

# Principios éticos y obligaciones Yanbal

Es obligación de las Directoras Independientes y de las Consultoras Independientes, mantener los siguientes Principios Éticos y con las obligaciones que se indican a continuación:

## EL COMPROMISO DE UNA DIRECTORA INDEPENDIENTE

- Actuar con responsabilidad, integridad y honradez, consigo misma, en sus actividades comerciales frente a la Compañía, con otras Consultoras Independientes, Directoras Independientes y sus clientes.
- Preocuparse porque su imagen personal esté en concordancia con los productos que ofrece.
- Conocer, amplia y profundamente los productos de la Compañía (ingredientes, contenidos, características, usos permitidos, ventajas comerciales y contraindicaciones o restricciones); así como cuidarla imagen de los productos (higiene y presentación) y respetar la marca Yanbal en sus actividades comerciales como Consultora Independiente.
- Conocer amplia y profundamente los Programas Comerciales Oportunidad, Sistema de Multiplicación y Escalera del Éxito Yanbal® y la Política Comercial Corporativa Prosperidad de Yanbal, entre otros, comunicando de manera veraz, transparente, oportuna, precisa e idónea a las Consultoras Independientes y Directoras Independientes de su Grupo.
- Conocerla forma cómo deben responder y permitir el ejercicio del derecho de devolución de los productos por los consumidores y la respuesta a sus quejas, peticiones y/o reclamos, sin incurrir en información o publicidad engañosa.
- Conocer las Políticas y Procedimientos de Yanbal, dar las a conocer a sus Consultoras Independientes y Directoras Independientes, y comprometerse a observarlas en el transcurso de la relación comercial debiendo revisarlas nuevamente cada vez que se le comuniquen que han sido modificadas. Dichas Políticas y Procedimientos podrán ser entregadas físicamente o estarán a su disposición en los medios que disponga la Compañía, como por ejemplo la Extranet.
- Adquirir y utilizar todas las herramientas comerciales de entrenamiento para fines comerciales y para el desarrollo de su negocio como Directora Independiente.
- Desarrollar las diferentes actividades comerciales multinivel, propias de su negocio, de acuerdo con las políticas de la Compañía y el contrato de suministro de bienes para venta directa y comisión mercantil suscrito entre Yanbal y su empresa.

## CON SUS CLIENTES

- Ofrecer siempre una atención personalizada y profesional a sus clientes, utilizando el catálogo, el canal de venta directa y la demostración, como únicos medios para venderles los productos.
- Asesorar al cliente en el uso y aplicación de los productos, teniendo en cuenta sus necesidades y dándole la información suministrada por la Compañía de forma oportuna, completa y correcta.
- Entregar al cliente el producto solicitado, en las condiciones ofrecidas en el Catálogo Yanbal, listas de precios, en Entrenos y en las ofertas semanales y campañas.
- Utilizar el Material de demostración (sachets, probadores, etc.) solo para su fin y no para la venta.
- Respetar a sus clientes y a los clientes de otras Consultoras Independientes o Directoras Independientes.
- Comunicar a su cliente, en calidad de consumidor final, la forma cómo puede ejercer el derecho de devolución para productos, el procedimiento para hacer efectivas las garantías de los productos y premios, y la forma cómo puede presentar sus peticiones, quejas y reclamos.
- Igualmente, se compromete a velar porque las Consultoras Independientes y/o Directoras Independientes de su Grupo cumplan con la obligación aquí prevista, según lo señalado en el contrato de suministro de bienes para venta directa y comisión mercantil y en la Ley.

## CON LA COMPAÑÍA

- Utilizar el logo, marcas, derechos de propiedad intelectual (canciones, videos, material impreso publicitario, de entrenamiento o de comunicaciones, etc.) que la Compañía haya o no registrado y/o que comercialice, única y exclusivamente cuando exista autorización previa, escrita y expresa de los Representantes Legales de la Compañía y sólo para los fines únicos y exclusivos de su negocio como Directoras Independientes o Consultoras Independientes.
- Garantizar que todo el material audiovisual (películas, videos, canciones, documentales, videoclips, entre otros) que utilice para los entrenamientos que realice a las Consultoras Independientes y Directoras Independientes de su Grupo, cuenten con las autorizaciones, pagos de derechos de uso, de comunicación pública y de reproducción correspondientes, de acuerdo con la legislación vigente sobre la materia. De acuerdo con lo anterior, la Directora Independiente se obliga a mantener libre e indemne a Yanbal de cualquier daño o perjuicio originados en reclamaciones de terceros que se deriven del incumplimiento o violación de este principio ético.
- Participar activamente en todos los eventos, entrenamientos, talleres y otros convocados por Yanbal.
- Dar respuesta oportuna y completa a todas las comunicaciones o requerimientos que sean enviados por la Compañía.
- Conocerla filosofía de la Compañía, visión, misión, principios, valores, y actuar de acuerdo con los mismos, respetándolos, sin contrariarlos ni transgredirlos.
- No distribuir, revender, promover o comercializar negocios y productos de otras Compañías del mismo giro comercial que la Compañía o que utilicen la modalidad de venta directa, plana o multinivel por parte de la Directora Independiente, sus representantes, apoderados, empleados y/o dependientes, utilizando las herramientas comerciales, materiales o bienes entregados por Yanbal o generando competencia o prácticas desleales.
- No usar el término Yanbal en el nombre de dominio de la página WEB, redes sociales o correo electrónico que pudiera crear sin autorización de la Compañía.
- Realizar la incorporación web y solicitud de línea de crédito online, siendo responsable de la veracidad de la información registrada en la herramienta.
- Cumplir con las obligaciones establecidas en las políticas y procedimientos comerciales de la Compañía previstos en este documento y con el contrato de suministro de bienes para venta directa y comisión mercantil suscrito entre la Compañía y su empresa.

## CON SUS CONSULTORAS Y DIRECTORAS INDEPENDIENTES HIJAS O NIETAS

- Ser el canal de comunicación entre la Compañía, las Consultoras Independientes y sus Directoras Independientes Hijas, conociéndolas personalmente a cada una de ellas.
- Proporcionar información suministrada por la Compañía en forma completa, correcta y veraz.
- Ejercer el liderazgo en su negocio, transmitiendo conocimiento y orientando a las Consultoras Independientes y Directoras Independientes en su actividad comercial multinivel.
- Verificar de manera completa el proceso de incorporación (para iniciar su negocio propio) que realicen las Consultoras Emprendedoras Independientes de su Grupo, para evitar que se presenten situaciones constitutivas de suplantación y/o falsedad personal, que van en detrimento del desarrollo de sus propios negocios.
- Planificar y orientar a las Consultoras Independientes de su Grupo para que crezcan en el negocio y tengan la oportunidad de ser Directoras Independientes.
- Son conductas violatorias de los Principios Éticos Yanbal y ocasionarán la terminación de la relación comercial, entre otras:

## CONDUCTAS VIOLATORIAS DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS YANBAL

1. Presentar a la compañía solicitudes de incorporación web (para iniciar su negocio propio), con el crédito online, donde contengan información que no haya sido proporcionada directamente por los titulares de los datos y/o que no corresponda a la realidad de su titular.
2. Adulterar o falsificar firmas y/o documentos y/o datos del negocio, así como realizar adulteraciones en la herramienta web, ya sea para beneficio personal o de terceros, para dilatar la cancelación de obligaciones más allá del plazo correspondiente o con el fin de tener supuestas nuevas incorporaciones (para iniciar su negocio propio) ficticias o para activar a una Consultora Independiente que se encuentra activa en otro grupo o que ha estado inactiva.
3. Suplantarla identidad de otras personas o utilizarse sus números de cédula con fines de engañar a la Compañía, para, por ejemplo, incorporar (para iniciar su negocio propio) a Consultoras Independientes que pertenecen a otros grupos o que tengan deuda pendiente con la Compañía.
4. Prestar dinero a Consultoras Independientes o Directoras Independientes para que realicen pedidos en sus códigos, para beneficio propio como por ejemplo mantenerlas activas y/o calificadas dentro de su grupo para cumplir estructuras, lograr escalas de comisiones, beneficiarse de programas, concursos, premios, etc.
5. Desarrollar Consultoras Emprendedoras Independientes ficticias, es decir, Consultoras Independientes que no realizan personalmente las compras e incorporaciones (para iniciar su negocio propio) requeridas.
6. Pasar Pedidos, adicionar productos o modificar su contenido, a nombre de una Consultora Independiente, sin su autorización previa y escrita.
7. Registrar a una o varias Consultoras Independientes en la misma dirección de la Directora Independiente o Consultora Emprendedora Independiente.
8. Realizar cambio domiciliario de una Consultora Independiente sin su consentimiento y/o autorización escrita.
9. Cambiar el código de Recomendante de Nuevas Consultoras Independientes, ofreciéndoles beneficios y promesas desleales.
10. Pasar el pedido de la Consultora Independiente o parte del mismo dentro de su pedido personal o dentro del pedido de otra Consultora Independiente, utilizando maniobras engañosas con la finalidad de acumular su Compra y obtener mejores premios, descuentos o mejorar su actividad personal.
11. Solicitar productos aprovechando su conocimiento previo de Faltantes No Anunciados (Compra Inflada) y/o realizar la devolución recurrente e injustificada de pedidos para beneficio personal o de terceros. En estos casos, la Compañía descontará, previo análisis, tanto la ganancia respectiva, cualquiera que esta sea o el premio o beneficio recibido, así como el monto resultante del pedido devuelto, por lo cual dichos montos no se tendrán en cuenta para lograr alguna de las escalas de descuento, premios, pagos, Programa Anual de Reconocimiento (PAR), Mantenimiento de Auto en Uso y cualquier otro programa comercial o política que pueda verse afectado con estas medidas.
12. Realizarla venta de los productos a través de canales diferentes al sistema de Venta Directa, al Catálogo y a la demostración.
13. Vender los productos, catálogos y/o materiales comerciales que reciba o compre como Material Promocional o de manera gratuita.
14. Adulterar productos y/o venderlos a terceros, así como vender los productos de la Compañía con descuentos superiores a los establecidos en el catálogo vigente, dado que atenta contra el crecimiento de las demás Consultoras Independientes y Directoras Independientes y constituye práctica de competencia desleal.
15. Comprar directamente o a través de un tercero productos Yanbal en un país y comercializarlos en otro, sin mantener las formalidades aduaneras existentes, incurriendo en eventuales infracciones penales.
16. Manejar a título personal los documentos de pago y/o dinero de las Consultoras Independientes para beneficio personal o de terceros (chequeras pre-firmadas, aceptar depósitos en su cuenta personal, etc.).
17. Engañar a la Consultora Independiente manipulando la información acerca de las condiciones comerciales y productos ofrecidos por la Compañía, tales como políticas, ofertas, concursos, programas, etc., para beneficio propio o de terceros.
18. Emitir certificaciones, facturas y todo tipo de documentos en representación de la Compañía, tanto para las Directoras Independientes como para las Consultoras Independientes de su Grupo.
19. Solicitar a la Compañía que se modifiquen o realicen cambios de los datos personales de la Consultora Independiente, sin su autorización previa y escrita.
20. Efectuar cambio de grupo temporal para favorecer a Nuevas Directoras Independientes.
21. Inducir a una Consultora Independiente que está Activa en otro grupo a cambiarse hacia su propio grupo u otro diferente, así como a Nuevas Consultoras Independientes que van a inscribirse en un grupo determinado, induciéndolas a que se incorporen dentro de su grupo.
22. Promover el bloqueo de Consultoras Independientes activas de otros grupos.
23. Pagar o recibir pago por la incorporación (para iniciar su negocio propio) de nuevas Consultoras Independientes y/o por el cambio de grupo de una Consultora Independiente sin respetar el orden de transferencia que por genealogía le corresponde.
24. Armar de forma ficticia estructuras de Consultoras Independientes, Consultora Emprendedora Independiente y Directoras Independientes.
25. Utilizar dinero de las Consultoras Independientes destinado para el pago de deuda, para otro fin diferente, ya sea para beneficio personal o de terceros.
26. Mantener relaciones comerciales con una Directora Independiente con la cual la compañía ha terminado su relación comercial (dada de baja), por no mantener lo estipulado en el Manual de Políticas y Procedimientos y/o por haber cometido actos en contra de la ética, principios y valores de la Compañía.
27. Incurrir en cualquier conducta que implique conflicto de intereses con los empleados de la Compañía. En caso de presentarse, debe informarlo a través del área de Servicio al Cliente.
28. Distribuir, revender, promover o comercializar negocios y productos de otras Compañías del mismo giro comercial que la Compañía o que utilicen la modalidad de venta directa, plana o multinivel por parte de la Directora Independiente, sus representantes, apoderados, empleados y/o dependientes, utilizando las herramientas comerciales, materiales o bienes entregados por Yanbal o generando competencia o prácticas desleales.
29. Incurrir en actividades o prácticas contrarias a la ley, a la buena fe, costumbre, uso mercantil y a los Principios Éticos Yanbal.
30. Cualquier otra conducta violatoria de los principios y valores de la Compañía.

**¡RECUÉRDALOS, APLÍCALOS, ¡DIVÚLGALOS Y SIÉNTETE ORGULLOSA DE ACTUAR CONFORME A ELLOS!**