticas e Procedimentos. Por favor contacte o Serviço de Apoio ao Empresário da ACN caso tenha qualquer questão relativamente ao tratamento de Dados Pessoais.
- 16.19 Para além das finalidades acima descritas, a ACN poderá recolher, manter e tratar Dados Pessoais dos EIs para a realização de pesquisa científica e de mercado, sondagens de opinião e envio de comunicação de carácter comercial e de marketing. Estes Dados Pessoais poderão ser transferidos para terceiros, incluindo para membros do Grupo ACN, outros EIs e Parceiros Comerciais da ACN, para este efeito.
- 16.20 O EI poderá controlar a forma como os seus Dados Pessoais são utilizados, ou retirar a sua autorização para a utilização dos seus Dados Pessoais para estas finalidades, bastando para tal contactar o Serviço de Apoio ao Empresário da ACN.

## 17. INFORMAÇÃO SUPLEMENTAR – PORTUGAL

### Cumprimento das leis e regulamentos

- 17.1 Enquanto EI, é obrigado/a a cumprir todas as

leis, regulamentos e Códigos AVD do seu País de Estabelecimento e de qualquer país em que desenvolva a atividade da sua Rede de Distribuição.

- 17.2 Isto inclui:
- (a) a obtenção das autorizações, alvarás ou registos necessários à operação da sua Rede de Distribuição; e
  - (b) a realização de todos os registos, notificações, declarações e pagamentos necessários para garantir o apuramento e o correspondente pagamento de impostos e contribuições sociais.
- 17.3 O EI é obrigado a manter os devidos registos da sua atividade enquanto EI.
- 17.4 A ACN pode solicitar ao EI a apresentação de cópias de todos os documentos fiscais que comprovem que o EI está a cumprir este requisito.

### Registo da atividade

- 17.5 A lei portuguesa poderá exigir que os EIs se matriculem na Conservatória do Registo Comercial.
- 17.6 Em [www.portaldaempresa.pt](http://www.portaldaempresa.pt), estão disponíveis mais informações sobre os requisitos do registo da atividade.

### Questões fiscais

- 17.7 Enquanto EI, é responsável por efetuar todos os registos fiscais e de contribuições sociais, declarações e pagamentos exigidos pela lei portuguesa.
- 17.8 A inscrição nas finanças poderá ser obrigatória.
- 17.9 Caso tenha alguma pergunta sobre estes requisitos, deverá contactar o seu consultor fiscal.
- 17.10 **Imposto sobre o rendimento:**
- (a) a remuneração que auferir enquanto EI está sujeita ao imposto sobre o rendimento em Portugal.
  - (b) o EI é obrigado a inscrever-se nas finanças e a declarar o seu rendimento anualmente durante o período destinado à entrega da declaração de rendimentos.
- 17.11 **Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA):**
- (a) qualquer pessoa que exerça uma atividade económica de forma regular e independente em Portugal é responsável

pela cobrança do IVA e pagamento do mesmo às autoridades fiscais.

- (b) Enquanto EI, poderá estar obrigado/a a registar-se como sujeito passivo de IVA, a entregar declarações de IVA e a pagar o IVA.
- (c) **As pequenas empresas cujas receitas não ultrapassem os 10 000 EUR num período de 12 meses poderão beneficiar de uma isenção.**
- (d) A ACN só pagará o IVA ao EI pelos serviços que o EI presta à ACN, se o EI fornecer um número de IVA válido.
- (e) Em [www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt), estão disponíveis mais informações sobre o cumprimento das obrigações em matéria de IVA e isenções aplicáveis.

#### 17.12 **Contribuições sociais:**

- (a) enquanto EI, poderá ser responsável pelo pagamento periódico de contribuições à Segurança Social.
- (b) Em [www4.seg-social.pt](http://www4.seg-social.pt), estão disponíveis mais informações sobre as obrigações perante a Segurança Social.

#### **Entidades Comerciais Autorizadas**

17.13 As seguintes entidades jurídicas podem tornar-se EIs em Portugal:

- (a) Sociedade Anónima (S.A.)
- (b) Sociedade Fechada (S.F.)
- (c) Sociedade Limitada (Lda.)
- (d) Sociedade Unipessoal Limitada (Unipessoal Lda.)