

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ACN®

ACNP&P-ES-3.8

Fecha de entrada en vigor: 26 de Octubre 2021

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ACN EUROPA

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| Filosofía de ACN..... | 5 |
| Compromiso de excelencia..... | 5 |
| Objetivos de las Políticas y procedimientos..... | 5 |
| 1. Definiciones | 5 |
| 2. Puesta en marcha y mantenimiento de la Organización | 7 |
| Su relación con ACN | 7 |
| 3. Convertirse en Empresario independiente | 7 |
| Obligaciones de todos los Empresarios Independientes..... | 7 |
| Obligaciones adicionales para Entidades Empresariales Autorizadas..... | 7 |
| Obligaciones para sociedades..... | 8 |
| Suministro de información | 8 |
| Nombres de Organización, asignación de Número de negocio | 9 |
| Cambios de titularidad y disolución de las Entidades Empresariales Autorizadas | 9 |
| Cónyuges/parejas como EI | 9 |
| Responsabilidad de gastos | 10 |
| Renovación de la Organización | 10 |
| Finalización de la Organización | 10 |
| Restablecimiento de una Organización caducada | 10 |
| Venta de Organizaciones | 11 |
| Fallecimiento o incapacidad de un Empresario Independiente..... | 11 |
| Organizaciones múltiples y la Regla del 100 %..... | 11 |
| 4. Obligaciones del Empresario Independiente | 12 |
| Conducta ética y cumplimiento de la ley - Obligaciones generales | 12 |
| Cumplimiento de la ley y las normativas | 12 |
| Cuestiones fiscales | 13 |
| Operaciones fuera de su País de Residencia | 13 |
| 5. Promoción y comercialización de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN | 14 |
| General..... | 14 |
| 6. Promoción de los Servicios de ACN | 15 |
| Cumplimentación y envío de Contratos de Cliente | 15 |
| Aceptación por parte del Cliente y fecha de entrada en vigor del Contrato de Cliente | 16 |
| 7. CANALES DE VENTA AL POR MENOR PROHIBIDOS | 16 |
| 8. Prácticas prohibidas | 16 |
| Suministro de información o Contratos de Cliente falsos | 16 |

| | |
|---|-----------|
| Clientes vulnerables y de alto riesgo como objetivo | 16 |
| Cambio de proveedor del Cliente sin su consentimiento (preasignación fraudulenta) | 17 |
| Adquisición personal de clientes y adquisición fraudulenta | 17 |
| 9. Tarifas, plazos y condiciones de los Servicios de ACN | 18 |
| General..... | 18 |
| Contacto con los Socios de ACN | 18 |
| 10. Marketing y publicidad | 18 |
| Filosofía de la empresa en relación con el marketing..... | 18 |
| Uso de la identidad y la Propiedad intelectual de ACN | 19 |
| Promoción de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN | 19 |
| Creación y uso de materiales de marketing..... | 19 |
| Afirmaciones sobre rendimientos e ingresos..... | 20 |
| Garantía de ahorro o tarifas | 20 |
| Sitios web y redes sociales | 20 |
| Concursos e incentivos | 21 |
| Solicitud por parte de los medios de comunicación y comparencias | 21 |
| Uso de la Organización para recaudaciones de fondos..... | 21 |
| Imagen de marca y marketing conjuntos..... | 21 |
| Eventos de marketing..... | 21 |
| 11. Creación de un equipo de ventas | 22 |
| Presentación de la Oportunidad de ACN | 22 |
| Cambio de patrocinadores | 22 |
| Prohibición del reclutamiento cruzado..... | 23 |
| La captación está prohibida | 23 |
| Formación y supervisión..... | 24 |
| 12. El Plan de retribución | 24 |
| Descripción general..... | 24 |
| Definiciones..... | 24 |
| Derecho a posiciones de mérito y retribución | 24 |
| Obtención de retribución | 25 |
| Comisiones | 25 |
| Bonificaciones por Adquisición de Clientes (BAC) | 26 |
| Otras bonificaciones..... | 26 |
| Cuota administrativa..... | 26 |
| Reducción o revocación de retribución | 26 |
| Facturas y extractos | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 13. Investigaciones de cumplimiento y medidas disciplinarias..... | 27 |
| Infracciones e investigaciones de cumplimiento..... | 27 |
| Denuncia de sospechas de infracción..... | 27 |
| Proceso de investigación..... | 27 |
| Cartas de determinación..... | 28 |
| Apelaciones..... | 28 |
| Medida disciplinaria..... | 28 |
| Suspensión..... | 28 |
| Rescisión..... | 29 |
| Responsabilidad de Upline..... | 29 |
| Colaboración con el cumplimiento de la ley..... | 29 |
| Disputas entre EI..... | 29 |
| 14. Protección de los datos personales e información confidencial..... | 29 |
| 15. Información complementaria – España..... | 31 |
| Cumplimiento de la ley y las normativas..... | 31 |
| Alta en la actividad..... | 31 |
| Cuestiones fiscales..... | 31 |
| Entidades Empresariales Autorizadas..... | 32 |

INTRODUCCIÓN

Filosofía de ACN

Los fundadores de ACN son partidarios de liderar con el ejemplo más que a base de directrices.

El método de gestión empleado por ACN ha demostrado un alto grado de integridad y éxito tanto en las ventas como a escala corporativa. Por ello, se comprometen a las Políticas y procedimientos abajo descritas.

Compromiso de excelencia

Algunas de las vías utilizadas por ACN para cumplir dicho compromiso:

- (a) Mantener el mayor nivel posible de integridad en todos los ámbitos.
- (b) Ofrecer servicios de calidad a precios competitivos.
- (c) Proporcionar un servicio cortés y efectivo de mano de nuestro equipo de apoyo.
- (d) Procesar todas las solicitudes de forma rápida y efectiva.

Con estos objetivos como meta, ACN puede ofrecer a cada uno de los Empresarios Independientes una oportunidad sin igual para establecer un negocio de lo más próspero.

ACN no excluirá a nadie de esta oportunidad por motivos de raza, edad, sexo, origen étnico, religión, orientación sexual, estado civil, minusvalía o cualquier otro motivo que vaya en contra de la ley.

Objetivos de las Políticas y procedimientos

Las Políticas y procedimientos de ACN:

- (a) Rigen las actividades de los Empresarios Independientes de ACN («EI») en los mercados europeos de la empresa.
- (b) Proporcionan directrices prácticas importantes que ayudarán al EI a poner en marcha y mantener su Organización ACN, y el proceso a seguir.
- (c) Forman parte del contrato que mantiene el EI con ACN, y deben leerse junto con el Contrato y Solicitud de Empresario Independiente («Contrato de EI») y con el Plan de retribución de su País de residencia. ACN se reserva el derecho de cambiar estas

Políticas y procedimientos en cualquier momento.

Le rogamos lea atentamente, y en su totalidad, el documento, a fin de comprender todas las disposiciones que lo forman.

Estas Políticas y procedimientos contienen también información específica del país, que complementan las Condiciones generales aplicables a su Organización. En caso de diferencias entre las Condiciones generales y las normas complementarias, prevalecerán estas últimas. Si tiene dudas sobre estas Políticas y procedimientos, póngase en contacto con su Patrocinador, visite la Oficina virtual en www.acn.com, o bien, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Empresario.

De vez en cuando, ACN podría cambiar y enmendar las condiciones de estas Políticas y procedimientos sin previo aviso. Todos los cambios tendrán efecto inmediato una vez que se hayan publicado en la Oficina virtual.

1. DEFINICIONES

1.1 En las Políticas y procedimientos:

«**ACN**»: ACN, empresa con la que celebró su Contrato, y a todos los miembros del Grupo de empresas ACN.

«**Grupo ACN**»: todas las personas jurídicas que se hallan bajo propiedad común con la empresa ACN con la que el Empresario Independiente celebró su Contrato.

«**Herramientas de Negocio de ACN**»: formación y material de marketing elaborados por ACN o por un socio empresarial de ACN en exclusiva para ACN, incluidas en la Cuota Mensual de Apoyo Empresarial.

«**Socio de ACN**»: toda persona a quien el Grupo ACN contrata para la prestación de Servicios de ACN, Herramientas de Negocio de ACN o la Oportunidad de ACN. Dicho término no engloba a los Empresarios Independientes.

«**Servicios de ACN**»: servicios de telecomunicaciones, energía, seguridad doméstica o de otro tipo ofrecido por ACN o un Socio de ACN a los Clientes.

«**Oportunidad de ACN**»: la oportunidad de negocio que ACN brinda para promocionar y vender Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN.

«**Cuota Anual de Renovación**»: véase la definición en su Contrato y Solicitud de Empresario Independiente

«**Plan de Retribución**»: el plan de bonificaciones y

comisiones específico de cada país en vigor a partir del cual un Empresario Independiente recibe una retribución por la promoción o venta satisfactoria de Servicios de ACN.

«**Ciente**»: aquella persona que compra Servicios de ACN. Cuando los Empresarios Independientes compran Servicios de ACN para consumo personal, se les considera Clientes.

«**Contrato de Cliente**»: el acuerdo entre un Cliente y ACN o un Socio de ACN a partir del cual el Cliente adquiere Servicios de ACN.

«**AVD**»: Asociación de empresas de venta directa. Las asociaciones de empresas de venta directa representan al sector de la venta directa. «**Código de la AVD**»: código deontológico establecido por una AVD. Los Códigos de la AVD contienen reglas que rigen la venta directa, y que son vinculantes tanto para ACN como para los EI.

«**Organización**», «**Actividad**» o «**Posición**»: hace referencia a su actividad empresarial como EI.

«**Downline**»:

- (a) Aquellos Empresarios Independientes patrocinados por usted.
- (b) Aquellos Empresarios Independientes patrocinados por esas personas. De forma conjunta, esos EI componen su equipo de ventas de ACN.

«**Fecha de Entrada en Vigor**»: la fecha en que el Contrato y Solicitud de Empresario Independiente es celebrado por ACN y el EI.

«**Reglamento general de protección de datos**»: reglamento de la Unión Europea 2016/679

«**País de Residencia**»: país en el que se fundó originalmente una Organización.

«**Oficina virtual**»: www.acn.com u otro sitio web proporcionado por ACN en el que el Empresario Independiente puede encontrar herramientas de apoyo y demás material que le ayuden a desarrollar la actividad ACN.

«**Cuota inicial de EI**»: véase la definición en su Contrato y Solicitud de Empresario Independiente

«**Empresario Independiente**» o «**EI**»: persona –tanto Persona Física como Entidad Empresarial Autorizada– que ha establecido una Organización ACN. Una «**Persona Física**» es una persona, mientras que una «**Entidad Empresarial Autorizada**» es una entidad legal, como una corporación o una asociación.

«**Derechos de Propiedad**»: marcas registradas, marcas de servicios, nombres comerciales, logotipos,

materiales con derechos de autor, conocimientos especializados, documentos de negocio, métodos de operaciones, procesos y sistemas, y otros derechos de propiedad pertenecientes a cualquier miembro del Grupo ACN.

«**Modelo de formulario de desistimiento e instrucciones**»: plantilla proporcionada por ACN que el EI puede facilitar a sus Clientes durante la venta de Servicios de ACN.

«**Cuota Mensual de Apoyo Empresarial**»: véase la definición en su Contrato y Solicitud de Empresario Independiente.

«**Pareja**»: persona que tiene una unión civil con un EI o es pareja de hecho de un EI y actúa de la misma forma que su cónyuge a efectos legales, fiscales y otros. Para considerarse Pareja, la relación entre el EI y la pareja debe estar inscrita en la autoridad gubernamental correspondiente del País de Residencia del EI. Si el País de Residencia del EI no permite la inscripción de tal relación fuera del matrimonio, el EI debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Empresario de ACN para establecer las opciones que tiene a su disposición.

«**Tienda Virtual**»: sitio web personal de un Empresario Independiente, que ACN aloja y facilita, y que el EI puede utilizar para promocionar los Servicios de ACN.

«**Cuota Inicial de EI**»: pago único obligatorio que le da al EI (1) acceso a una Tienda Virtual y Asistencia al EI continua; y (2) acceso a la Oportunidad Internacional de ACN.

«**Vigencia**»:

- (a) el periodo que comprende entre la Fecha de Entrada en Vigor y su vencimiento en 12 meses y que comienza a partir de la fecha de pago de la Cuota Inicial de EI por parte del EI («**Vigencia Inicial**»); o
- (b) cualquier periodo adicional de 12 meses («**Periodo de Renovación**»).

«**Patrocinador**»: El bajo cuyo Número de Negocio se inscribe un nuevo EI en la base de datos de ACN. Puede ser la persona que incorporó a un nuevo EI en ACN u otro EI a quien se asigna el nuevo EI posteriormente.

«**Upline**»:

- (a) Su Patrocinador.
- (b) Aquellos EI situados por encima de su Patrocinador dentro del mismo equipo de ventas de ACN.

2. PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Su relación con ACN

- 2.1 El Empresario Independiente de ACN es trabajador autónomo.
- 2.2 Un EI:
 - (a) No es empleado, socio, agente ni representante legal de ACN.
 - (b) Podrá elegir libremente el medio, método y forma de actuación, así como las horas y el lugar para el desarrollo de sus actividades, sometiéndose únicamente a las condiciones del Contrato de EI y de las presentes Políticas y procedimientos.
 - (c) No podrá afirmar, expresar de forma implícita ni mencionar a nadie que es empleado de ACN, y no podrá afirmar, expresar de forma implícita ni mencionar a un EI potencial que pasará a ser empleado de ACN.
- 2.3 En algunos países, ACN está obligada a retener impuestos o seguros sociales de los importes abonados a los EI y pagar esas cantidades a las autoridades gubernamentales.
- 2.4 Esto no implica la existencia de una relación entre empleador y empleado.

3. CONVERTIRSE EN EMPRESARIO INDEPENDIENTE

Obligaciones de todos los Empresarios Independientes

- 3.1 Es posible convertirse en Empresario Independiente como Persona Física y como Entidad Empresarial Autorizada (“EEA”).
- 3.2 Para convertirse en EI, deberá:
 - (a) Completar el Contrato y Solicitud de Empresario Independiente disponible en www.acn.com.
 - (b) Abonar la Cuota Inicial de EI y la Cuota Mensual de Apoyo Empresarial.
 - (c) Facilitar la información y los documentos adicionales que ACN solicite.
- 3.3 El Contrato debe enviarlo la Persona Física que solicite convertirse en EI.

- 3.4 En el caso de una Entidad Empresarial Autorizada, el Contrato debe enviarlo la persona que tenga autorización para supervisar las actividades de la Entidad Empresarial Autorizada (persona a la que denominamos «**Contacto Principal**»).
- 3.5 Un EI como Persona Física debe:
 - (a) Ser mayor de 18 años de edad.
 - (b) Ser residente legal de su País de Residencia.
 - (c) Estar autorizado a trabajar como autónomo en su País de Residencia.
- 3.6 Las Entidades Empresariales Autorizadas deben:
 - (a) Formarse de conformidad con la legislación del país en el que se ha establecido la Organización.
 - (b) Existir a fecha de envío del Contrato.
- 3.7 La Fecha de Entrada en Vigor de la Organización es la fecha en la que ACN notifica al EI de que su Solicitud es aceptada.
- 3.8 En caso de que la Solicitud resulte incompleta o inexacta, la Organización estará retenida hasta que ACN reciba la información y los documentos necesarios.

Obligaciones adicionales para Entidades Empresariales Autorizadas

- 3.9 Un EI puede actuar como Organización mediante la creación de una Entidad Empresarial Autorizada.
- 3.10 Las Entidades Empresariales Autorizadas varían en función del país; en términos generales, ACN permite que empresas con estructura de participación, empresas individuales y sociedades limitadas se conviertan en EI.
- 3.11 Las empresas que cotizan en bolsa, las sociedades anónimas y las organizaciones sin ánimo de lucro no pueden ser EI.
- 3.12 El criterio de ACN es definitivo en cuanto a la posibilidad de que un tipo de entidad legal concreto pueda convertirse en EI. Consulte la información complementaria en la cláusula 15, para más información sobre su país.
- 3.13 Las Entidades Empresariales Autorizadas deben cumplir las obligaciones dispuestas en las cláusulas 3.1 a 3.6, y los requisitos establecidos en las cláusulas 3.17 a 3.23.
- 3.14 El EI que convierta una Organización de Persona Física a Entidad Empresarial Autorizada deberá

cumplir las obligaciones adicionales en el momento de la conversión. La Organización nueva o convertida quedará retenida hasta que se cumplan estas obligaciones.

- 3.15 Si una Organización es propiedad de una entidad legal que no es Entidad Empresarial Autorizada, ACN podría exigir la cesión de la Organización a una Entidad Empresarial Autorizada o suspender/cancelar la Organización.
- 3.16 Las Entidades Empresariales Autorizadas y sus accionistas, propietarios beneficiarios, dirigentes y socios deben cumplir con las reglas de varias organizaciones y la Regla del 100 % descrita en las cláusulas 3.74 a 3.75. Todos los accionistas, propietarios beneficiarios, dirigentes y socios de una Entidad Empresarial Autorizada son, de forma conjunta y por separado, responsables ante ACN de las acciones de la Entidad Empresarial Autorizada.

Obligaciones para sociedades

- 3.17 Una Entidad Empresarial Autorizada como sociedad (sociedad limitada, asociación empresarial, propietario individual, etc.) debe facilitar a ACN, como mínimo, la siguiente información y los siguientes documentos («**Documentos Administrativos**»):
- (a) Copia de (i) un fragmento emitido por el Registro de sociedades y (ii) el contrato de participación, los estatutos y la escritura de constitución de la empresa; un certificado de formación u otro documento aceptable para ACN que evidencie la existencia de la Entidad Empresarial Autorizada.
 - (b) Los nombres, direcciones y volumen de propiedad de todas aquellas personas que tengan un interés jurídico o de beneficios superior al 5 % en la Entidad Empresarial Autorizada.
 - (c) Los nombres y direcciones (dirección, números de teléfono y dirección de correo electrónico) del socio general o dirigentes de la Entidad Empresarial Autorizada.
- 3.18 ACN podrá, según su propio criterio, solicitar información o documentos adicionales.
- 3.19 La Entidad Empresarial Autorizada deberá designar a uno de sus socios, dirigentes o

gerentes como Contacto Principal de la Organización.

- 3.20 El Contacto Principal:
- (a) Debe enviar el Contrato y Solicitud de Empresario Independiente.
 - (b) Confirma que la gestión de la Organización se encuentra dentro del ámbito de las actividades empresariales autorizadas de la Entidad Empresarial Autorizada, como establecen los Documentos Administrativos de la compañía, aceptables según la cláusula 3.17(a)(ii).
 - (c) Es responsable de supervisar las actividades de la Entidades Empresariales Autorizadas y todas las comunicaciones con ACN.
- 3.21 La Entidad Empresarial Autorizada podrá designar a otros accionistas, socios, dirigentes o gerentes como Otros contactos.
- 3.22 El Contacto principal y Otros contactos tienen autoridad total para actuar en nombre de la Organización.
- 3.23 Una Entidad Empresarial Autorizada puede también designar a personas que no sean El y que no tengan intereses de propiedad en la Organización como «**Contactos autorizados**». Un Contacto autorizado tiene autorización limitada para actuar en nombre de la Entidad Empresarial Autorizada y no puede, bajo ningún concepto:
- (a) Cambiar la información de la Organización (datos biográficos, datos bancarios, contraseñas, etc.).
 - (b) Cancelar, renovar o rescindir la Organización.
 - (c) Transferir Clientes o El de la Downline con la cuenta del El como origen o destino.
 - (d) Promocionar o comercializar Servicios de ACN, ni patrocinar a nuevos El.
 - (e) Añadir o cambiar Otros contactos o Contactos autorizados.

Suministro de información

- 3.24 El El potencial debe asegurarse de que toda la información enviada a ACN sea exacta y completa. La inclusión de información inexacta o incompleta podría derivar en la denegación del Contrato o en su retención hasta que se facilite información correcta o completa.

- 3.25 El EI debe:
- (a) Facilitar a ACN información actualizada sobre el estado de su Organización.
 - (b) Comunicar rápidamente a ACN los cambios de nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico o de cuenta bancaria.
- 3.26 La mayoría de los cambios pueden enviarse a través de internet, desde la Oficina virtual, o contactando con el Servicio de Atención al Empresario.

Nombres de Organización, asignación de Número de negocio

- 3.27 Si el EI es una Persona Física, su Organización deberá tener como nombre su nombre personal.
- 3.28 En el caso de una Entidad Empresarial Autorizada, el nombre de la Organización debe estar reflejado en los Documentos Administrativos. ACN se reserva el derecho de rechazar el nombre de una Organización por cualquier motivo.
- 3.29 Tras convertirse en Empresario Independiente, se le asignará un número exclusivo, denominado «Número de negocio», que identifica a la Organización del EI.
- 3.30 El EI debe:
- (a) Instar a todos sus Clientes a que incluyan su Número de negocio en todos los Contratos de Cliente.
 - (b) Incluir su Número de negocio en todo aquel Contrato y Solicitud de Empresario Independiente del que sea Patrocinador.
- 3.31 No facilitar el Número de negocio podría ocasionar la no recepción de crédito por compras realizadas por Clientes o en la no inclusión de EI en su equipo de ventas.

Cambios de titularidad y disolución de las Entidades Empresariales Autorizadas

- 3.32 Las Entidades Empresariales Autorizadas deberán obtener la autorización previa de ACN antes de realizar cambios de titularidad que supongan el 20 % de su participación o más.
- 3.33 Una vez completado el cambio, la Entidad Empresarial Autorizada deberá facilitar a ACN los nuevos Documentos Administrativos.
- 3.34 Los cambios en titularidad jurídica o de beneficios del 50 % o más se consideran venta y

están sujetos a las obligaciones de las cláusulas 3.64 a 3.69.

- 3.35 Una Entidad Empresarial Autorizada podrá sustituir la baja de un accionista, dirigente, socio o beneficiario siempre que el nuevo accionista, dirigente, socio o beneficiario no haya estado asociado con ningún otro EI durante los 12 meses anteriores.
- 3.36 La Entidad Empresarial Autorizada deberá facilitar nuevos Documentos Administrativos. El accionista, dirigente, socio o beneficiario que causa baja podrá establecer una nueva Organización siempre que, si la nueva Organización se funda en un plazo de 12 meses desde la baja, esta esté patrocinada por la Entidad Empresarial Autorizada.
- 3.37 Si se produce la disolución de una Entidad Empresarial Autorizada compuesta por más de un accionista o socio, la Organización podrá cederse a los accionistas o socios restantes respetando la Regla del 100 % expuesta en cláusulas 3.74 a 3.75, y siempre que los cesionarios cumplan las obligaciones legales y profesionales expuestas en la cláusula 3. En caso de que la transferencia ocasione la infracción de la Regla del 100 %, deberán cancelarse una o más Organizaciones.

Cónyuges/parejas como EI

- 3.38 **Un matrimonio o una pareja pueden unirse a ACN como EI y realizar actividades bajo la misma Organización o bajo Organizaciones independientes. (Nota: por motivos legales y fiscales, en Italia y Francia es obligatorio utilizar Organizaciones independientes).**
- 3.39 Si los cónyuges o parejas actúan bajo la misma Organización, ambos nombres deben figurar en la Organización.
- 3.40 Si los cónyuges o parejas actúan bajo Organizaciones distintas, uno de ellos debe ser Patrocinador del otro.
- 3.41 ACN podría exigir la cesión de una Organización con el fin de garantizar el cumplimiento de estos requisitos.
- 3.42 Si EI con Organizaciones distintas se casan o pasan a ser pareja, uno de los EI deberá vender o cancelar su Organización y:
- (a) añadirse a la Organización del otro o
 - (b) abrir una nueva Organización bajo el patrocinio de la Organización del otro EI.

- 3.43 La venta de una Organización está sujeta a las obligaciones de las cláusulas 3.64 a 3.69. Los Clientes y la Downline permanecerán en la Organización vendida o cancelada.
- 3.44 ACN podrá, a su entera discreción, cancelar la Organización más reciente en caso de que el EI no cumpla con la cláusula 3.43.
- 3.45 En caso de divorcio o ruptura de la pareja, los EI deberán comunicar a ACN el efecto que esta situación tiene en las Organizaciones facilitando una declaración por escrito firmada por ambos EI, o una copia del acta judicial correspondiente.
- 3.46 En caso de surgir una disputa entre EI en relación a la propiedad de una Organización, ACN podrá retener la Organización hasta la resolución del conflicto.
- 3.47 Si una Organización conjunta se cancela, no se renueva o se rescinde, ninguna de las partes podrá crear una nueva Organización hasta transcurridos 12 meses.
- 3.48 El cónyuge con autoridad para actuar por la Organización puede solicitar la reactivación de la Organización original, lo cual ACN podría otorgar a criterio propio, y siempre que dicho socio cumpla las obligaciones legales y profesionales expuestas en la cláusula 3.

Responsabilidad de gastos

- 3.49 El EI realiza sus actividades empresariales por cuenta propia y es responsable exclusivo de todos los gastos, deudas y responsabilidades en las que incurra en conexión con su Organización.
- 3.50 Entre dichos gastos se podrían incluir, de forma no limitativa, licencias o permisos exigidos para realizar actividades empresariales, importes derivados de asesoría legal, fiscal u otro tipo de asesoría profesional, seguros, alquiler de oficinas, equipamiento y gastos, comidas, viajes, ocio y alojamiento, así como todos aquellos gastos asociados con labores de comercialización o de presentación de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN a Clientes y EI potenciales.

Renovación de la Organización

- 3.51 La Vigencia Inicial de la Organización de un EI es de 12 meses a partir de la Fecha de Entrada en Vigor.
- 3.52 Si un EI desea mantener su Organización, deberá enviar una solicitud de renovación (disponible en

la Oficina virtual) y abonar la Cuota Anual de Renovación.

- 3.53 ACN se reserva el derecho a rechazar una solicitud de renovación.
- 3.54 La renovación celebrará un nuevo Contrato entre el EI y ACN, sujeto a las condiciones generales de ACN más actualizadas.
- 3.55 El Periodo de Renovación es de 12 meses a partir de:
- (a) La fecha de caducidad de la Vigencia Inicial/Periodo de Renovación.
 - (b) El pago de la Cuota Anual de Renovación si la Organización se renueva 30 días después de la caducidad de la Vigencia Inicial/Periodo de Renovación.
- 3.56 La ausencia de pago por parte del EI de la Cuota Anual de Renovación antes de finalizar el plazo de la Vigencia Inicial/Periodo de Renovación («**Fecha de Renovación**») supone la pérdida de los derechos de calificaciones y retribuciones correspondientes al periodo que va desde la Fecha de Renovación hasta la fecha en la que la Cuota Anual de Renovación se abona.
- 3.57 Si la Organización no se renueva en el plazo de 12 meses a contar desde la Fecha de Renovación, la Organización quedará inactiva y el EI estará obligado a crear una nueva Organización.

Finalización de la Organización

- 3.58 El EI puede cancelar su Organización en cualquier momento, con un aviso a ACN por escrito con 14 días de antelación.
- 3.59 Con la cancelación de su Organización, el EI queda relevado de todas sus obligaciones como Empresario Independiente y renuncia a todos los derechos que como Empresario independiente le asisten, incluido el derecho a recibir el pago de retribuciones ganadas pero no abonadas.
- 3.60 Si cancela la Organización durante los 14 días posteriores a la conclusión del Contrato, el EI:
- (a) Recibirá un reembolso completo de la Cuota Inicial de EI y de la Cuota Mensual de Apoyo Empresarial.
 - (b)

Restablecimiento de una Organización caducada

- 3.61 Si un EI se une de nuevo a ACN durante los 12 meses posteriores a la cancelación, no renovación o rescisión de su Organización, podrá

hacerlo únicamente bajo el mismo Patrocinador (o, en caso de que el Patrocinador original ya no fuera Empresario Independiente, el primer Empresario Independiente activo de la Upline).

- 3.62 Si el EI se ha asignado a un nuevo Patrocinador como se describe en las cláusulas 11.19 a 11.26, el EI debe:
- (a) Restablecer su Organización bajo el Patrocinador que le fue asignado.
 - (b) Celebrar un nuevo Contrato de EI y abonar la Cuota Inicial de EI y la Cuota Mensual de Apoyo Empresarial.

Venta de Organizaciones

- 3.63 La venta de una Organización deberá ser aprobada por ACN.
- 3.64 Para solicitar la aprobación, el EI debe enviar a ACN una solicitud por escrito en la que se incluyan los nombres, las direcciones y los datos de contacto del vendedor y del comprador, así como una descripción del importe que va a abonarse.
- 3.65 Tras la recepción de la solicitud de venta de acuerdo con la cláusula 3.65, ACN enviará al EI la documentación necesaria, que deben completar tanto el vendedor como el comprador.
- 3.66 El comprador propuesto debe cumplir las obligaciones de las cláusulas 3.1 a 3.37, incluidas las obligaciones legales y profesionales aplicables expuestas en la cláusula 3, y puede no haber sido previamente EI de ACN.
- 3.67 ACN se reserva el derecho de rechazar una propuesta de venta por cualquier motivo.
- 3.68 Si la venta se aprueba, el EI deberá hacer frente a una cuota administrativa.

Fallecimiento o incapacidad de un Empresario Independiente

- 3.69 En caso de fallecimiento o incapacidad del EI, los derechos de la Organización podrán transferirse al sucesor designado por el EI de forma permanente o temporal.
- 3.70 El sucesor podría verse obligado a celebrar un nuevo Contrato de EI (Nota: en Polonia e Italia, al sucesor se le emitirá también una nueva tarjeta de ID). Si el sucesor es menor de 18 años de edad, la Organización podrá, con el consentimiento previo por escrito de ACN, ser mantenida por un fideicomisario hasta que el sucesor alcance los 18 años de edad.

- 3.71 En caso de transferencia temporal de una Organización debido a incapacidad, la responsabilidad de la Organización se devolverá al EI después de comunicarse a ACN que la incapacidad ha finalizado.
- 3.72 Si el EI queda incapacitado y no ha designado a un sucesor, la Organización quedará retenida hasta que ACN reciba una orden judicial u otra notificación en la que se indique la enajenación de la Organización.

Organizaciones múltiples y la Regla del 100 %

- 3.73 Una Persona Física o Entidad Empresarial Autorizada podrá ser propietaria, administrar o tener participación en una (1) Organización de ACN en todo momento, a excepción de las salvedades presentes en estas Políticas y procedimientos y con el consentimiento previo por escrito de ACN.
- 3.74 Además:
- (a) Una persona solo podrá introducirse como Contacto Principal de una Organización una vez.
 - (b) La cuenta bancaria utilizada para el pago de retribuciones a un EI solo podrá utilizarse para una Organización, excepto en el caso de Organizaciones independientes operadas por cónyuges o parejas.
 - (c) Una persona no podrá enviar un Contrato de EI ni participar en la Organización de otro EI si tiene una Organización existente o ha sido propietario, ha administrado o ha tenido participación en otra Organización durante los últimos doce meses.
 - (d) Una persona que abandone una Entidad Empresarial Autorizada solo podrá abrir una Organización si han transcurrido 12 meses a partir de su baja en la Entidad Empresarial Autorizada, o si la nueva Organización está directamente patrocinada por la Entidad Empresarial Autorizada.
- 3.75 Si ACN autoriza a una persona a participar en más de una (1) Organización, el interés combinado de la persona en todas las Organizaciones no podrá superar el 100 %, y todas las Organizaciones en las que la Persona Física tenga interés deberán estar bajo el mismo

equipo de ventas y ser Patrocinadores directos mutuos.

4. OBLIGACIONES DEL EMPRESARIO INDEPENDIENTE

Conducta ética y cumplimiento de la ley - Obligaciones generales

- 4.1 ACN defiende los principios de claridad, ética y credibilidad en el desarrollo de sus actividades empresariales, y espera que sus EI actúen del mismo modo.
- 4.2 De los EI se espera que actúen de la forma más ética posible en sus gestiones con Clientes, otros Empresarios Independientes y ACN.
- 4.3 Los EI están obligados a seguir el texto y el espíritu de estas Políticas y procedimientos.
- 4.4 A continuación, se expone una lista no exhaustiva de las acciones que ACN considera no éticas:
 - (a) Facilitar información falsa o falsificar una firma en cualquier documento enviado a ACN. En esto, se incluyen las firmas electrónicas en cualquier portal de cliente ACN, así como los Contratos en línea.
 - (b) Animar a un Cliente a comprar Servicios de ACN sabiendo o teniendo motivos para saber que el Cliente no tiene intención de efectuar la compra.
 - (c) Enviar un Contrato de Cliente o un Contrato de EI sin el conocimiento o el consentimiento del Cliente o el EI.
 - (d) Enviar un pedido de Servicios de ACN utilizando el Número de negocio de otro EI, sin el conocimiento ni consentimiento de dicho EI.
 - (e) No presentar la Oportunidad de ACN como una oportunidad igualitaria, independientemente del origen étnico, orientación sexual, sexo, nacionalidad, religión o creencias políticas.
 - (f) Promocionar, debatir y ofrecer Servicios de ACN, la Oportunidad de ACN o ACN, sus empleados y los Empresarios Independientes en general junto con alguna organización o individuo religioso, espiritual o político de forma tal que implique una asociación comercial o

social entre ACN y dicha organización o individuo.

- (g) Realizar afirmaciones falsas, exageradas o engañosas a un Cliente o EI actual o potencial en relación con los Servicios de ACN o la Oportunidad de ACN.
- (h) Presionar en la venta o aprovecharse de personas que pudieran ser vulnerables, como personas mayores y discapacitados.
- (i) Intentar sacar partido indebido del Plan de retribución.
- (j) Presionar a otros EI o Clientes para que efectúen compras no deseadas de Servicios de ACN.
- (k) Realizar afirmaciones hostiles, amenazadoras, ofensivas o intimidatorias contra ACN, sus empleados, sus servicios, los Socios de ACN u otros EI.

Cumplimiento de la ley y las normativas

- 4.5 La venta directa está sujeta a leyes, normativas y códigos del sector distintos y, con frecuencia, más restrictivos que los que se aplican a otros sectores.
- 4.6 Asimismo, las telecomunicaciones, servicios de ACN y otros servicios de ACN están sujetos a la normativa de la Unión Europea y de cada Estado Miembro.
- 4.7 Como Empresario Independiente de ACN, deberá desarrollar las actividades de su Organización cumpliendo todas las leyes, normativas y Códigos de la AVD aplicables.
- 4.8 Puede encontrar información sobre las leyes aplicables y cómo puede cumplirlas en la Oficina virtual y en la información específica del país facilitada como parte de estas Políticas y procedimientos. En caso de diferencias entre las Condiciones generales y las normas complementarias específicas del país, prevalecerán estas últimas.
- 4.9 Dado que las leyes y normativas cambian con frecuencia, ACN no puede garantizar que la información que facilita sea actualizada o exacta. El EI es responsable de estar debidamente informado sobre cualquier modificación a las leyes y normativas aplicables a su Organización ACN.
- 4.10 El EI es el responsable de comprender y respetar todas las leyes, normativas y Códigos de la AVD europeos, nacionales y locales que sean de

aplicación a su Organización. Esta obligación incluye lo siguiente:

- (a) Cumplir con todas las leyes, normativas y Códigos de la AVD relacionados con la promoción y la comercialización de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN, incluidas las leyes de protección del consumidor y los requisitos de confidencialidad aplicables, los códigos de conducta de la Asociación europea de empresas de venta directa (Seldia) y de las AVD del país en el que su Organización opere.
- (b) Obtener los permisos, licencias comerciales y realizar los registros necesarios para operar su Organización. A modo de ejemplo, algunos países exigen que los EI Personas Físicas se registren como emprendedor o autónomo o que se den de alta en Hacienda, la Seguridad Social u otras autoridades gubernamentales.
- (c) Contratar un seguro en relación a las actividades de su Organización.
- (d) Mantener todos los registros, como formularios de pedidos, recibos y facturas, exigidos en conexión con la actividad de su Organización.
- (e) Efectuar todos los registros, notificaciones, declaraciones y pagos necesarios para garantizar la valoración adecuada y el pago de los impuestos personales y corporativos nacionales, como la declaración de la renta, los impuestos nacionales o locales relativos al negocio, el IVA, gastos gubernamentales y contribuciones sociales (como las correspondientes a la Seguridad Social y a las pensiones).

4.11 ACN podría exigir al EI que facilite documentos e información para demostrar que cumple con dichas obligaciones.

4.12 ACN colaborará en caso de recibir solicitudes de las autoridades fiscales y gubernamentales en relación con el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes por parte de los EI.

Cuestiones fiscales

4.13 Como EI, tiene la obligación de cumplir las leyes fiscales de su País de Residencia y de cualquier

otro país en el que desarrolle sus actividades empresariales.

4.14 Como autónomo, podría estar obligado a efectuar pagos periódicos de retenciones y la cuota de autónomo o contribuciones a la Seguridad Social basados en los importes que ACN le abone.

4.15 A menos que ACN esté obligada a retener y abonar estos impuestos y contribuciones en su nombre, el cálculo y el pago de dichos importes serán responsabilidad exclusiva del EI. No podrá responsabilizarse a ACN de dichos pagos ni de multas, penalizaciones ni interés devengado por el retraso en los pagos o por pagos no efectuados.

4.16 El EI que opere en el marco de una Entidad Empresarial Autorizada podría estar sujeto a condiciones distintas o adicionales. Es su responsabilidad comprender las obligaciones fiscales aplicables a su Organización.

4.17 Si vende Servicios de ACN directamente a Clientes, podría estar obligado a cobrar el Impuesto sobre el Valor Añadido aplicable por estas ventas y abonar estos importes a las autoridades competentes. El EI es el único responsable del cálculo y el cobro del IVA a aquellos Clientes por dichas ventas, de la presentación de los formularios necesarios a las autoridades fiscales, y del pago del IVA a dichas autoridades.

4.18 ACN no puede proporcionar asesoría fiscal personalizada a los EI. Todas aquellas preguntas relacionadas con cuestiones fiscales deberán trasladarse a su asesor fiscal personal.

Operaciones fuera de su País de Residencia

4.19 Una de las principales ventajas de la Oportunidad de ACN es que puede desarrollar las actividades de su Organización en cualquier país en el que el Grupo ACN opere.

4.20 De conformidad con las cláusulas 4.21, 4.22 y 4.27, cada EI tiene derecho no exclusivo para promocionar los Servicios de ACN, y la Oportunidad de ACN en cualquier país en el que ACN desarrolle sus actividades.

4.21 Determinados Servicios de ACN podrían estar diseñados para su venta solo en países determinados.

4.22 Las limitaciones de venta estarán indicadas en la Oficina virtual. Se prohíbe la promoción o

- comercialización de Servicios de ACN en todo aquel país en el que su venta no esté autorizada.
- 4.23 El EI no debe promocionar ni comercializar Servicios de ACN ni la Oportunidad de ACN en países en los que ACN no desarrolle sus actividades.
- 4.24 Los países en los que ACN realiza sus actividades están expuestos en la Oficina virtual.
- 4.25 Las leyes, normativas y Códigos de la AVD aplicables a la promoción de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN varían en función del país.
- 4.26 El EI que opera su Organización fuera de su País de Residencia es responsable de comprender y respetar todas las leyes, normativas y Códigos de la AVD de estos países.

5. PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACN Y LA OPORTUNIDAD DE ACN

- 5.1 La adquisición de Clientes es vital para el éxito de ACN.
- 5.2 Las ganancias de un EI de ACN se basan únicamente en la venta de los servicios a los clientes, y el consumo por su parte de dichos servicios. Los empresarios incurrirán en gastos para gestionar su negocio ACN, como la Cuota Inicial de EI, la Cuota Mensual de Apoyo Empresarial y la Cuota Anual de Renovación, así como otros posibles gastos de funcionamiento. Como en cualquier negocio, ACN no puede garantizar beneficios ni éxito; éstos dependen principalmente del compromiso, la persistencia y los esfuerzos individuales de cada uno de los EI. Es posible que los EI no tengan ganancias y pierdan dinero.
- 5.3 ACN se reserva el derecho a revisar y anular cualquier calificación, BAC, bonificación y comisión, si no se cumpliera el consumo aceptable de ACN o si el Cliente cancelara el servicio antes de transcurridos 90 días.
- 5.4 Es de vital importancia que los EI presenten los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN a sus clientes y a los EI de una forma clara y exhaustiva, para que puedan tomar una decisión fundada sobre si comprar los Servicios de ACN o unirse a ACN en calidad de EI.
- 5.5 Los EI no podrán comunicar a EI potenciales de forma explícita ni implícita que es obligatorio comprar Servicios de ACN para uso personal.
- 5.6 Aquellos EI que opten por comprar Servicios de ACN lo hacen sujetos a las mismas condiciones generales aplicables a otros Clientes.

General

- 5.7 El marketing de redes es un método de venta de reconocida eficacia, valorado por los consumidores por su toque personal y por los vendedores por ofrecer una oportunidad de desarrollar un negocio y generar ingresos.
- 5.8 Las tácticas de venta agresivas y poco éticas desarrolladas por una pequeña cantidad de empresas e individuos ha provocado que las autoridades impongan determinados requisitos a las empresas de venta directa y los EI para garantizar la protección del consumidor.
- 5.9 Además, Seldia y las AVD de cada país han implementado Códigos deontológicos para empresas de venta directa y vendedores directos que deben respetar todos los EI.
- 5.10 Estas leyes y códigos son, por lo general, fáciles de cumplir. Para ello, los EI deben adherirse a las siguientes prácticas:
- Desde el primer contacto con un posible Cliente o EI, el EI debe identificarse como Empresario Independiente de ACN (Nota: en Polonia e Italia, deberá mostrarle al Cliente o EI su tarjeta de ID emitida por ACN), y explicar el motivo por el que se pone en contacto con dicho posible Cliente o EI.
 - El EI debe informar al Cliente o EI potencial de que ACN es una empresa que forma parte de Seldia y, si procede, la AVD del país. (Hay una lista de las afiliaciones de ACN a asociaciones de venta directa en la Oficina virtual).
 - Si se invita a un Cliente o EI potencial a un evento de venta o formación, el EI deberá informar de la finalidad del evento e identificar al organizador.
 - Al presentar la Oportunidad de ACN, el EI no debe dar la impresión de que la Oportunidad de ACN guarda relación con una oportunidad de empleo, no implicará que la invitación es para un «evento

- social» y no camuflará la invitación como si fuera un «estudio de mercado».
- (e) El EI no promocionará la Oportunidad de ACN como una relación empresarial con un individuo o una entidad jurídica que no sea ACN.
 - (f) El EI debe informar a los EI potenciales de que hay requisitos y obligaciones legales estipuladas para el desarrollo de la Organización ACN.
 - (g) El EI no puede mencionar que los EI tienen derecho exclusivo para promocionar o vender los Servicios de ACN en una zona geográfica determinada.
 - (h) El EI no puede implicar que una Organización ACN de éxito se puede desarrollar en la forma de un «club de compras mayoristas» (cadena de mensajes) u otro tipo de estructura, en el que los únicos servicios comprados y vendidos son los transferidos a otros EI.
 - (i) El EI proporcionará información completa, verídica y clara sobre ACN y las condiciones generales, las condiciones y los precios de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN, y sobre el servicio posventa de ACN.
 - (j) El EI no llevará a cabo prácticas de venta falsas, engañosas o injustas, ni hará afirmaciones falsas, engañosas o exageradas sobre los Servicios de ACN o la Oportunidad de ACN.
 - (k) El EI únicamente hará afirmaciones sobre los Servicios de ACN, los Productos de ACN y la Oportunidad de ACN de la forma en que se incluyen en los materiales oficiales de ACN o en material autorizado por ACN.
 - (l) El EI informará a los Clientes y EI potenciales sobre sus derechos de desistimiento de un Contrato de EI o Contrato de Cliente (según se detalla en las condiciones generales del Contrato o el Contrato de Cliente).
 - (m) El EI deberá ofrecerse a realizar demostraciones de los Servicios de ACN.
 - (n) El EI deberá informar de los procedimientos de gestión de reclamaciones de ACN.
 - (o) El EI deberá informar de la existencia de Códigos de la AVD que someten tanto al EI como a ACN.
 - (p) El EI facilitará a los Clientes y a los nuevos EI acceso y copias de cualquier documento necesario, incluyendo la Solicitud o el Contrato de Cliente, las condiciones generales, los precios y una factura.
 - (q) El EI tendrá extrema precaución a la hora de tratar con personas potencialmente vulnerables, como personas mayores o discapacitadas.
- 5.11 El EI se asegurará de que, antes de enviar un pedido, los posibles Clientes tengan la ocasión de revisar las condiciones generales y los listados de precios de los Servicios de ACN que tienen intención de adquirir.
- 5.12 Si un Cliente realiza un pedido de Servicios de ACN directamente con un EI, el EI debe proporcionar los siguientes documentos e información al Cliente en el momento de la compra:
- (a) Una copia escrita del Contrato de Cliente (si procede) y/o las condiciones generales y los precios.
 - (b) El Modelo de formulario de desistimiento e instrucciones.
- 5.13 Los EI informarán específicamente a dichos Clientes sobre su derecho de anular las compras de los Servicios de ACN y los Productos de ACN.
- 5.14 Si se lo solicitan, el EI facilitará una copia del Código deontológico de la AVD de su País de Residencia a los Clientes. Las copias de estos documentos están disponibles en la Oficina virtual. Para las compras realizadas a través de la Tienda virtual de un EI, ACN facilitará toda la información y la documentación requeridas directamente al Cliente.
- 5.15 El EI se asegurará de que los EI potenciales tengan ocasión de revisar el Contrato de EI, incluidos las condiciones generales, este documento de Políticas y procedimientos y el Plan de retribución, antes de enviar una Solicitud.

6. PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACN

Cumplimentación y envío de Contratos de

Cliente

- 6.1 Para poder comprar Servicios de ACN, el Cliente debe enviar a ACN un Contrato de Cliente cumplimentado y firmado, o completar el proceso de compra en línea o por teléfono.
- 6.2 Los Empresarios Independientes están obligados a facilitar a los Clientes una copia de los Contratos de Cliente o los procesos de compra en línea que ACN y los Socios de ACN proporcionan. El EI debe también proporcionar las condiciones generales aplicables, las listas de precios, así como cualquier información relevante a la compra. Los pedidos de Cliente enviados por cualquier otro medio podrán ser rechazados.
- 6.3 El Cliente debe rellenar el Contrato de Cliente personalmente.
- 6.4 Los EI podrán ayudar a los Clientes a rellenar los Contratos de Cliente, y enviar a ACN los Contratos de Cliente cumplimentados si este lo solicita expresamente.

Aceptación por parte del Cliente y fecha de entrada en vigor del Contrato de Cliente

- 6.5 ACN y los Socios de ACN tienen autoridad total para aceptar o rechazar un Contrato de Cliente.
- 6.6 ACN no será responsable de los Clientes rechazados del EI.
- 6.7 En el caso de un pedido de Cliente a MásMóvil, si por cualquier motivo MásMóvil considera que el pedido del Cliente es incompleto, ACN se reserva el derecho de cargarle al Empresario Independiente un importe de 3 euros en concepto de pedido incompleto.
- 6.8 A efectos de determinación de las calificaciones y retribuciones en virtud del Plan de retribución, la fecha y hora en la que ACN procesa un Contrato de Cliente serán la fecha de entrada en vigor del Contrato de Cliente.
- 6.9 Con el fin de garantizar que recibe a tiempo el crédito derivado de las compras de los Servicios de ACN, ACN debe recibir el Contrato de Cliente antes de las 14:00 horas (horario de España peninsular) del último día hábil del mes.
- 6.10 Si el último día del mes es sábado, domingo o festivo nacional, se considerará el día hábil anterior como último día del mes.

7. CANALES DE VENTA AL POR MENOR PROHIBIDOS

- 7.1 Los EI solo podrán promocionar y comercializar los Servicios de ACN utilizando técnicas de marketing de redes.
- 7.2 La promoción de Servicios de ACN a través de los siguientes canales de venta estarán permitidas, únicamente con el previo consentimiento por escrito de ACN:
 - (a) Tiendas.
 - (b) Ferias, eventos de atletismo, comunitarios, mercadillos, mercadillos de trueque o eventos similares.
 - (c) Ventas a través de internet (con la excepción de la Tienda Virtual del EI). En esta categoría se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo, las ventas realizadas a través de mercados en línea o sitios de subastas (como eBay y Amazon), a través de redes sociales (como Facebook y Twitter), sitios de medios sociales (como Instagram y YouTube), foros de debate en línea, tableros de mensajes, blogs, wikis y podcasts. Los EI podrán promocionar sus Organizaciones de ACN a través de internet siempre que lo hagan en virtud de la cláusula 10 de estas Políticas y procedimientos.

8. PRÁCTICAS PROHIBIDAS

Suministro de información o Contratos de Cliente falsos

- 8.1 Todo aquel EI que anime o permita a un Cliente el suministro de información falsa o incompleta a ACN estará sujeto a acciones de acatamiento en virtud de estas Políticas y procedimientos.
- 8.2 Toda retribución o calificación obtenida por un EI o por la Upline del mismo a raíz de un Contrato de Cliente falso o de información falsa de un Cliente quedará rescindida.

Clientes vulnerables y de alto riesgo como objetivo

- 8.3 Los EI no promocionarán ni venderán Servicios de ACN a:
 - (a) Menores de 18 años.
 - (b) Personas cuyas facultades físicas, mentales o emocionales les impidan

comprender los términos, las condiciones y los precios de los Servicios de ACN o la Oportunidad de ACN, o que les conviertan en personas susceptibles de sucumbir a presiones que tengan como fin lograr la compra.

- 8.4 El EI es responsable de asegurarse de que aquellos Clientes que no tengan conocimientos suficientes del idioma oficial del país del Cliente entiendan todos los términos, condiciones y precios de los Servicios de ACN o la Oportunidad de ACN.
- 8.5 En caso de constatar que un EI tiene como objetivo a Clientes cuyos servicios fueron cancelados por otro proveedor de servicios por motivos de impago o retrasos en los pagos, o cuyo volumen de impago imposible de cobrar a sus Clientes sea superior a un nivel por encima de la media, y que dicho EI no adopta las medidas necesarias para resolver dicha situación tras solicitud por parte de ACN, el EI en cuestión podrá ser objeto de acciones de acatamiento en virtud de estas Políticas y procedimientos.

Cambio de proveedor del Cliente sin su consentimiento (preasignación fraudulenta)

- 8.6 Toda práctica que provoca el cambio del proveedor de servicios de telecomunicaciones o de energía de una persona sin el conocimiento y el consentimiento previos de dicha persona recibe el nombre de preasignación fraudulenta.
- 8.7 **La preasignación fraudulenta es un acto ilícito y supone una infracción de estas Políticas y procedimientos.**
- 8.8 ACN mantiene una política de tolerancia cero con la preasignación fraudulenta y un solo incidente ocasionará la cancelación de la Organización del EI.
- 8.9 Los clientes obtenidos a través de preasignación fraudulenta se eliminarán de la Lista de Clientes Personales («LCP») del EI, y se rescindirán todas aquellas retribuciones y calificaciones obtenidas tanto por el EI como por su Upline.
- 8.10 Además de la cláusula 8.9, la preasignación fraudulenta constituye delito en muchos países, y ACN colabora con la policía y con las autoridades judiciales que investigan dichas cuestiones.

8.11 El EI debe adoptar estas medidas para evitar la preasignación fraudulenta:

- (a) Facilitar siempre a los Clientes información sobre los Servicios de ACN de forma completa y exacta.
- (b) Asegurarse de que un Cliente potencial sea consciente de que el envío de un Contrato de Cliente para Servicios de ACN provocará el cambio de su proveedor de telecomunicaciones o energía actual a ACN o al Socio de ACN correspondiente.
- (c) Confirmar que la persona que envía un Contrato de Cliente tiene la autorización necesaria para cambiar el proveedor de servicios del Cliente. En el caso de clientes particulares, la mejor forma de obtener esta garantía es solicitar una copia de la factura de consumo energético o de teléfono del Cliente. En el caso de clientes empresa, los EI deben asegurarse de que la persona que envía el pedido tenga autorización legal para actuar en nombre de la empresa.
- (d) Revisar su LCP de forma regular. La LCP contiene todos aquellos clientes que el EI ha adquirido y supone la base de las posiciones y retribuciones logradas en el marco del Plan de retribución. Está disponible en la [Oficina virtual](#). Es responsabilidad del EI asegurarse de que su LCP sea correcta. Si el EI tiene la sospecha de que uno de los Clientes que aparecen en su LCP no ha sido adquirido por él mismo, se debe poner en contacto inmediatamente con el Servicio de Atención al Empresario de ACN.

Adquisición personal de clientes y adquisición fraudulenta

- 8.12 Cada EI debe adquirir personalmente y realizar ventas a los Clientes para recibir las posiciones y retribuciones logradas en el marco del Plan de retribución.
- 8.13 La adquisición fraudulenta es el acto de colocar el nombre del Número de negocio en un Contrato de Cliente a pesar de que el EI no logró el Cliente personalmente.
- 8.14 **La adquisición fraudulenta supone una infracción de estas Políticas y procedimientos y**

se considera un intento de manipular el Plan de retribución. Además, supone el incumplimiento de las leyes de protección de consumidores de numerosos países.

- 8.15 ACN mantiene una política de tolerancia cero con la adquisición fraudulenta y un solo incidente ocasionará la cancelación de la Organización del EI.
- 8.16 Los clientes obtenidos a través de adquisición fraudulenta se eliminarán del EI al que fueran asignados, y se rescindirán todas aquellas retribuciones y calificaciones obtenidas tanto por el EI como por su Upline.
- 8.17 El EI debe adoptar estas medidas para evitar la adquisición fraudulenta:
- (a) Asegurarse de que sus Clientes emplean su nombre y su Número de negocio cuando envían un Contrato de Cliente.
 - (b) No permitir ni animar a los Clientes a que usen en un contrato el nombre o el Número de negocio de otro EI, a menos que dicho EI estuviera directamente implicado en la venta efectuada al Cliente.
 - (c) No realizar nunca operaciones de compraventa de Clientes con otro EI, incluido su Patrocinador.
 - (d) Revisar su LCP de forma regular.

9. TARIFAS, PLAZOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE ACN

General

- 9.1 El objetivo de ACN es establecer para los Servicios de ACN tarifas, plazos y condiciones que sean competitivos con el resto de proveedores que actúan en los países en los que ACN opera.
- 9.2 Las tarifas, los plazos y las condiciones de los servicios que ofrecen los Socios de ACN son establecidos por los propios socios.
- 9.3 Los EI están obligados a promocionar los Servicios de ACN de acuerdo con las tarifas, los plazos y las condiciones establecidos por ACN o por los Socios de ACN.
- 9.4 Los EI están obligados a proporcionar a los Clientes información completa y exacta sobre los Servicios de ACN y tienen prohibido realizar afirmaciones incorrectas y exagerar las tarifas,

los plazos y las condiciones de cualquiera de los Servicios de ACN.

- 9.5 Específicamente, los EI tienen prohibido comunicar de forma explícita o implícita que ACN es el proveedor más barato o que el Cliente ahorrará al comprar los Servicios de ACN.
- 9.6 ACN y los Socios de ACN podrán cambiar las tarifas, los plazos y las condiciones de cualquier Servicio de ACN, y podrán cancelar la oferta o comercialización de cualquier Servicio de ACN en cualquier momento sin ningún tipo de responsabilidad ni obligación ante el EI.
- 9.7 Es responsabilidad del EI promocionar únicamente las tarifas, los plazos y las condiciones más actualizados de los Servicios de ACN.

Contacto con los Socios de ACN

- 9.8 Para que ACN pueda proporcionar servicios de calidad, es vital mantener una buena relación con los Socios de ACN.
- 9.9 El Empresario Independiente no podrá ponerse en contacto con los Socios de ACN bajo ningún concepto.
- 9.10 Las consultas que el EI tenga en relación con los servicios proporcionados por los Socios de ACN deberán dirigirse a ACN.
- 9.11 Las consultas de Clientes deberán dirigirse a la línea de atención al cliente del Socio de ACN.
- 9.12 La infracción de estas reglas supondrá la aplicación de medidas disciplinarias en virtud de estas Políticas y procedimientos.

10. MARKETING Y PUBLICIDAD

Filosofía de la empresa en relación con el marketing

- 10.1 ACN ha desarrollado un exitoso sistema de venta a nivel internacional basado en su sólida experiencia y el conocimiento que tiene tanto de los servicios, como de los mercados en los que desarrolla sus actividades.
- 10.2 ACN ha creado materiales y actividades diseñados para ayudar a los EI en sus actividades de promoción de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN.
- 10.3 Se recomienda que los EI utilicen únicamente los materiales de marketing proporcionados por ACN o Socios de ACN. Los EI podrán usar o

distribuir otros materiales de marketing solo según se dispone en las cláusulas 10.18 a 10.26.

Uso de la identidad y la Propiedad intelectual de ACN

- 10.4 La identidad de marca de ACN es uno de sus activos más valiosos.
- 10.5 El nombre, las marcas comerciales, los nombres comerciales, los logotipos, los materiales de marketing, los procesos, los derechos de autor, la imagen corporativa y el fondo de comercio de ACN, así como otra información privada de la empresa (la «**Propiedad Intelectual**») están protegidos por ley y son propiedad exclusiva de ACN.
- 10.6 Cada EI tiene un derecho limitado y no exclusivo para usar la Propiedad Intelectual de ACN únicamente con fines de promoción de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN. Este derecho limitado no transfiere posesión ni ningún otro derecho sobre la Propiedad Intelectual.
- 10.7 Todo derecho de uso de la Propiedad Intelectual concluye cuando finaliza la condición de EI. Los EI no utilizarán ni registrarán ningún nombre, marca registrada, nombre comercial, logotipo, materiales de marketing, proceso, derechos de autor, nombre de dominio, imagen corporativa o marca distintiva que se puedan confundir con los de ACN.
- 10.8 Los Socios de ACN imponen a veces restricciones en el uso que ACN y los EI hacen de su Propiedad Intelectual.
- 10.9 Los EI no podrán usar la Propiedad Intelectual de ningún Socio de ACN de una forma que ACN no permita específicamente. Para más información, vaya a la [Oficina virtual](#).

Promoción de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN

- 10.10 ACN es una empresa de marketing y venta directa que enfatiza el uso del marketing relacional, también conocido como «**warm marketing**».
- 10.11 El marketing relacional implica promocionar los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN cara a cara con personas físicas o empresas con las que ya tiene una relación en el momento de realizar la actividad de promoción.
- 10.12 El mercado relacional de un EI es:

- (a) A grandes rasgos, son todas aquellas personas con las que tiene contacto personal o una relación ya existente.
- (b) No se limita a sus amigos y familiares, aunque sin duda estos forman parte del mismo.

- 10.13 Un solo contacto con una persona en un contexto personal, empresarial o social basta para considerar que dicha persona forma parte de su mercado relacional.
- 10.14 Las personas conocidas a través de su mercado relacional actual forman parte también de su mercado relacional.
- 10.15 El «**cold marketing**» es toda aquella actividad promocional no solicitada que se ofrece a personas con las que actualmente no tiene relación personal, empresarial o social.
- 10.16 Algunos ejemplos de cold marketing son la publicidad masiva, la compra de listas de clientes potenciales, las ventas puerta a puerta, el telemarketing, la distribución de propaganda y el uso de dispositivos de marcación automática.
- 10.17 **ACN no permite que los EI utilicen técnicas de venta de cold marketing para la promoción de los Servicios de ACN o la Oportunidad de ACN.** Para evitar cualquier duda, esta cláusula prohíbe que los empresarios independientes:
- (a)** adquieran clientes o nuevos empresarios independientes mediante técnicas de venta de *cold marketing*; y
- (b)** recluten como nuevos EI a ningún empleado o vendedor externo de algún operador o proveedor de ACN; y
- (c) visiten los puntos de venta de ningún operador o vendedor de ACN, a menos que sean clientes de dicho operador.

Creación y uso de materiales de marketing

- 10.18 ACN ha creado diversos materiales de marketing para ayudar a los EI en sus actividades de promoción de los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN.
- 10.19 Materiales de marketing de ACN:
- (a) Están basados en la experiencia que ACN tiene en el mercado de la venta directa y han demostrado ser eficaces en todo el mundo.
- (b) Cumplen con las leyes, las normativas y los Códigos del AVD aplicables, para garantizar que el EI no infringirá de forma

involuntaria las leyes y normativas aplicables.

- 10.20 Algunos de estos materiales están disponibles de forma gratuita en la Oficina virtual, mientras que otros tienen un coste.
- 10.21 Para convertirse en EI o lograr retribuciones y calificaciones, no es necesario comprar materiales de marketing.
- 10.22 ACN reconoce que podría ser una práctica recomendada que los EI crearan y distribuyeran sus propios materiales de marketing.
- 10.23 Con el fin de promocionar un mensaje de marketing homogéneo, conservar la imagen de marca de ACN y garantizar el cumplimiento de las leyes publicitarias, de protección de consumidores y otras leyes y normativas aplicables, los EI podrán crear sus propios materiales de marketing si:
- (a) El EI ha obtenido autorización previa por escrito de ACN.
 - (b) Los materiales no contienen afirmaciones ni garantías distintas a las publicadas en el material de marketing de ACN del país en cuestión.
 - (c) Los materiales respetan estas Políticas y procedimientos.
 - (d) Los materiales cumplen con las leyes, las normativas y los Códigos de la AVD aplicables en el país en el que se utilizarán.
- 10.24 Los requisitos en la cláusula 10.23 se aplican a todos los materiales impresos, de difusión radiofónica y televisiva y electrónicos utilizados para promocionar los Servicios de ACN o la Oportunidad de ACN, incluidos anuncios, folletos, vídeos, grabaciones de sonido, hojas, rótulos, banderas, sitios web, apps, páginas en redes sociales, grabaciones telefónicas, correos electrónicos, materiales de presentación y prendas de ropa.
- 10.25 Puede encontrar más información y los requisitos para la obtención de autorización en las Directrices de publicidad y las Directrices de internet, disponibles en la Oficina virtual.
- 10.26 Los EI no podrán vender ni obtener beneficio en modo alguno con la creación o la distribución de los materiales de marketing.

Afirmaciones sobre rendimientos e ingresos

- 10.27 El éxito de los EI de ACN depende principalmente de los esfuerzos personales de cada EI y no está garantizado. El EI no puede dar información exagerada o no representativa sobre las ganancias, y toda información sobre ganancias debe guardar relación con las ganancias reales por la Oportunidad de ACN de una persona identificable y que se pueda verificar.
- 10.28 **Los EI tienen prohibido prometer, garantizar o sugerir a un EI potencial que de la mano de ACN obtendrá o podrá obtener un nivel de éxito o rendimiento determinado.**
- 10.29 La prohibición en la cláusula 12.28 es aplicable a las comunicaciones verbales, escritas y electrónicas. Los EI no podrán usar ejemplos de rendimientos hipotéticos que no sean los que contienen los materiales creados por ACN.

Garantía de ahorro o tarifas

- 10.30 ACN y los Socios de ACN tienen como objetivo conseguir un precio competitivo para sus productos y servicios. Sin embargo, el uso que el Cliente realiza de los Servicios de ACN varía, y no todos los Clientes ahorrarán dinero al usar los Servicios de ACN.
- 10.31 Los EI no podrán prometer, garantizar ni sugerir a Clientes actuales o potenciales que ahorrarán dinero o ahorrarán una cantidad o porcentaje concretos a raíz del uso de los Servicios de ACN. Afirmaciones como «Con ACN ahorrará un 5 % en su factura de teléfono» están prohibidas.
- 10.32 Los EI tienen prohibido crear o proporcionar comparativas de precios entre los servicios proporcionados por ACN y los de otros proveedores. Las comparativas de precios están estrictamente reguladas por ley y existen muchas probabilidades de que dichas comparativas sean incorrectas.

Sitios web y redes sociales

- 10.33 Los sitios web y las páginas en redes sociales pueden ser herramientas importantes para que los EI amplíen sus Organizaciones.
- 10.34 Es importante que estos tipos de medios presenten los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN de acuerdo con estas Políticas y procedimientos y las leyes, normativas y Códigos de la AVD aplicables.

- 10.35 ACN pone una Tienda Virtual a disposición de cada EI cuando se une a ACN.
- 10.36 La Tienda Virtual facilita la tarea de que posibles Clientes obtengan la información que necesitan sobre los Servicios de ACN.
- 10.37 ACN anima a los EI a que usen sus tiendas virtuales para lograr presencia en internet.
- 10.38 Todo aquel EI que desee crear su propio sitio web, app, espacio en Facebook, Instagram o similar, o de otra forma utilizar internet y las redes sociales en conexión con su Organización, deberá cumplir los requisitos de marketing y de otro tipo, estipulados en las presentes Políticas y procedimientos y las Directrices de internet de ACN y Directrices de publicidad de ACN (disponibles en la Oficina virtual) y debe enviar una solicitud de aprobación por escrito al Servicio de Atención al Empresario de ACN antes de su activación.

Concursos e incentivos

- 10.39 Los EI no podrán organizar concursos, loterías ni juegos para promocionar los Servicios de ACN o la Oportunidad de ACN, a menos que ACN lo autorice.
- 10.40 Los EI tienen prohibido ofrecer o proporcionar un incentivo económico o de otro tipo, promociones, premios, bonificaciones y otros beneficios a un Cliente actual o potencial, a menos que el beneficio se facilite de acuerdo con el Contrato de EI y el Plan de retribución, o ACN lo autorice de algún otro modo.

Solicitud por parte de los medios de comunicación y comparencias

- 10.41 Presentar una imagen pública precisa, coherente y positiva son aspectos importantes para preservar la reputación de ACN y el valor de la Oportunidad de ACN.
- 10.42 Parte de la mejora de ACN radica en la gestión de la relación con los medios de comunicación que mantiene la Empresa.
- 10.43 El Departamento de Marketing de ACN cuenta con formación en relaciones con los medios de comunicación.
- 10.44 Si un medio de comunicación se pone en contacto con el EI como fuente u objeto de historia sobre ACN o sobre la venta directa, el EI debe ponerse en contacto con

mediacontacts@acneuro.com antes de aceptar su comparencia o conceder una entrevista.

- 10.45 Durante las comunicaciones con los medios de comunicación, el EI está autorizado a hablar de sus propias actividades y de su Organización, pero no podrá hablar en nombre de ACN ni presentarse a sí mismo como portavoz de ACN.
- 10.46 Está totalmente prohibido que los EI utilicen los medios de comunicación –incluidas notas de prensa, artículos, editoriales, anuncios, anuncios informativos y comparencias en televisión o radio– para promocionar o publicitar ACN como empresa, los Servicios de ACN la Oportunidad de ACN o su Organización sin contar con la autorización previa por escrito de ACN.

Uso de la Organización para recaudaciones de fondos

- 10.47 ACN colabora con organizaciones benéficas de todo el mundo y anima a los EI a que colaboren con las organizaciones benéficas que deseen.
- 10.48 ACN se opone a la promoción de la Oportunidad de ACN en organizaciones benéficas o sin ánimo de lucro con fines de recaudación de fondos, ya que estos tipos de programas no funcionan bien con el modelo de ventas de ACN.

Imagen de marca y marketing conjuntos

- 10.49 ACN prohíbe la creación de imagen de marca conjunta o las tareas de marketing de los Servicios de ACN o la Oportunidad de ACN compartidas con otro negocio, producto o servicio, salvo en caso de que cumplan con el contrato establecido entre ACN y los Socios de ACN.

Eventos de marketing

- 10.50 ACN promueve el uso de «**Eventos regionales de formación**», «**Supersábados**», «**Reuniones de oportunidad de negocio**» y «**Recepciones privadas de negocios**» como forma de presentar ACN a Clientes y EI potenciales, y enseñar a EI potenciales y existentes la forma en la que pueden lograr el éxito con la Oportunidad de ACN.
- 10.51 Los eventos descritos en la cláusula 10.60 deberán desarrollarse en un marco de profesionalidad e integridad, y deben cumplir con estas Políticas y procedimientos.
- 10.52 La asistencia a los eventos patrocinados por un EI o ACN es voluntaria, y los EI no podrán

comunicar a los EI existentes o potenciales, de forma explícita ni implícita, que la asistencia a dichos eventos es obligatoria para lograr el éxito con la Oportunidad de ACN.

- 10.53 Los eventos patrocinados por el EI no están pensados para proporcionar ingresos adicionales a los organizadores de los eventos y deben celebrarse sin fines lucrativos. El coste de la entrada no podrá ser superior al necesario para cubrir los costes y gastos externos a los que debe hacer frente el organizador.
- 10.54 Si un EI le cobra a otro EI por formación, el ofrecerá, durante los 14 días posteriores, reembolso completo (menos los gastos de viaje y estancia) al EI que no estuviera satisfecho con dicha formación.

11. CREACIÓN DE UN EQUIPO DE VENTAS

- 11.1 La creación de un equipo de ventas es una característica habitual de las empresas de marketing de redes y ACN anima a los EI a que promocionen la Oportunidad de ACN y a que creen una Downline.
- 11.2 Ser Patrocinador exige trabajo arduo y supone obligaciones adicionales tanto para el Patrocinador como para la Upline.
- 11.3 Un patrocinador es responsable de formar, supervisar y apoyar a los EI de su Downline para asegurarse de que sus Downline entiendan y cumplan las presentes Políticas y procedimientos, así como todas las leyes, normativas y códigos de la AVD aplicables, que conozcan debidamente los Servicios de ACN y que los promocionen adecuadamente a los Clientes potenciales.
- 11.4 Los patrocinadores deberán mantener contacto regular con sus Downline en comunicaciones tanto en persona como verbales y por escrito.
- 11.5 **Aviso importante: para conseguir éxito empresarial con ACN no es obligatorio patrocinar EI.**
- 11.6 **Los EI no obtienen calificaciones ni retribuciones con el reclutamiento de nuevos EI. La retribución está basada únicamente en la venta de los Servicios de ACN, y en el consumo que hagan los Clientes de los Servicios de ACN**

Presentación de la Oportunidad de ACN

- 11.7 El EI debe asegurarse de que la Oportunidad de ACN se presenta a los posibles EI de una forma exhaustiva y precisa.
- 11.8 Los EI no podrán realizar afirmaciones ni menciones falsas, exageradas ni engañosas en relación con la Oportunidad de ACN.
- 11.9 Para presentar la Oportunidad de ACN, los EI solo podrán utilizar los materiales proporcionados o aprobados por ACN.
- 11.10 Los EI tienen prohibido afirmar, garantizar o sugerir a un EI potencial que obtendrá o podrá obtener un nivel determinado de rendimientos o éxito como EI de ACN.
- 11.11 Los EI patrocinadores deberán explicar que el éxito con ACN depende principalmente de los esfuerzos, el compromiso y las habilidades del EI, y que dicho éxito podría verse afectado también por factores externos como las condiciones económicas y el mercado de competencia en el que el EI desarrolle sus actividades.
- 11.12 Los EI deben explicar el Plan de retribución de ACN al EI potencial, y comunicarle que todas las retribuciones de ACN en el Plan de retribución están basadas en la venta de los Servicios de ACN a Clientes, y en el uso que estos realicen de los Servicios de ACN.
- 11.13 La venta directa y el marketing de redes son formas de negocio ampliamente aceptadas en todos los países en los que ACN desarrolla sus actividades, y ACN se esfuerza al máximo en cumplir todas las leyes aplicables.
- 11.14 Ninguna autoridad gubernamental revisa, refrenda ni aprueba el modelo de venta ni el plan de retribución de las empresas de venta directa, incluida ACN.
- 11.15 Al presentar la Oportunidad de ACN, los EI no deben afirmar de forma explícita ni implícita que ningún organismo gubernamental ha revisado o autorizado la Oportunidad de ACN.
- 11.16 Si los EI potenciales tienen preguntas en relación con el estado legal de las ventas directas o de la Oportunidad de ACN, remítales al Servicio de Atención al Empresario de ACN.

Cambio de patrocinadores

- 11.17 ACN cree que es importante mantener y proteger la relación existente entre un EI y su Patrocinador.

- 11.18 Un EI podrá cambiar de Patrocinador o unirse a ACN de nuevo bajo un nuevo Patrocinador solo:
- Como parte de una nueva Organización.
 - Transcurridos un mínimo de 12 meses desde la fecha de cancelación, no renovación o finalización de la Organización anterior del EI.
 - Si el EI no ha tenido relación con otra Organización durante el periodo de 12 meses.
- 11.19 Como excepción a las cláusulas 11.17 y 11.18, un EI que patrocine a un nuevo EI puede solicitar que se asigne el nuevo EI a otro EI en la Downline del Patrocinador original en el plazo de 60 días desde la Fecha de Inicio del nuevo EI.
- 11.20 Para pedir un traspaso en virtud de la cláusula 11.19, el Patrocinador original debe enviar una solicitud a través de la Oficina virtual. El Patrocinador original deberá facilitar el nombre y Número de Negocio del EI que se cambia de Patrocinador y el nombre y Número de Negocio del nuevo Patrocinador.
- 11.21 Un nuevo EI se puede cambiar de Patrocinador solamente una vez y, una vez realizado el cambio, no se puede modificar ni revocar.
- 11.22 ACN informará al Patrocinador original y al nuevo EI del cambio de Patrocinador, cuando este se haya realizado. Los Cónyuges y Parejas no pueden cambiar de Patrocinador de acuerdo a esta norma (ver cláusulas 3.38 a 3.48 para más información).
- 11.23 ACN se reserva el derecho de modificar el Patrocinador de un EI para corregir errores cometidos tanto por el EI como por ACN a la hora de enviar o procesar un Contrato de EI, si un EI se reclutó utilizando prácticas ilícitas o poco éticas, o por cualquier otro motivo a criterio de ACN.

Prohibición del reclutamiento cruzado

- 11.24 Se anima a los EI a que colaboren entre sí, incluidos con los EI de otros equipos de ventas, para el desarrollo de sus Organizaciones respectivas.
- 11.25 Es importante que dichas actividades se desarrollen en la base del respeto mutuo.
- 11.26 El reclutamiento de EI de otros equipos de ventas supone una práctica no ética, y ocasiona daños tanto a ACN como al resto de EI.

- 11.27 Un EI no podrá reclutar, solicitar, ni animar — tanto de forma directa como indirecta— a que otro EI abandone a un Patrocinador u equipo de ventas para unirse a otros durante la vigencia de la Organización de un EI y 12 meses después del fin de vigencia de la Organización.
- 11.28 Los EI no podrán solicitar, pedir ni animar a otra persona a que se convierta en EI si otro EI ya se ha puesto en contacto con dicha persona.

La captación está prohibida

- 11.29 Como contratistas independientes, los EI están autorizados a trabajar como distribuidores de otras empresas de venta directa.
- 11.30 Sin embargo, ni usted ni ninguna persona asociada con su Organización podrán —tanto de forma directa como indirecta— solicitar, pedir ni animar a un EI potencial de ACN a que participe en un programa de venta directa ofrecido por otra empresa, tanto si dicha empresa ofrece servicios que sean competencia de los Servicios de ACN como si no.
- 11.31 Se espera lo siguiente de los EI y cualquiera asociado a su Organización:
- Que en exclusiva comercialicen los Servicios de ACN, promocionen la Oportunidad de ACN y que formen y supervisen a los EI de su Downline.
 - Que no participen en un programa de venta directa ofrecido por otra empresa.
- 11.32 Si el EI u otra persona asociada a la Organización decide participar en un programa de venta directa ofrecido por otra empresa, el EI acepta:
- Notificar ACN en el plazo de 5 días laborables, a contar desde el día en que el EI inicia dicha actividad.
 - No optar al pago de comisiones por los niveles del 4 al 7 en su Equipo de ventas, como expone el Plan de retribución.
 - Reembolsar todas las comisiones que haya recibido después del día en que inició dicha actividad, independientemente de que haya notificado a ACN o no.
 - Que ACN tiene derecho a recuperar las comisiones abonadas al EI retirando dichos importes de cualquier otro pago (pasado, presente o futuro) que pueda ser pagadero al EI en virtud del Plan de retribución.

11.33 Si el EI no notificara ACN de su participación en un programa de venta directa ofrecido por otra empresa para otra Empresa de venta directa, se considerará incumplimiento de las presentes Políticas y procedimientos y podría resultar en otras acciones por parte de ACN, incluyendo la terminación de la Organización.

Formación y supervisión

11.34 Como Patrocinador o EI Upline, una de sus responsabilidades es formar a los EI de su Downline en relación con los Servicios de ACN y estas Políticas y procedimientos.

11.35 Los EI patrocinadores deberán comunicarse regularmente, de manera prudente y en horario razonable para evitar ser invasivo, con sus equipos de venta por escrito y de forma personal en lo referente a ACN, la correcta presentación de ACN, y las obligaciones legales y éticas del EI.

11.36 Los Patrocinadores deberán mantenerse informados de las novedades de servicios, de productos y de las oportunidades de formación para así poder informar a su Downline.

12. EL PLAN DE RETRIBUCIÓN

Descripción general

12.1 Para alcanzar el éxito en cualquier incursión empresarial, es necesario ponerle dedicación y esfuerzo.

12.2 El éxito del Empresario Independiente depende principalmente del esfuerzo, compromiso y habilidades que el Empresario Independiente y su equipo apliquen en su negocio ACN, aunque también puede verse afectado por condiciones económicas generales y por el entorno competitivo del país en donde opere.

12.3 El éxito y las ganancias del EI no están garantizados y, por desgracia, no todos los EI consiguen el éxito.

12.4 Las calificaciones y ganancias en virtud del Plan de retribución se basan únicamente en la venta de los Servicios de ACN y Productos de ACN, y el consumo de Servicios de ACN.

12.5 **Los EI no obtienen calificaciones ni retribuciones con el reclutamiento de nuevos EI.**

12.6 Esta sección resume el sistema de retribución de ACN.

12.7 El resto de la información se encuentra en el Plan de retribución de su País de Residencia, el cual forma parte del Contrato de EI.

12.8 Los Planes de retribución actuales de todos los países están disponibles en la Oficina virtual.

Definiciones

12.9 Las definiciones siguientes se aplican al Plan de retribución:

- (a) **Valor Sujeto a Comisiones (o VC):** el valor asignado a cada Producto de ACN y Servicio de ACN a efectos del cálculo de comisiones de acuerdo al Plan de retribución. La retribución se calcula como un porcentaje del VC asignado.
- (b) **Posición de mérito:** toda posición en el Plan de retribución.
- (c) **Facturación mensual mínima de downline:** el mínimo de ingresos brutos mensuales generado en una Downline del EI necesario para calificar a determinadas posiciones de mérito, en virtud del Plan de Retribución.
- (d) **Puntos de equipo:** el valor combinado de las compras de Servicios de ACN hechas por el EI y Clientes usando el Número de negocio del EI, más los puntos personales de todos los EI de su Downline.
- (e) **Puntos personales:** el valor combinado de las compras de Productos de ACN y Servicios de ACN hechas por el EI y Clientes usando el Número de negocio del EI.
- (f) **Puntos cliente:** el valor asignado a cada Servicio de ACN a efectos de calificación de acuerdo al Plan de Retribución.
- (g) **EI** La posición con la que comienza un nuevo EI de ACN.
- (h) **EI:** la posición inicial de un nuevo EI de ACN.

Derecho a posiciones de mérito y retribución

12.10 Cada nuevo EI empieza como un EI.

12.11 El EI nuevo se inscribe como EI.

12.12 El EI puede alcanzar posiciones de mérito superiores y recibir remuneración en virtud del Plan de Retribución, siempre que:

- (a) Tenga una Organización activa.
- (b) Consiga los puntos personales, los puntos de equipo, si procede, la estructura de

equipo, si procede, y la facturación mensual mínima de downline, si procede, necesarios para alcanzar la Posición de Mérito. Para más información, consulte el Plan de Retribución de su País de Residencia. Consulte , el Plan de Retribución de su País de Residencia para más información.

- (c) Cumpla con las presentes Políticas y procedimientos.

12.13 Podrían aplicarse criterios adicionales para bonificaciones y comisiones específicas.

12.14 La calificación por las posiciones de mérito según el Plan de Retribución está basada en la venta de Servicios de ACN a Clientes, y en el consumo de los Servicios de ACN por parte de los Clientes.

12.15 Es importante que los Clientes den el Número de negocio del EI cuando adquieran servicios.

12.16 Para recibir retribución en un mes determinado, la información del Cliente y el EI debe recibirse en ACN antes de las 14:00 horas (hora de España peninsular) del último día hábil del mes.

12.17 En cuanto a los Servicios de ACN, únicamente se utilizarán los Clientes con Cuenta de Cliente activa para determinar las calificaciones y retribuciones.

12.18 Los Clientes que cancelen su Servicio ACN, sean anulados o no usen el Servicio ACN durante 3 meses consecutivos no se consideran activos.

12.19 Una Cuenta de Cliente abarca todos los Servicios de ACN del mismo tipo (por ejemplo, telefonía fija, móvil o digital) suministrados a un mismo hogar, domicilio o nombre de Cliente.

12.20 Los Clientes que adquieran más de un tipo de Servicio de ACN tendrán más de una Cuenta de Cliente.

12.21 La remuneración en virtud del Plan de Retribución se abona de manera retroactiva.

12.22 Para más información sobre los plazos de la remuneración, consulte el Plan de retribución y la [Oficina virtual](#).

Obtención de retribución

12.23 En virtud del Plan de retribución, los EI pueden ganar retribución de ACN de tres (3) formas:

- (a) Bonificaciones por ventas (definida más abajo)
- (b) Comisiones por ventas realizadas por el EI y su Downline si procede.

- (c) Bonificaciones por Adquisición de Clientes («BAC»).

12.24 Las condiciones generales aplicables a las calificaciones para posiciones de mérito y retribución podrían ser modificadas a criterio de ACN, al igual que lo puede ser el VC y los puntos cliente de los Servicios de ACN.

12.25

12.26

Comisiones

12.27 Los EI ganan comisiones en función de las ventas de Servicios de ACN, y el consumo de los Servicios de ACN por Clientes. Los EI y otras posiciones de mérito también ganan comisiones en función de las ventas de Servicios de ACN por su Downline.

12.28 Las comisiones varían según la posición del EI y el VC de los Servicios de ACN vendidos.

12.29 El VC por los Servicios de ACN está establecido en el Listado de productos y servicios.

12.30 El VC de los Servicios de ACN es un porcentaje de la facturación mensual en bruto a un Cliente menos

- (a) impuestos;
- (b) recargos;
- (c) y provisión para deudas incobrables.

12.31 Con algunos Servicios de ACN, principalmente los suministrados por Socios de ACN, el VC será una cantidad mensual fija.

12.32 Para información detallada, consulte el documento Listado de productos y servicios, situado en la [Oficina virtual](#).

12.33 El Valor Sujeto a Comisiones se calcula según el Plan de retribución del país en el que reside el Cliente, en concreto, el domicilio en donde se suministran los Productos de ACN o Servicios de ACN.

12.34 Las comisiones pagaderas a los EI se determinan:

- (a) Agregando el VC de los Clientes del EI y su equipo de venta en cada país, de acuerdo al Plan de Retribución.
- (b) Convirtiendo dichas cantidades agregadas a la divisa del País de Residencia del EI.
- (c) Aplicando el programa de comisiones personales en el Plan de retribución del País de Residencia.

12.35 Las comisiones se abonan de manera retroactiva: hasta 3 meses después por Servicios

de ACN (debido al suministro y los plazos de facturación).

- 12.36 Las comisiones por los Servicios de ACN se calculan después del primer viernes de cada mes y se abonan en el primer día hábil después del tercer viernes de cada mes.
- 12.37 Las comisiones se abonan únicamente cuando superan el importe mínimo establecido por ACN para el País de Residencia del EI. Las comisiones por debajo de dicho importe se retendrán hasta que las comisiones debidas al EI superen ese mínimo.
- 12.38 Toda deuda o crédito aplicable a la Organización será aplicada antes del pago.

Bonificaciones por Adquisición de Clientes (BAC)

- 12.39 Si un EI en posición de Executive Team Leader o superior patrocina a un nuevo EI y le ayuda a calificar para EI Customer Qualified o superior en los primeros 30 días después de unirse a ACN, el EI podría obtener una BAC.
- 12.40 Las BAC son un pago fijo y único que depende de:
- (a) La posición de mérito.
 - (b) La posición de mérito con respecto al EI que califica.
- 12.41 Para más información, consulte el Plan de Retribución de su País de Residencia.

Otras bonificaciones

- 12.42 De vez en cuando, ACN podría ofrecer bonificaciones específicas a productos, específicas a países, promocionales o de otro tipo.
- 12.43 Los requisitos de calificación y las condiciones de pago de estas bonificaciones varían. Consulte el Plan de retribución y la Oficina virtual para ver información sobre bonificaciones actuales en su País de Residencia y los demás países en donde tiene actividades.

Cuota administrativa

- 12.44 En cada pago de retribución abonado a un EI, se aplicará una cuota de procesamiento.

Reducción o revocación de retribución

- 12.45 ACN se reserva el derecho a reducir la retribución a un EI, si se considera que los ingresos sujetos a comisiones son imposibles de cobrar. La cantidad deducida se puede basar en el ratio de deuda incobrable para un país o toda

la Empresa en general o en una Cuenta de Cliente específica.

- 12.46 ACN puede ajustar, rescindir o requerir la devolución de la retribución, si ACN determina que un EI no tenía derecho al pago porque el EI u otro EI de su Downline no se calificó o si la venta de Servicios de ACN utilizados para la calificación se rechazara o fuera inválida.
- 12.47 ACN puede además revocar toda posición alcanzada por el EI o la Upline del EI.
- 12.48 ACN no tiene la obligación de usar el proceso de cumplimiento establecido en la cláusula 13 para revocar o rescindir pagos.

Facturas y extractos

- 12.49 Al ser trabajador autónomo, el EI es responsable de facturar a ACN por los servicios suministrados, incluida la venta de Servicios de ACN y Productos de ACN, a fin de obtener el pago.
- 12.50 Las facturas deben cumplir la legislación del país en donde se emiten.
- 12.51 Para garantizar el cumplimiento y como una forma de ayudar a los EI, ACN prepara y envía a los EI todas las facturas necesarias, también denominadas «**Extractos**» en un proceso conocido como autofacturación.
- 12.52 El EI debe aceptar la autofacturación como parte de su Contrato de EI.
- 12.53 El EI autoriza a ACN Europe B.V. a preparar Extractos en nombre de la empresa ACN con la que el EI celebró el Contrato de EI por los importes debidos al EI por la venta de Servicios de ACN y emitirlas al EI.
- 12.54 El EI tendrá en la Oficina virtual una copia de cada Extracto inmediatamente después de finalizar el ciclo de retribución correspondiente.
- 12.55 ACN enviará al EI un mensaje a la dirección de correo electrónico facilitada por el EI a ACN para informarle de que el Extracto está disponible. Los Extractos únicamente están disponibles en formato electrónico. Se considerará que el EI ha aceptado el Extracto si no objeta por escrito en el plazo de 15 días desde la fecha que conste en el Extracto.
- 12.56 Los extractos se emiten utilizando una serie numerada consecutivamente, independiente para cada EI.

- 12.57 Cada EI debe asegurarse de que la información necesaria para que ACN pueda preparar facturas en su nombre se mantenga actualizada y exacta.
- 12.58 Si el EI ha facilitado un número de IVA, todo importe abonado al EI incluirá IVA.
- 12.59 Si el EI no facilitó un número IVA a ACN, se considerará que los importes abonados no incluyen IVA.
- 12.60 ACN no reembolsará ningún impuesto ni contribución social que se retenga del EI como resultado de información incorrecta o incompleta facilitada por el EI y ACN tendrá derecho a recuperar del EI todo importe abonado a cualquier autoridad gubernamental por impuestos o contribuciones sociales, que sea resultado de que el EI no haya mantenido sus datos de facturación actualizados y exactos.

13. INVESTIGACIONES DE CUMPLIMIENTO Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS

- 13.1 Se espera que EI de ACN se adhiera a unos estrictos principios de ética y legales.
- 13.2 Tanto el EI como toda persona que realice actividades a través de su Organización están obligados adherirse al Contrato de EI, a estas Políticas y procedimientos y al Plan de retribución, y a cumplir con todas las leyes, normativas y Códigos de la AVD aplicables.

Infracciones e investigaciones de cumplimiento

- 13.3 El Departamento de declaración de conformidad de ACN investiga las sospechas de infracción y presuntas infracciones de cumplimiento empleando todos los medios que tiene a su alcance, y se esfuerza para hacerlo de una forma concienzuda, eficiente y justa.
- 13.4 ACN podrá iniciar una investigación de cumplimiento por iniciativa propia o basándose en la información recibida por un Cliente, un EI, organizaciones de protección de consumidores, la policía, un juzgado u otra organización gubernamental, o cualquier otra persona.
- 13.5 ACN se compromete a tratar a aquellos EI que se vean envueltos en una investigación de cumplimiento de un modo justo y respetuoso.
- 13.6 Los EI están obligados a colaborar con las investigaciones de cumplimiento y a responder a

todas las consultas efectuadas por ACN de un modo veraz y exhaustivo.

- 13.7 El hecho de que un EI se niegue o se abstenga de cooperar de forma exhaustiva con una investigación de cumplimiento o que proporcione a ACN información falsa o incompleta supone una infracción de estas Políticas y procedimientos.
- 13.8 Abstenerse de responder a una pregunta de cumplimiento o de colaborar de forma exhaustiva con una investigación de cumplimiento podría ocasionar la suspensión o cancelación de la Organización del EI.

Denuncia de sospechas de infracción

- 13.9 Si cree que un EI ha cometido una infracción de cumplimiento, le rogamos que se ponga en contacto con dicho EI para abordar el problema directamente.
- 13.10 Existen ciertas infracciones que podrían ser no intencionadas o estar derivadas de la falta de entendimiento de sus obligaciones por parte del EI.
- 13.11 Las infracciones de conformidad graves, como por ejemplo aquellas que pudieran implicar la infracción de leyes o normativas aplicables, deberán denunciarse a ACN en todo momento.
- 13.12 Si no puede resolver el problema directamente o no le resulta agradable comunicárselo al EI, debe denunciar la sospecha de infracción a ACN por escrito.
- 13.13 En su envío de acuerdo con la cláusula 13.12 debe incluir su nombre, el nombre del EI implicado, la fecha, la ubicación, la naturaleza de la sospecha de infracción, y posibles pruebas que sustenten sus sospechas.
- 13.14 Con el fin de garantizar un trato justo, no se aceptarán denuncias verbales ni anónimas. Sin embargo, su nombre no se revelará sin su permiso.

Proceso de investigación

- 13.15 Las sospechas de infracciones de cumplimiento se investigarán siguiendo los procedimientos establecidos por ACN.
- 13.16 Los procedimientos que se seguirán en cada caso serán responsabilidad exclusiva de ACN.
- 13.17 Normalmente, ACN se pondrá en contacto con los EI que se sospeche han cometido la infracción y con los testigos de la misma por correo postal,

por teléfono, por correo electrónico o por otro medio, para determinar las cuestiones más relevantes.

- 13.18 Los EI están obligados a responder de forma exhaustiva y exacta dentro del plazo expuesto en la comunicación con ACN.
- 13.19 La falta de respuesta por parte de un EI a una consulta de cumplimiento se considerará admisión de los hechos que se han puesto en conocimiento de ACN y podrá suponer que el EI se vea sometido a medidas disciplinarias.

Cartas de determinación

- 13.20 Tras la revisión de la información disponible en relación con la sospecha de infracción, ACN determinará si el EI debe ser objeto de medidas disciplinarias. ACN enviará al EI una carta de determinación por correo postal, correo electrónico o por otro medio, exponiendo los resultados de la investigación y la medida disciplinaria prevista.

Apelaciones

- 13.21 El EI podrá solicitar la revisión de una decisión en materia de conformidad mediante el envío de apelaciones por escrito antes de pasados 15 días desde la fecha de la carta de determinación.
- 13.22 Para que una apelación se tenga en cuenta, el EI deberá facilitar información relevante que no estuviera a disposición del EI durante la fase de investigación inicial.
- 13.23 Una apelación suele no considerarse en aquellos casos en los que el EI no responde durante la fase de investigación del incidente de conformidad.
- 13.24 ACN revisará la apelación a la mayor brevedad posible y responderá al EI por escrito para comunicarle su decisión.

Medida disciplinaria

- 13.25 Si ACN concluye que un EI ha cometido una infracción de cumplimiento, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
- 13.26 La medida disciplinaria concreta dependerá de la naturaleza y la gravedad de la infracción, de los hechos que rodeen la infracción, del grado de cooperación demostrado por el EI, de si la infracción fue intencionada o involuntaria, el historial de cumplimiento del EI, en caso de haberlo, y de la experiencia del EI.
- 13.27 La medida disciplinaria concreta quedará bajo el criterio exclusivo de ACN.

- 13.28 La medida disciplinaria impuesta al EI se comunicará en la Carta de determinación.
- 13.29 Entre las posibles medidas disciplinarias se incluyen advertencias verbales y por escrito, suspensión temporal de la retribución o de la Organización del EI, revocación de los niveles ganados en el Plan de retribución, amortización de retribuciones anteriormente pagadas, eliminación de la Downline del EI y cancelación de la Organización del EI.
- 13.30 Podría solicitarse a los EI que confirmen la medida disciplinaria mediante la devolución de una copia firmada de la Carta de determinación.
- 13.31 Aquellos EI que cometan infracciones de cumplimiento podrían verse obligados además a abonar los posibles gastos o costes en los que ACN incurra a raíz de las acciones del EI, incluidos pagos de compensación o créditos efectuados a Clientes, otros EI o terceros, multas o penalizaciones impuestas por agencias gubernamentales, y costas de abogados. ACN podrá deducir dichos importes de futuras retribuciones debidas al EI o exigir su pago mediante los medios legales que tenga a su disposición.

Suspensión

- 13.32 ACN podrá suspender el pago de la retribución («**Retención de Retribución**») o la Organización del EI («**Retención de Organización**») a raíz de una infracción de cumplimiento.
- 13.33 ACN podrá imponer una suspensión temporal mientras una investigación de cumplimiento está en curso siempre que las circunstancias lo permitan.
- 13.34 Un EI sometido a Retención de Retribución podrá desarrollar las actividades de su Organización y obtener calificaciones y retribuciones, pero dichas retribuciones no se abonarán hasta que la suspensión se levante.
- 13.35 Un EI sometido a Retención de Organización no podrá realizar actividades en calidad de EI, deberá abstenerse de promocionar los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN, y no podrá presentarse como EI de ACN durante el periodo de suspensión.

Rescisión

- 13.36 La rescisión de la Organización de un EI es la medida disciplinaria más grave a la que puede verse sometido un EI.
- 13.37 Todos los derechos y beneficios del EI, incluidas las reclamaciones de retribuciones no abonadas, y todas las obligaciones que ACN tenga en virtud del Contrato de EI, finalizarán en la fecha de rescisión.
- 13.38 En caso de que el EI hubiera sido suspendido anteriormente, la rescisión será retroactiva hasta dicha fecha.
- 13.39 Los EI cuyo contrato se vea rescindido no tendrán derecho al reembolso de la Cuota Inicial de EI, ni de la Cuota Anual de Renovación.

Responsabilidad de Upline

- 13.40 Si opta por patrocinar a otros EI y establece un equipo de ventas, será el responsable de garantizar que dichos EI comprenden y cumplen estas Políticas y procedimientos y sus obligaciones legales. Consulte la cláusula 11 sobre el patrocinio de nuevos EI.
- 13.41 El hecho de no supervisar adecuadamente su Downline o no controlar su conformidad supone una infracción de estas Políticas y procedimientos.
- 13.42 En caso de constatarse que un EI es responsable de una infracción de cumplimiento, todos los beneficios obtenidos por la Upline de dicho EI a raíz de la infracción de cumplimiento podrán ser revocados. Esto incluye la revocación de posibles niveles obtenidos en el Plan de retribución y la retención o anulación y amortización de posibles retribuciones pendientes o abonadas a un EI en situación Upline.
- 13.43 Los EI Upline podrán también verse obligados a reembolsar todos los costes y gastos en los que incurra ACN en caso de que ACN fuera incapaz de recuperar dichos importes del EI que cometiera la infracción de cumplimiento.

Colaboración con el cumplimiento de la ley

- 13.44 ACN colabora al máximo con los organismos de cumplimiento de la ley, con los tribunales y con cualquier otra autoridad gubernamental que investigue posibles infracciones de la ley que cometan los EI.

- 13.45 Los EI podrían no recibir notificación de las solicitudes de los organismos de cumplimiento de la ley o de otras autoridades.
- 13.46 En caso de que un EI cometa una infracción de cumplimiento y ACN crea que dicha infracción también pueda suponer una infracción de la ley, ACN se reserva el derecho de denunciar el incidente a las autoridades competentes.

Disputas entre EI

- 13.47 ACN ruega a los EI que resuelvan las disputas en las que se vean envueltos otros EI de una forma amigable y profesional.
- 13.48 Tras la solicitud de las partes, ACN podría aceptar mediar y resolver una disputa.
- 13.49 Los EI aceptan que las conclusiones y la decisión de ACN serán vinculantes si ACN está implicada de conformidad con la cláusula 13.48.
- 13.50 ACN no mediará en disputas existentes entre personas implicadas en la misma Organización (por ejemplo, entre accionistas de una Entidad Empresarial Autorizada o cónyuges). En tales casos, ACN aceptará las instrucciones del Contacto Principal o de la persona anteriormente designada como responsable de la Organización.
- 13.51 Toda disputa existente entre ACN y un EI en lo referente a sus derechos y obligaciones en virtud del Contrato de EI, estas Políticas y procedimientos o el Plan de retribución se resolverán utilizando los procedimientos expuestos en el Contrato de EI.

14. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

- 14.1 En conexión con los Servicios de ACN y la Oportunidad de ACN, tanto ACN como los EI tienen acceso a información personal y confidencial sobre los Clientes y sobre otros EI.
- 14.2 Entre los datos personales se incluye información como nombres, direcciones, sexo o direcciones de correo electrónico relacionada con personas identificadas o identificables.
- 14.3 Los datos confidenciales son aún más amplios, y podrían incluir cuenta bancaria, tarjeta de crédito y otra información delicada.
- 14.4 Los datos personales y confidenciales están sujetos a protección legal considerable, y la no gestión de dichos datos de forma adecuada

- puede derivar en responsabilidades tanto para el EI como para ACN.
- 14.5 ACN recopila, mantiene y procesa los datos personales de los EI y de los Clientes de formas tanto electrónicas como no electrónicas de acuerdo con nuestra Política de privacidad.
- 14.6 La Política de privacidad está disponible en la Oficina virtual y en todos los sitios web de ACN.
- 14.7 Los Datos personales recopilados por ACN son utilizados por ACN para el ejercicio de las obligaciones que tiene ante el EI en virtud del Contrato de EI, incluidos:
- (a) Determinación de los niveles obtenidos y cálculo del pago de retribuciones al EI y a otros EI.
 - (b) Suministro de servicios al EI.
 - (c) Comunicaciones al EI, incluidas las oportunidades de marketing relacionadas con los Servicios de ACN.
 - (d) Cumplimiento de funciones legales, financieras, de contabilidad y administrativas.
 - (e) Protección de los derechos legales y por contrato de ACN.
- 14.8 Con el fin de cumplir las obligaciones que tiene con el EI, los datos personales de un EI podrán transferirse a:
- (a) Otras empresas de ACN.
 - (b) Empleados, consultores externos y asesores de ACN.
 - (c) Otros EI.
 - (d) Socios de ACN.
 - (e) Otros destinatarios, según permita la ley.
- 14.9 Algunos destinatarios de datos personales del EI podrían estar ubicados en países externos a la Unión Europea, incluidos los Estados Unidos, donde la transferencia de datos está permitida por el Reglamento general de protección de datos u otras leyes aplicables.
- 14.10 La recopilación de los datos personales solicitados en el Contrato de EI es esencial para el ejercicio de las obligaciones de ACN en virtud de dicho Contrato.
- 14.11 Si un EI se niega a facilitar dichos datos o retira su consentimiento de uso de Datos personales, esto podría causar la denegación de la Solicitud o la cancelación de la Organización del EI en cuestión.
- 14.12 ACN se compromete a:
- (a) Procesar los datos personales de forma leal y lícita.
 - (b) Adoptar medidas razonables para garantizar que los datos personales sean completos y precisos.
 - (c) No usar los datos personales para fines ilícitos.
 - (d) Recopilar únicamente los datos personales necesarios para los fines establecidos en estas Políticas y procedimientos y en el Contrato de EI.
 - (e) Tomar medidas razonables para impedir el acceso a los datos personales o su divulgación a personas no autorizadas.
- 14.13 El EI podrá ejercer sus derechos de acceso y modificación o eliminación de datos personales poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Empresario.
- 14.14 En conexión con sus actividades en calidad de EI podrá acceder a información personal y confidencial de Clientes y de otros EI.
- 14.15 A la hora de manipular información de este tipo, el EI debe regirse por todas las leyes de protección de datos y privacidad aplicables.
- 14.16 El EI deberá mantener la confidencialidad de los datos del Cliente y del EI, y tomar las medidas necesarias para protegerlos del acceso de personas no autorizadas, apropiación por parte de personas no autorizadas, procesamiento que infrinja las normativas legales, y modificación, pérdida, daño o destrucción.
- 14.17 La obligación de mantener la confidencialidad permanecerá vigente tras la no renovación, cancelación o rescisión del Contrato de EI.
- 14.18 La no manipulación de la información del Cliente o del EI de forma adecuada y legal podría derivar en las medidas disciplinarias contempladas en estas Políticas y procedimientos. Si tiene dudas en relación con la manipulación de los Datos personales, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Empresario de ACN.
- 14.19 Además de los fines descritos anteriormente, ACN podrá recopilar, mantener y procesar los Datos personales del EI para realizar estudios científicos y de mercado, sondeos de opinión pública y para enviar comunicaciones comerciales y de marketing. Estos Datos personales se podrán transferir a terceros,

incluidos otros miembros del Grupo ACN, otros EI y Socios de ACN, para tales fines.

- 14.20 El EI podrá controlar la forma en la que sus Datos personales se usan o retirar su consentimiento de uso de Datos personales para estos fines poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Empresario de ACN.

15. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA – ESPAÑA

Cumplimiento de la ley y las normativas

- 15.1 El Empresario Independiente debe cumplir todas las leyes, normativas y Códigos de la AVD de su País de Residencia y de cualquier otro país en donde realice actividades.
- 15.2 Esto incluye:
- (a) Obtener los permisos, licencias y realizar los registros necesarios para operar su Organización.
 - (b) Efectuar los registros, las notificaciones, las declaraciones y los pagos necesarios para garantizar la valoración adecuada y el pago de impuestos y contribuciones sociales.
- 15.3 El Empresario Independiente debe llevar registros adecuados de su actividad como EI.
- 15.4 ACN puede solicitar a los EI copias de la documentación relacionada con la tributación, a fin de verificar el cumplimiento de este requisito.

Alta en la actividad

- 15.5 La legislación española puede exigir que el Empresario Independiente se dé de alta a nivel local y/o regional en la agencia tributaria («Agencia Tributaria»).
- 15.6 Asimismo, es posible que el EI deba inscribirse en el Registro Mercantil Central («Registro Mercantil Central»).
- 15.7 El EI debe presentar su documentación de registros a ACN, si así se requiere.
- 15.8 Hay más información sobre los requisitos para inscribirse disponible en www.rmc.es y www.agenciatributaria.es.

Cuestiones fiscales

- 15.9 Como Persona Fiscal, el EI es responsable de efectuar las altas, declaraciones y pagos

correspondientes a Hacienda y la Seguridad Social, que exige la legislación española.

- 15.10 Es posible que sea obligatorio darse de alta en la Agencia Tributaria.
- 15.11 El EI debe consultar con su asesor fiscal en caso de duda en lo referente a estos requisitos.
- 15.12 **Impuesto sobre la renta:**
- (a) La retribución que el EI gane en calidad de EI estará sujeta al impuesto sobre la renta de España.
 - (b) El EI debe darse de alta en la Agencia Tributaria e informar de sus ingresos durante la declaración de la renta anual.
 - (c) Hay más información sobre los deberes fiscales en España disponibles en www.agenciatributaria.es y en el folleto “Actividades económicas. Obligaciones fiscales de empresarios y profesionales residentes en territorio español”.
- 15.13 **Impuesto sobre el valor añadido (IVA):**
- (a) Toda persona que lleve a cabo periódicamente una actividad económica en España debe cobrar y pagar IVA a las agencias de recaudación.
 - (b) El Empresario Independiente debe darse de alta en el IVA para sus devoluciones y pagos.
 - (c) Es aconsejable el uso del Modelo 036 para darse de alta en el IVA, además de solicitar el número IVA intracomunitario si el EI tiene intenciones de desarrollar el negocio en otros países europeos.
 - (d) **Es posible que se aplique un régimen especial a una pequeña empresa recién formada cuyos beneficios sean inferiores a 450 000 € en un periodo de 12 meses.**
 - (e) La Agencia Tributaria puede revisar las condiciones anualmente para determinar qué tipos de negocios pueden optar al régimen especial.
 - (f) ACN pagará IVA al EI por los servicios que el EI preste a ACN, solo si el EI le facilita a ssACN un número de IVA válido.
 - (g) Hay más información sobre el IVA y los regímenes especiales aplicables en www.agenciatributaria.es.

15.14 **Seguridad social:**

- (a) El Empresario Independiente debe solicitar el alta en la Seguridad Social y efectuar las contribuciones sociales periódicas pertinentes.
- (b) Hay más información sobre la Seguridad Social disponible en www.seg-social.es.

Entidades Empresariales Autorizadas

15.15 Las siguientes entidades jurídicas pueden ser Empresarios Independientes en España:

- (a) Empresario individual (EI)
- (b) Comunidad de Bienes (C.B.)
- (c) Sociedad Colectiva (S.C.)
- (d) Sociedad Comanditaria (S.Cra.)
- (e) Sociedad Limitada Unipersonal (S.L.U.)
- (f) Sociedad Civil (S.C.)
- (g) Sociedad Civil Privada (S.C.P.)
- (h) Sociedad Limitada Profesional (S.L.P.)
- (i) Sociedad Anónima (S.A.)
- (j) Sociedad Limitada (S.L.)
- (k) Sociedad Limitada Laboral (S.L.L.)
- (l) Sociedad Limitada Nueva Empresa (S.L.N.E.)