

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

Janvier 2019



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
1.1 Engagement mutuel.....	5
1.2 Politiques et programme d'Univera intégrés à l'entente d'association.....	6
1.3 But des présentes politiques et procédures.....	6
1.4 Modifications.....	6
1.5 Retards.....	7
1.6 Date d'entrée en vigueur.....	7
2. PRINCIPES DE BASE	
2.1 Acquisition du statut d'associé.....	7
2.2 Inscription d'un nouvel associé par Internet, télécopieur, courrier électronique ou téléphone.....	7
2.3 Droits accordés.....	8
2.4 Numéros d'identification.....	8
2.5 Renouvellements et expiration de l'entente d'association.....	8
2.6 Restrictions en matière de participation.....	9
2.7 Entités commerciales.....	9
2.8 Indépendance des parties et indemnisation.....	10
2.9 Assurance.....	10
2.10 Formation.....	11
2.11 Demandes de relevés.....	11
2.12 Erreurs ou questions.....	11
3. OBLIGATIONS DES ASSOCIÉS	
3.1 Adresse exacte.....	11
3.2 Formation et leadership.....	11
3.3 Critique constructive et éthique.....	12
3.4 Signalement des violations des politiques.....	12
3.5 Parrainage.....	13
3.6 Interdiction du parrainage croisé.....	13
3.7 Respect du programme de rémunération d'Univera.....	14
3.8 Respect des lois et des ordonnances.....	14
3.9 Respect du Code de déontologie régissant la vente direct de l'Association des vendeurs.....	14
3.10 Respect de l'ensemble des lois en matière fiscale.....	15
3.11 Sollicitation pour d'autres sociétés ou produits.....	15
3.12 Présentation de l'occasion Univera.....	16
3.13 Détention des demandes ou des commandes.....	17
3.14 Obligations en matière de vente régies par le programme de rémunération.....	17
4. COMMANDES	
4.1 Politiques générales en matière de commandes.....	18
4.2 Provision insuffisante.....	19
4.3 Obligations en matière de taxe de vente.....	19
4.4 Commandes dans le cadre d'un plan avantageux.....	19
5. VERSEMENT DES COMMISSIONS ET DES PRIMES ET OCTROI DES RABAIS	
5.1 Droits aux primes et aux commissions.....	19
5.2 Calcul des commissions, anomalies et listes de frais.....	20
5.3 Rajustements des primes et des commissions en cas de retour de produits.....	21
5.4 Promotion et voyages incitatifs.....	21
6. PARRAINAGE DES CANDIDATS	
6.1 Parrainage des candidats.....	21

7. POLITIQUE DE RETOUR

7.1 Garantie accordée aux clients.....	21
7.2 Garantie de 90 jours accordée aux associés.....	22
7.3 Procédure de retour.....	22
7.4 Politique de retour de produits par les acheteurs au détail.....	23
7.5 Obligation de confirmation des commandes.....	23
7.6 Politique de rachat auprès des associés démissionnaires.....	23

8. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

8.1 Introduction.....	23
8.2 Attentes en matière de confidentialité.....	23
8.3 Accès des employés à l'information.....	24
8.4 Protection de l'information par des procédures de sécurité bien établies.....	24
8.5 Restrictions concernant la divulgation de l'information relative aux comptes.....	24

9. INFORMATION EXCLUSIVE ET SECRETS COMMERCIAUX

9.1 Rapports d'activité, listes et information exclusive.....	24
9.2 Obligation de confidentialité.....	24
9.3 Manquement et recours.....	24
9.4 Retour de documents.....	25

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

10.1 Étiquetage, emballage et affichage des produits.....	25
10.2 Utilisation des appellations de la société et des autres éléments de propriété intellectuelle.....	25
10.3 Courriels, télécopies, messages textes, publications sur les médias sociaux et autres formes de communications électronique.....	27
10.4 Dispositions relatives à Internet et aux sites Web de tiers.....	27
10.5 Publicité, outils promotionnels et médias sociaux.....	28
10.6 Autorisation d'utilisation de témoignages.....	28
10.7 Télémarketing—limitations.....	29
10.8 Projets de marketing initiés par les associés.....	30

11. POLITIQUE DE MARKETING INTERNATIONAL

11.1 Politique de marketing international.....	30
--	----

12. CONFLIT D'INTÉRÊTS

12.1 Conflit d'intérêts.....	30
------------------------------	----

13. MODIFICATIONS DE L'ENTREPRISE

13.1 Modification de l'entente d'association.....	31
13.2 Changement de parraineur ou de positionneur des associés actifs.....	31
13.3 Changement de parraineur ou de positionneur des clients, des clients privilégiés et des associés inactifs.....	31
13.4 Changement de parraineur des clients.....	31
13.5 Changement de structure.....	31
13.6 Inscription d'un client à titre d'associé.....	32
13.7 Changement de statut d'un associé pour celui de client ou de client privilégié.....	32
13.8 Parrainage contraire à l'éthique.....	32
13.9 Vente, cession ou transfert de concession.....	33
13.10 Fractionnement d'une entreprise Univera.....	34
13.11 Succession.....	35
13.12 Démission ou résiliation volontaire.....	36
13.13 Résiliation involontaire.....	36
13.14 Effet de l'annulation.....	37

14. SANCTIONS DISCIPLINAIRES	
14.1 Objectif de l'imposition de sanctions disciplinaires.	37
14.2 Conséquences et recours en cas de manquement.....	38
15. RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS	
15.1 Griefs.....	38
15.2 Arbitrage.....	39
15.3 Caractère exécutoire.....	40
15.4 Renonciation.....	40
15.5 Successeurs et réclamations	40
16. LEXIQUE UNIVERA	
.....	41

1. INTRODUCTION

1.1 Engagement mutuel

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

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

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

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

1.3 But des présentes politiques et procédures

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

1.4 Modifications

- A. Univera se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes politiques et procédures ou encore ses prix. En signant l'entente d'association ou en acceptant d'Univera des commissions ou récompenses, vous vous engagez expressément à vous conformer aux présentes politiques et procédures, ainsi qu'à l'ensemble des modifications apportées.
- B. Toutes ces modifications entrent en vigueur dès la fourniture d'un avis par l'un des moyens suivants :
 - I. publication sur le site web officiel d'Univera;
 - ii. envoi à votre adresse courriel répertoriée dans nos dossiers;
 - iii. bulletins ou autres communiqués officiels sur papier d'Univera.

1.5 Retards

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

1.6 Date d'entrée en vigueur

Les présentes politiques et procédures entrent en vigueur en janvier 2019 et ont, à compter de cette date, automatiquement préséance sur l'ensemble des politiques et des procédures antérieures (les « anciennes politiques et procédures »), qui sont dès lors abrogées.

2. PRINCIPES DE BASE

2.1 Acquisition du statut d'associé

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

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

- A.** Tout nouvel associé potentiel peut s'inscrire lui-même sur votre site Web personnalisé sous l'adresse URL univera.com. Le cas échéant, plutôt que de soumettre une entente d'association signée sur papier, il lui suffit de s'inscrire sur le Web et de signer électroniquement son entente d'association, confirmant ainsi qu'il accepte les conditions de l'entente. Il est à noter qu'une telle signature électronique entraîne la conclusion entre le nouvel associé en question et Univera d'une entente à caractère juridique qui les lie.
- B.** Vous ou le nouvel associé potentiel peut communiquer avec le service à la clientèle d'Univera durant les heures d'ouverture pour obtenir un numéro d'identification Univera destiné à être utilisé pour passer des commandes, gérer les structures de vente et assurer le suivi des commissions et des primes.
- C.** Toute inscription par téléphone effectuée par un nouvel associé ou en son nom, par le truchement d'une méthode en ligne doit être confirmée par la soumission d'une entente d'association sur papier dûment signée.
- D.** Univera se réserve le droit d'exiger de quiconque des documents papier signés, pour quelque compte que ce soit.
- E.** L'entente d'association sur papier dûment signée, évoquée ci-dessus, doit être reçue par Univera dans les deux (2) jours ouvrables suivant l'inscription.
- F.** Les documents signés, ententes d'associations comprises, constituent des ententes à caractère juridique qui lient

les parties. Ils ne doivent pas être modifiés ou falsifiés de quelque manière que ce soit une fois signés. La fourniture de renseignements inexacts ou trompeurs, la contrefaçon de signature ou l'apport de modifications après la signature d'un document quel qu'il soit, dont les formulaires d'inscription d'entreprise compris, peuvent conduire à des sanctions allant jusqu'à la résiliation forcée de votre concession.

2.3 Droits accordés

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

2.4 Numéros d'identification

- A. Vous devez indiquer dans l'entente d'association, à l'intention d'Univera, **vos numéro de sécurité sociale, numéro d'assurance sociale ou numéro d'identification fiscale du gouvernement fédéral**. Univera se réserve le droit de retenir les commissions si vous omettez de fournir les renseignements précités ou si vous communiquez des renseignements inexacts.
- B. Dès l'inscription, Univera vous attribue un numéro d'identification Univera. Ce numéro doit être utilisé pour passer les commandes, gérer les structures de vente ainsi qu'assurer le suivi des commissions et des primes.

2.5 Renouvellements et expiration de l'entente d'association

- A. Toute entente d'association est soumise à un renouvellement annuel. La durée de l'entente d'association est de un (1) an à compter de la fin du mois au cours de laquelle elle est acceptée par Univera. Vous devez renouveler votre entente d'association chaque année en acquittant des frais de renouvellement annuel de vingt dollars (20 \$) au cours du mois anniversaire de votre entente.
- B. **Vous recevrez un rappel par courriel un mois avant le mois d'anniversaire, ainsi qu'un rappel au cours de ce mois. Il incombe à tous les Associés de fournir une adresse électronique actuelle et de la tenir à jour.**
- C. Les frais de renouvellement annuels sont portés automatiquement à la carte de crédit liée à votre plan avantageux. Les frais de renouvellement annuel sont ajoutés à la commande de votre plan avantageux pour le mois anniversaire de votre entente d'association.
- D. Si vous ne disposez d'aucun plan avantageux, aucune facture ne vous est expédiée. Il vous incombe d'acquitter les frais de renouvellement annuel durant le mois anniversaire de votre entente d'association.
- E. Si les frais de renouvellement ne sont toujours pas acquittés dans un délai de deux (2) mois après l'expiration de la durée alors en cours de votre entente d'association, votre compte sera fermé, vous ne recevrez aucune commission et vous perdrez en outre tout droit sur votre équipe en aval.
- F. Si vous réglez les frais de renouvellement annuel dans les deux (2) mois suivant l'expiration de l'entente d'association, vous maintiendrez le grade et la position que vous déteniez juste avant cette expiration. Personne n'est autorisé à acquitter les frais de renouvellement en votre nom.
- G. Si vous retournez des stocks ou des outils de vente à Univera après l'expiration de votre entente d'association, vous ne pouvez pas redemander d'exploiter une entreprise Univera dans les douze (12) mois qui suivent cette expiration.
- H. L'équipe en aval de votre concession expirée échoit au parraineur et au positionneur actif immédiatement en amont. Cependant, Univera se réserve le droit, à sa seule et absolue discrétion, de maintenir ou de remplacer, à

n'importe quel moment, tout poste expiré, résilié ou abandonné au sein de l'arborescence.

2.6 Restrictions en matière de participation

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

2.7 Entités commerciales

- A. Une société commerciale, un partenariat, une société par actions ou une fiducie (une « entité commerciale ») peut demander de devenir un associé d'Univera en soumettant ses documents organisationnels, accompagnés d'un formulaire d'inscription d'une entité commerciale dûment rempli.
- B. Le formulaire d'inscription d'une entité commerciale doit être signé par tous les propriétaires (propriétaire unique compris), dirigeants, actionnaires, administrateurs, membres, partenaires, fiduciaires ou autres de l'entité en question. Les membres de l'entité sont conjointement et solidairement responsables de toutes les dettes ou autres obligations envers Univera.
- C. Chaque propriétaire (propriétaire unique compris), dirigeant, actionnaire, administrateur, membre, partenaire, fiduciaire ou autre de l'entité commerciale est personnellement lié par les modalités (i) de l'entente d'association, (ii) des présentes Politiques et procédures, dispositions relatives à l'arbitrage énoncées à l'alinéa 15.2 comprises, et (iii) du programme de rémunération, auxquelles il doit se conformer. Tous les actes commis par un participant (défini à l'alinéa 1.2) dans le cadre d'une telle entité commerciale sont imputés à cette dernière, ladite entité commerciale étant liée par les actes de ce participant comme si elle en avait elle-même été l'auteur.
- D. Une entreprise Univera peut modifier son statut sous un même parrainage, en passant du statut d'entreprise individuelle à celui de société commerciale, de société par actions, de partenariat, de fiducie ou de tout autre

type d'entité commerciale à un autre.

- E. Toutes les modifications apportées à une entité commerciale doivent être soumises par écrit à Univera dans les 30 jours suivant les modifications, et accompagnées de documents justificatifs.
- F. Aucuns frais ne sont facturés pour un changement de nom. Pour tout changement de nom subséquent, en revanche, vous devez soumettre une demande écrite de changement de nom accompagnée d'une nouvelle demande d'association ou d'un nouveau formulaire d'inscription de l'entité commerciale dûment signé.

2.8 Indépendance des parties et indemnisation

- A. Vous êtes un entrepreneur indépendant, et non un acheteur de franchise ou d'occasion d'affaires. Par conséquent, votre réussite dépend de vos seuls efforts.
- B. L'entente entre Univera et vous-même ne crée entre elle et ceux-ci aucune relation d'employeur-employé, de mandant-mandataire ou de partenariat, ni coentreprise.
- C. Vous ne serez nullement traité comme un employé d'Univera à quelque fin que ce soit, y compris en matière de fiscalité Fédérale, étatique ou provinciale. Il vous incombe d'acquitter les taxes et impôts locaux, étatiques, provinciaux et Fédéraux dus sur l'ensemble de votre rémunération à titre d'associé d'Univera. Toute autre rémunération que vous recevez de la part d'Univera est régie par les lois fiscales applicables des États-Unis ou du Canada (ou encore par celles de tout autre lieu qui s'appliquent). **Que ce soit expressément ou implicitement, vous n'avez aucun pouvoir de souscrire quelque obligation ou engagement que ce soit au nom d'Univera.** Univera rejettera vigoureusement de tels engagements ou obligations et prendra des sanctions disciplinaires à votre encontre. Vous êtes libre d'établir vos propres objectifs, horaires et méthodes d'exploitation et de vente, dans la mesure où vous respectez les conditions de l'entente d'association, du Programme de rémunération, les présentes politiques et procédures, ainsi que les lois étatiques, fédérales et provinciales applicables.
- D. Vous ne devez jamais vous présenter comme employé d'Univera, que ce soit par omission d'une identification claire en tant qu'« associé indépendant d'Univera » ou par tout autre moyen trompeur.
- E. Vous êtes entièrement responsable de toutes vos déclarations verbales et écrites qui concerne les produits, les services et le programme de rémunération d'Univera et qui ne figurent pas en toutes lettres dans les documents officiels d'Univera, et pour des actions qui ne sont pas conformes aux bonnes pratiques commerciales généralement reconnues. Vous vous engagez à tenir Univera et les dirigeants, administrateurs, employés et agents de celle-ci indemnes et à couvert de tous les dommages – jugements, sanctions civiles, remboursements, honoraires d'avocat et frais judiciaires compris – subis par Univera et découlant de vos déclarations et actes non autorisés. La présente disposition survit à la résiliation de l'entente d'association.
- F. Il n'est pas permis d'incorporer des activités potentiellement dangereuses ou dangereuses dans vos activités commerciales d'Univera. **Univera décline toute responsabilité pour une telle activité et / ou pour toute blessure à toute personne qui en résulte.**

2.9 Assurance

- A. Couverture à des fins commerciales. Univera vous recommande de souscrire une assurance pour votre entreprise. Une police d'assurance de propriétaire occupant **ne couvre pas** les dommages corporels liés aux activités commerciales, pas plus que le vol de stocks ou du matériel commercial ou que les dommages subis par ceux-ci. Vous devez communiquer avec votre agent d'assurance pour vous assurer que leur actif commercial est couvert. Dans la plupart des cas, la couverture de l'actif commercial peut être assurée par l'ajout d'un avenant « à des fins commerciales » à la police existante de propriétaire occupant.
- B. Assurance responsabilité de produits. Univera détient une police d'assurance responsabilité globale qui la protège, de même que ses associés, en cas de réclamation, d'action ou de poursuite judiciaire résultant d'un produit d'Univera défectueux. Vous devez immédiatement aviser Univera par écrit de toute réclamation, action ou poursuite judiciaire en dommages de quelque nature que ce soit, vous impliquant ou Univera et dans le cadre de laquelle vous souhaitez présenter une défense ou obtenir l'indemnisation d'un préjudice. L'associé qui règle à l'amiable une

réclamation, une action ou une poursuite judiciaire sans le consentement préalable écrit d'Univera et de sa société d'assurances ne jouit d'aucune couverture. Votre couverture en vertu de la police d'assurance responsabilité précitée ne s'étend pas aux activités qui, selon Univera ou un tiers, un jury, un juge, un médiateur ou un arbitre compétents, sont contraires aux politiques et procédures d'Univera. Elle ne s'étend pas non plus aux actes illégaux, contraires à l'éthique ou frauduleux, aux déclarations mensongères ou trompeuses, ou encore à la négligence, à l'inconduite, aux fausses assertions ou aux réclamations sans fondement liées aux produits d'Univera. Le caractère « défectueux » d'un produit ne peut être établi que par Univera ou par un tiers, un jury, un juge, un médiateur ou un arbitre.

- C. Univera ne divulgue pas le nom de sa société d'assurance, le numéro de sa police ou le montant de sa couverture d'assurance responsabilité, sauf si cela s'impose aux fins d'une réclamation, d'une action ou d'une poursuite judiciaire en cours impliquant Univera. La police d'assurance d'Univera **ne couvre pas** les associés. Elle couvre uniquement les produits d'Univera.

2.10 Formation

Vous êtes admissible à une formation assurée par votre équipe de soutien et par Univera, portant sur les produits et la création d'entreprise. Cette formation peut être assurée entre autres par le truchement de supports numériques, du site Web d'Univera, de séminaires ainsi que d'événements parrainés par Univera et par d'autres organisations, à la discrétion d'Univera.

2.11 Documents commerciaux

Les relevés de l'équipe en aval sont mis à disposition à l'adresse suivante : www.univera.com

2.12 Erreurs ou questions

Si vous avez des questions sur les commissions, les primes, les rapports d'activité ou les frais ou si vous croyez y avoir décelé une erreur entachant ces éléments, vous devez en aviser Univera par écrit dans les trente (30) jours suivant la date de l'erreur en question. Au-delà de ce délai de trente (30) jours, vous êtes réputé avoir renoncé à vous plaindre des erreurs, omissions ou problèmes en question.

3. OBLIGATIONS DES ASSOCIÉS

3.1 Adresse exacte

- A. Il vous incombe de vous assurer, avant l'expédition de chaque commande, qu'Univera dispose de la bonne adresse d'expédition.
- B. Si vous prévoyez déménager, vous devez communiquer votre nouvelle adresse et tout nouveau numéro de téléphone applicable au service à la clientèle d'Univera. Si plus d'un avis de changement d'adresse a été soumis à Univera, le plus récent a préséance sur tout avis antérieur de même que sur les adresses mentionnées dans les ententes antérieures.
- C. Vous devez allouer un délai de traitement de tout avis de changement d'adresse de trente (30) jours suivant sa réception par Univera.
- D. Vous pouvez vous voir facturer des frais de retour de marchandise de 20 \$ plus expédition et manutention pour cause d'adresse d'expédition inexacte.
- E. **Vous avez la responsabilité de fournir une adresse électronique actuelle et de la tenir à jour en permanence.**

3.2 Formation et Leadership

- A. Lorsque vous parrainez un autre associé dans le cadre d'Univera, vous devez lui assurer une assistance et une formation véritables pour faire en sorte que votre équipe en aval puisse exploiter comme il se doit son entreprise Univera. Vous devez rester constamment en communication avec votre équipe en aval, notamment par des bulletins, par correspondance, par téléphone, par des conférences téléphoniques d'équipe, par messagerie vocale, par courriel ou par des rencontres en personne, ou encore en accompagnant les associés de vos équipes en aval aux réunions Univera, aux séances de formation ou à d'autres événements.

- B. Vous devez surveiller les associés de votre équipe en aval pour vous assurer qu'ils ne font pas de déclarations inappropriées à propos des produits ou sur le plan commercial et qu'ils s'abstiennent de toute conduite illégale ou inappropriée. Sur demande, vous devez être en mesure de fournir à Univera la preuve documentée de l'acquiescement de vos obligations en tant que parraineur.
- C. Les associés de l'équipe de soutien doivent motiver les nouveaux associés et leur assurer une formation portant sur les produits d'Univera, sur les techniques de vente efficaces, sur le programme de rémunération ainsi que sur ces politiques et procédures.
- D. À mesure que vous progressez vers des niveaux de leadership supérieurs, vous êtes susceptible d'acquiescer une expérience de techniques de vente plus solide, une meilleure connaissance des produits et une meilleure compréhension du programme d'Univera. Dans cette optique, vous serez appelé à partager votre savoir avec des associés moins expérimentés au sein de votre structure. Univera attend des associés qui ont atteint les grades les plus élevés (c.-à-d. Or, Platine, Émeraude, Diamant et au-delà) qu'ils fassent preuve d'un comportement exemplaire en tant que Leaders des autres associés.
- E. Peu importe votre niveau, vous êtes encouragé à faire constamment progresser les ventes en recrutant de nouveaux associés et clients et en assurant un service adéquat à votre structure existante.
- F. La vente de personne à personne est une activité obligatoire au sein d'Univera. Il importe d'insister sur ce point dans le cadre de toute présentation effectuée à des fins de recrutement.

3.3 Critiques constructives et éthique

- A. Univera entend offrir à ses associés indépendants les meilleurs produits, le meilleur programme de rémunération et le meilleur service de l'industrie. Par conséquent, Univera apprécie les critiques constructives et encourage la soumission de commentaires par écrit à son service à la clientèle.
- B. Les commentaires négatifs ou désobligeants à propos d'Univera, de ses produits ou de son plan de rémunération de votre part à l'intention d'Univera ou des autres associés dans les médias sociaux ou encore à l'occasion des rencontres ou des événements Univera, de même que les comportements perturbateurs manifestés dans le cadre de ces rencontres ou de ces événements, ne servent qu'à saper l'enthousiasme des autres associés. Vous ne devez pas dénigrer Univera, les autres associés de celle-ci, ses produits, son programme de rémunération ou encore ses dirigeants, ses administrateurs ou ses autres employés. Le langage et le comportement abusifs ou harcelants sur le plan sexuel envers les employés, associés ou clients d'Univera sont strictement interdits. Tout comportement de ce type constitue un manquement important aux présentes politiques et procédures et peut donner lieu aux sanctions qu'Univera juge appropriées.
- C. Univera souscrit au code d'éthique suivant :
 - i. Vous devez faire preuve d'honnêteté, de tolérance et de respect envers toutes les personnes associées à Univera, peu importe leur race, leur sexe, leur catégorie sociale ou leur religion, de manière à favoriser l'ouverture, l'esprit d'équipe, le respect des bonnes mœurs et la solidarité.
 - ii. Vous devez tenter de résoudre les problèmes commerciaux, y compris ceux qui impliquent les associés de votre équipe en aval et de votre équipe de soutien, en faisant preuve de tact, de sensibilité et de bonne volonté ainsi qu'en évitant de créer des problèmes additionnels.
 - iii. Vous devez vous montrer honnête, responsable et intègre, en plus de faire preuve de professionnalisme.
 - iv. Il est strictement interdit de faire de remarques désobligeantes sur Univera, sur les autres associés ou sur les employés, les produits, les campagnes de vente et de marketing, ou encore sur le programme de rémunération d'Univera. Il est également strictement interdit de faire de déclarations susceptibles d'offenser, de tromper ou de contraindre autrui de manière déraisonnable.
- D. Univera peut prendre les mesures appropriées qui s'imposent à votre rencontre si elle estime, à son entière discrétion, que votre conduite est nuisible, perturbatrice ou insultante à l'endroit d'Univera ou d'autres associés.

3.4 Signalement des violations des politiques

- A. Si vous constatez une violation des politiques par un autre associé et si vous choisissez d'en faire rapport, vous devez signaler en détail cette violation par lettre directement au service du respect de la conformité d'Univera. Nous acceptons les courriels à la place d'une lettre, mais une lettre signée physiquement pourra être requise par la suite. La lettre adressée à cette fin doit comporter les précisions suivantes :
- i. la nature de la violation;
 - ii. les faits précis à l'appui des allégations;
 - iii. les dates;
 - iv. le nombre d'occurrences;
 - v. les personnes impliquées;
 - vi. les documents justificatifs exigés.
- B. Une fois la violation signalée à Univera, elle donne lieu à une enquête approfondie et à la prise des mesures appropriées. Vous ne serez pas informé(e) de l'état actuel ni des conclusions des enquêtes.
- C. Le présent alinéa a trait au signalement général des violations des politiques, constatées par les associés et signalées dans un souci commun de soutenir, de protéger et de défendre Univera proprement dite, en tant qu'entreprise et occasion d'affaires. Si vous avez un grief ou une plainte à l'encontre d'un autre associé concernant uniquement l'entreprise Univera, vous devez suivre la procédure indiquée à l'alinéa 15.1.

3.5 Parrainage

- A. Le parraineur est la personne qui présente Univera à un associé ou un client, l'aide à effectuer son inscription, puis le soutient et le forme une fois celui-ci intégré à son équipe de soutien.
- B. Univera considère comme le parraineur la personne dont le nom figure sur :
- i. la première entente d'association dûment signée sur papier figurant dans les dossiers; ou
 - ii. la première entente d'association signée électroniquement adresse URL univera.com personnalisée ou sur le site Web officiel d'Univera (www.univera.com).
- C. Toute entente d'association comportant des mentions comme « par téléphone » ou les signatures d'autres personnes (parraineurs, conjoints, parents ou amis) est invalide et refusée par Univera.
- D. Univera reconnaît que chaque nouveau Candidat a le droit de choisir son parraineur, mais elle ne tolère pas que les associés se livrent à la moindre des activités de parrainage contraires à l'éthique mentionnées à l'alinéa 13.8.
- E. Tout associé actif en règle a le droit de parrainer de nouveaux associés et de les inscrire à Univera. Il n'est pas rare que, dans le cadre des activités de parrainage, divers associés approchent le même candidat. Le cas échéant, la courtoisie veut que le Candidat soit parrainé par le premier associé qui lui a présenté de manière complète les produits et l'occasion d'affaires Univera.
- F. On entend par « **candidat protégé** » (« Candidat ») l'invité d'un associé ou d'un client d'Univera qui assiste à un événement Univera. Dans les soixante (60) jours suivant l'événement en question, le candidat protégé ne peut être sollicité ou parrainé par un autre associé qui a assisté au même événement. L'on entend par « événement Univera » :
- i. une séance de formation Univera;
 - ii. une conférence téléphonique;
 - iii. un rassemblement d'affaires;
 - iv. une présentation, y compris une présentation à domicile Univera, qu'elle soit parrainée par Univera, un associé ou un client, ou encore par un agent ou un organisme désigné par Univera.
- G. **Orateurs** : L'associé qui prend la parole à l'occasion d'un événement Univera parrainé par celle-ci ou par un associé ne peut parrainer aucun invité à cet événement pendant douze (12) mois après l'événement en question, à moins qu'il n'ait personnellement invité la personne qu'il souhaite parrainer à y assister.

3.6 Interdiction du parrainage croisé

- A. On entend par « parrainage croisé » l'inscription à une structure de parrainage différente d'un individu ou d'une entité commerciale ayant déjà signé une entente d'association ou une entente du programme Avantage. Tout

parrainage croisé et toute tentative en ce sens sont interdits. Si l'existence d'un parrainage croisé est établie par Univera, les sanctions peuvent aller jusqu'à la résiliation involontaire de votre concession.

- B. L'utilisation du nom d'un conjoint ou d'un parent, d'appellations commerciales, de raisons sociales, de noms d'emprunt, de sociétés commerciales, de partenariats ou de fiducies ou encore de numéros d'identification fiscale du gouvernement fédéral ou fictifs dans le but de contourner la présente politique est interdite.
- C. La présente politique n'interdit pas la cession d'une entreprise Univera conformément à la politique de vente ou de cession d'Univera précisée à l'alinéa 13.9.

3.7 Respect du programme de rémunération d'Univera

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

3.8 Respect des lois et des ordonnances

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

3.9 Respect du Code de déontologie régissant la vente direct de l'Association des vendeurs

- A. Vous devez respecter le Code d'éthique DSA que vous pouvez consulter à l'adresse <https://www.dsa.org/consumerprotection/code-of-ethics>.
- B. Univera est membre de DSA et adhère au Code de déontologie de DSA et attend de ses collaborateurs qu'ils se conforment à ce code. Conformément au code, il est convenu de ce qui suit :
 - i. Vous ne pouvez pas acheter, ni inciter d'autres personnes à acheter, des volumes de stocks supérieurs au volume qui peut être revendu ou consommé au cours d'une période de 3 mois. Univera interdit expressément l'achat de quantités déraisonnables de produits principalement dans le but d'être admissible à des commissions, à des primes ou pour le maintien ou l'avancement d'un rang. Vous ne pouvez pas acheter des produits et services d'une valeur dépassant la somme de 5 000 \$ US par mois sans l'approbation écrite d'Univera. Univera se réserve le droit de vérifier la revente du stock de produits par les Associés et d'inspecter la documentation client des ventes.
 - ii. Vous certifiez, pour chaque nouvelle commande de produits, qu'au moins 70 % de tous les produits achetés lors de commandes précédentes ont été vendus ou consommés par vous.
 - iii. Vous ne devez pas: (1) passer des commandes pour aucun membre de votre équipe, ni apporter des modifications à leurs comptes (y compris des modifications aux PC), ni utiliser une carte de crédit d'un associé ou d'un client (ou un compte de débit) pour vous inscrire à Univera ou acheter des produits sans l'autorisation écrite du titulaire du compte, lesquelles doivent être soumises au service de la conformité d'Univera et conservées dans votre propre dossier; (2) utiliser les comptes de votre équipe pour des gains personnels ou pour toute autre raison inappropriée, y compris, sans limitation, commander des produits sur le compte d'un autre associé pour être admissible à des commissions, à des primes, à des réductions de prix, ou au maintien de votre rang ou à un avancement; (3) acheter un

produit dans le seul but d'être admissible à des commissions, à des primes, à des réductions de prix, ou au maintien de votre rang ou à un avancement.

- iv. Vous vous abstenez de vous livrer à des pratiques de consommation ou de recrutement trompeuses, fausses, contraires à l'éthique ou illicites.
- C. Univera prend très au sérieux ses obligations en vertu du Code de déontologie de DSA, ainsi que les obligations de ses collaborateurs. Par conséquent, Univera se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'imposer toute sanction disciplinaire qu'elle jugera nécessaire si elle estime que votre comportement est en violation de la présente section. Les sanctions disciplinaires peuvent inclure des amendes et aller jusqu'à la fermeture de votre compte.

3.10 Respect de l'ensemble des lois en matière fiscale

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

3.11 Sollicitation pour d'autres sociétés ou produits

- A. **Vous ne devez pas vendre ou inciter quiconque à vendre des produits ou des services concurrents**, – outils de formation compris – à des clients ou à des associés d'Univera. Tout produit ou service appartenant à la même catégorie qu'un produit ou un service d'Univera est réputé être un produit ou service concurrent (tel est le cas, p. ex., des suppléments diététiques, peu importent les différences en matière de prix, de qualité, d'ingrédients ou de contenu nutritionnel). La présente disposition ne s'applique pas dans les cas où les revenus générés par la fourniture de services professionnels sont les plus importants, devant ceux découlant de la vente de produits (p. ex. dans le cas des cabinets médicaux, des cliniques, des clubs de santé, des spas ou des salons de beauté).
- B. **Toutefois, vous pouvez vendre des produits ou des services non concurrents** aux clients et aux autres associés d'Univera **que vous avez personnellement parrainés**.
- C. Vous pouvez **participer** à d'autres entreprises ou occasions de vente directe ou par paliers, de commercialisation en réseau ou de marketing relationnel; toutefois, tant qu'il demeure un associé d'Univera, **il ne peut recruter quelque autre associé ou client d'Univera que ce soit** aux fins de la moindre entreprise de vente directe ou de commercialisation en réseau.
- D. On entend par « recrutement » toute sollicitation, inscription ou tout effort visant à inciter de quelque manière que ce soit, directement ou par l'entremise d'un tiers, un autre associé ou un client d'Univera à s'inscrire ou à participer à une occasion de vente directe ou de commercialisation en réseau, ainsi que toute tentative en ce sens.
- E. Vous ne pouvez pas offrir d'occasions, de produits ou de services autres que ceux d'Univera dans le cadre de réunions, de congrès ou de séminaires liés à Univera, ou dans la foulée immédiate de tels événements.
- F. Les associés Diamant bleu, Diamant et Émeraude d'Univera ainsi que ses associés Platine admissibles à une allocation pour voiture d'Univera devant donner l'exemple aux autres associés, Univera leur impose les normes les plus élevées qui soient. Par conséquent, les associés Diamant Bleu, Diamant et Émeraude ainsi que les associés Platine admissibles à une allocation pour voiture qui participent directement ou indirectement (p. ex., en exerçant ou en tentant d'exercer une influence par l'entremise d'un tiers) à d'autres entreprises ou occasions de vente directe ou par paliers, de commercialisation en réseau ou de marketing relationnel (chacune étant appelée une « entreprise de

commercialisation par paliers ») ne peuvent être honorés à l'occasion de réunions ou d'événements organisés par Univera, ne peuvent figurer dans les éléments d'identification, ne peuvent enseigner dans le cadre des événements destinés aux associés et commandités par l'entreprise et ne sont pas admissibles au programme d'allocation pour voiture d'Univera, aux rémunérations promotionnelles ou encore aux prix ou aux voyages, y compris dans le cadre du Club Diamant.

- G. Il est interdit aux associés d'utiliser d'autres noms ou numéros d'identification, y compris le nom de son conjoint, d'un parent ou d'un membre de son foyer, le nom d'une entreprise ou de toute autre entité légale, comme une société par actions ou une fiducie, dans le but contourner les présentes Politiques et procédures.
- H. Univera peut renoncer aux dispositions de l'alinéa 3.10 F si vous produisez la preuve qu'avant de devenir un associé d'Univera, vous agissiez à titre de distributeur indépendant, d'employé, de dirigeant ou de consultant au sein ou pour le compte d'une autre entreprise de commercialisation par paliers. Il vous incombe de soumettre une demande écrite au Service de vérification de la conformité au moment de votre inscription afin de pouvoir bénéficier de la renonciation énoncée ci-dessus.
- I. À titre de condition de participation à l'occasion Univera et en contrepartie de la réception de commissions et d'autres primes versées par Univera, aucun associé Platine ou de grade inférieur ne peut recruter le moindre client ou autre associé d'Univera pour une autre entreprise de vente directe, de vente par paliers, de commercialisation en réseau ou de marketing relationnel pendant une durée de six (6) mois suivant la résiliation, l'expiration ou l'annulation de son entente d'association et de la résiliation de sa concession Univera.
- J. À titre de condition de participation à l'occasion d'Univera et en contrepartie de la réception de commissions et d'autres primes versées par Univera, aucun associé Platine admissible à une allocation pour voiture ou d'un grade supérieur ne peut recruter le moindre client ou autre associé d'Univera pour une autre entreprise de vente directe, de vente par paliers, de commercialisation en réseau ou de marketing relationnel pendant une durée de un (1) an suivant la résiliation, l'expiration ou l'annulation de son entente d'association et de la résiliation de sa concession Univera.
- K. Que ce soit dans des documents de vente, sur un site Web ou dans le cadre de réunions de vente, vous ne devez pas présenter ou regrouper des produits ou des services d'Univera avec d'autres produits ou services, et ce, afin d'éviter toute confusion ou manœuvre trompeuse susceptible de faire croire à un associé ou à un client potentiel qu'il existe un lien entre des produits et des services d'Univera et d'autres qui n'en sont pas.
- L. Toute violation de la moindre disposition du présent alinéa 3.10 constitue une perturbation déraisonnable et injustifiée des relations contractuelles entre Univera et ses associés et peut entraîner un préjudice irréparable pour Univera. Le cas échéant, Univera peut, à son entière discrétion, imposer les sanctions qu'elle juge nécessaires et appropriées à l'associé coupable de cette violation ou aux concessions de celui-ci, ou encore demander une injonction immédiate sans avoir à offrir de garantie.

3.12 Présentation de l'occasion Univera

- A. En présentant l'occasion Univera à des clients et à des associés potentiels, vous devez vous conformer aux dispositions suivantes :
 - i. Vous devez vous abstenir de toute citation inexacte et ne doit omettre aucune donnée importante concernant le programme de rémunération.
 - ii. Vous devez clairement indiquer que le programme de rémunération est basé sur les ventes de produits d'Univera, et non uniquement sur le parrainage d'autres associés.
 - iii. Vous devez bien préciser qu'il n'est possible de réussir qu'au prix d'efforts considérables consentis de manière indépendante.
 - iv. **Vous ne devez pas vous livrer à des projections de revenus ou à des promesses ou encore donner des garanties en présentant l'occasion Univera ou le programme de rémunération de celle-ci à des associés ou à des clients potentiels, ou encore en en discutant avec eux.**
 - v. Vous pouvez recourir à des exemples fondés sur des revenus hypothétiques pour expliquer le fonctionnement du programme de rémunération, dans la mesure où il précise bien qu'il s'agit là de revenus hypothétiques.
 - vi. Vous ne devez faire aucune déclaration concernant les propriétés thérapeutiques, curatives ou

bénéfiques du moindre des produits offerts par Univera, sauf en reprenant les déclarations qui figurent dans la documentation officielle d'Univera. **En particulier, vous ne devez pas déclarer ou laisser entendre que les produits d'Univera sont destinés à diagnostiquer, à traiter, à guérir ou à prévenir quelque maladie que ce soit.** En plus de constituer une violation des politiques d'Univera, de telles déclarations peuvent être contraires aux lois aux règlements Fédéraux et étatiques, dont la Food, Drug, and Cosmetic Act (Loi sur les aliments, drogues et cosmétiques) la Federal Trade Commission Act (Loi sur la commission fédérale du commerce) et la Loi sur les aliments et drogues du Canada et ses Règlements et le Règlement sur les produits de santé naturels (Santé Canada).

- vii. Vous ne pouvez pas utiliser les documents officiels d'Univera pour promouvoir l'occasion d'affaires Univera dans un pays où celle-ci ne jouit pas d'une « présence ».

3.13 Détention des demandes ou des commandes

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

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

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

- iii. Vous pouvez acheter des produits d'Univera et les revendre ensuite au prix que vous déterminez. Univera indique des prix de vente suggérés.
- iv. Aucune exclusivité n'est accordée à quiconque sur un territoire donné. Aucuns frais de franchise ne s'appliquent à une entreprise Univera.

4. COMMANDES

4.1 Politiques générales en matière de commandes

- A. En cas de commande suivie d'un paiement invalide ou inexact, Univera tente de communiquer avec vous par téléphone ou par courriel pour obtenir le paiement valide ou exact. Si, au bout de dix (10) jours ouvrables, les tentatives en ce sens restent infructueuses, la commande est annulée.
- B. Aucune commande contre remboursement n'est acceptée.
- C. Si vous désirez transférer une commande de votre compte ou de celui d'une équipe en aval à celui d'une autre équipe en aval, vous devez au préalable obtenir l'autorisation écrite de toutes les parties concernées. Univera vous facture à l'associé des frais de 20 \$ pour le traitement de ce transfert.

- D. Si vous décidez de changer de carte de crédit en ce qui a trait au paiement, vous devez préalablement obtenir l'autorisation écrite de toutes les parties concernées. Univera vous facture des frais de vingt dollars (20\$) pour le traitement de ce changement.
- E. Toutes les commandes par télécopieur sont acceptées jusqu'à minuit, heure du Pacifique, le dernier jour ouvrable du mois.
- F. Les prix peuvent être modifiés sans préavis.
- G. L'associé ou le client qui reçoit une commande endommagée ou erronée doit en aviser Univera dans les trente (30) jours civils de la réception de celle-ci et suivre la procédure indiquée à l'alinéa 7.5.
- H. Les modalités régissant tous les programmes de commande ou promotions en cours sont par la présente incorporées à ces Politiques et Procédures par référence, et Univera se réserve le droit de les retirer à tout moment sans aucune autre rémunération pour les associés ou les clients.

4.2 Provision insuffisante

- A. Tous les chèques retournés pour provision insuffisante doivent être émis à nouveau. Des frais de 35 \$ sont facturés pour tout chèque retourné et pour toute provision insuffisante.
- B. Les soldes que vous devez à Univera à la suite de chèques retournés pour provision insuffisante ainsi que les frais liés au retour de chèques ou à l'insuffisance de provision (chambre de compensation automatisée) sont déduits par Univera des primes ou commissions ultérieures.
- C. Toutes les transactions par chambre de compensation automatisée ou par carte de crédit marquées par des problèmes de retour de chèques ou d'insuffisance de provision que vous ne résolvez pas sans retard peuvent donner lieu à des sanctions disciplinaires.

4.3 Obligations en matière de taxes de vente

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

4.4 Commandes dans le cadre d'un plan avantageux

- A. Les ententes relatives aux plans avantageux des clients et des associés doivent être soumises à Univera dans les 2 jours ouvrables suivant l'inscription.
- B. Les commandes dans le cadre du plan avantageux doivent porter sur des produits consommables correspondant au volume d'affaires (BV, Business Volume) requis pour bénéficier d'une tarification avantageuse.
- C. Les commandes effectuées sous le plan avantageux doivent être expédiées au titulaire du compte.
- D. Au moins une commande doit être expédiée dans le cadre d'un plan avantageux pour que la tarification avantageuse s'applique.
- E. Le délai de report maximal des commandes passées sous le programme Avantages est de deux (2) mois; passé ce délai, les commandes sont facturées au prix ordinaire.
- F. Les modifications ou l'annulation des commandes du plan avantageux doivent être complétées avant 11 h 30

heure du Pacifique la veille de la date de génération de votre plan avantageux.

- G. Les commandes en vertu du programme Avantages ne sont pas disponibles pour cueillette aux magasins d'Univera.
- H. Si Univera décide de retirer un produit figurant dans une commande passée dans le cadre du programme Avantages, elle mettra tout en œuvre pour émettre un préavis de discontinuation du produit d'au moins trente (30) jours.
- I. Si Univera diffère la livraison d'un produit visé par une commande passée dans le cadre du programme Avantages, elle inclura un avis à cet effet dans la facture de la commande.
- J. Si le paiement par carte de crédit ou par prélèvement automatique est refusé une première fois, l'associé ou le client privilégié est prié de produire un autre moyen de paiement. Si le paiement est refusé une seconde fois, l'associé ou le client privilégié peut être déclaré inadmissible au programme Avantages, à la discrétion d'Univera.
- K. Si la livraison d'une commande passée dans le cadre du programme Avantage est refusée, Univera peut immédiatement annuler le programme Avantages de l'associé ou du client privilégié en cause et décider de facturer toutes les commandes ultérieures au prix ordinaire.

5. VERSEMENT DES COMMISSIONS ET PRIMES ET OCTROI DE RABAIS

5.1 Droits aux primes et aux commissions

- A. Vous devez être actif et vous conformer aux présentes Politiques et procédures pour avoir droit aux primes et aux commissions. Tant que vous vous conformez aux conditions de l'entente, Univera vous verse des commissions conformément au programme de rémunération.
- B. Univera se réserve le droit de retenir des commissions dues tant qu'elle n'a pas reçu d'entente d'associé dûment remplie et signée ni d'autorisation électronique, comme le prévoit l'alinéa 2.2 A.
- C. Univera se réserve le droit de reporter le versement des commissions jusqu'à ce qu'elles totalisent plus de 25\$.

5.2 Calcul des commissions, anomalies et liste des frais

- A. Afin d'être prises en compte dans le volume des ventes donnant droit à une rémunération pour une période donnée, les commandes (y compris celles passées par télécopieur, par téléphone, par la poste ou par internet) doivent parvenir à Univera avant minuit, heure du Pacifique, le dernier jour de la période en question où Univera est ouverte et en mesure de recevoir et de traiter ces commandes. Les commandes doivent être acquittées en entier pour être prises en compte aux fins de la rémunération.
- B. Les commissions, les commissions indirectes et les volumes de vente réalisés sont calculés par mois civil. Les commissions mensuelles sont payées le 20 de chaque mois, à la suite de la réception des commandes y donnant droit. Toutefois, si le 20 d'un mois donné tombe une fin de semaine ou un jour férié, les commissions seront payées le dernier jour ouvrable avant le 20. Le délai de réception des chèques est de cinq (5) jours ouvrables.
- C. Vous devez sans délai consulter votre relevé mensuel et les relevés de primes. Vous disposez de trente (30) jours suivant leur réception pour signaler toute anomalie. **Passé ce « délai de grâce », aucune demande de révision du calcul des commissions ne sera prise en compte.**
- D. Dans l'hypothèse peu probable où Univera vous verserait par erreur un montant supérieur aux commissions qui vous sont réellement dues en raison d'une erreur de calcul ou pour toute autre raison à l'exclusion des retours de produits (qui relèvent de la Section 5.3 ci-dessous), Univera se réserve le droit de retenir le montant excédentaire sur les versements ultérieurs de commissions, après avoir tenté de bonne foi de vous informer et de vous fournir les détails du montant excédentaire et des retenues futures. Si vous résiliez votre concession ou si vous cessez vos activités avant que ces versements excédentaires soient remboursés, ces derniers deviennent immédiatement exigibles à l'attention d'Univera.
- E. Pour de plus amples renseignements sur le versement des commissions, reportez-vous au Programme de rémunération.
- F. Liste des frais

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

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

- A. Les primes et les commissions que vous recevez reposent sur ses ventes réelles de produits aux consommateurs. Si un produit est retourné à Univera pour remboursement ou racheté par celle-ci, les primes et les commissions qui étaient attribuables audit produit seront déduites de votre rémunération. Cette déduction s'effectue le mois même où le remboursement est accordé, et elle se poursuit au fil des périodes de rémunération suivantes jusqu'au recouvrement intégral des commissions.
- B. En cas de fermeture de votre concession, si Univera n'a pas encore récupéré l'intégralité des primes ou des commissions qui étaient attribuables aux produits vendus mais retournés par la suite, elle peut déduire le reste du montant des primes ou des commissions non encore remboursé de toute autre somme que Univera pourrait vous devoir.

5.4 Promotion et voyages incitatifs

Pour encourager les associés à atteindre un rendement exceptionnel, Univera leur propose des programmes de primes incitatives (invitations à prendre part à des voyages, à des séminaires ou à d'autres événements parrainés par la société). Sauf mention contraire expresse, au plus deux (2) personnes par concession peuvent profiter des invitations à prendre part à ces événements. Les entités (partenariats, sociétés commerciales, etc.) qui possèdent une concession comptant elle-même plus de deux propriétaires doivent informer Univera de l'identité des deux

(2) personnes auxquelles ces invitations doivent être adressées. En outre, sauf mention contraire à l'occasion de l'annonce du programme ou dans le règlement de celui-ci, ces entités peuvent acheter des invitations, aux frais d'Univera, pour deux propriétaires additionnels, sous réserve des places disponibles.

6. AFFECTATION D'ASSOCIÉS À DES CANDIDATS ÉVENTUELS

6.1 Affectation d'associés à des candidats éventuels

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

7. POLITIQUE DE RETOUR

7.1 Garantie produit de 90 jours

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

à cent pourcent (100%).. Le délai de quatre-vingt-dix (90) jours court à compter de la date de passation de la commande. Cette garantie ne tient pas lieu de « garantie commerciale ».

7.2 Procédure de retour de marchandise

- A. Tout retour, qu'il soit effectué par un client, un client privilégié ou un associé, doit se dérouler selon la procédure suivante :
 - 1. Obtenir un numéro d'autorisation de retour de marchandise (ARM).
 - 2. Expédier les articles à l'adresse indiquée par le service à la clientèle au moment de l'attribution du numéro d'ARM.
 - 3. Joindre aux produits retournés une copie de la facture comportant le numéro d'ARM et indiquer la raison du retour.
 - 4. Retourner les boîtes, bouteilles, flacons et autres contenants vides, ainsi que toute portion non utilisée des produits retournés. Les ensembles incomplets ne seront pas acceptés. Tous les composants doivent être retournés. Les produits doivent être retournés à Univera dans les trente (30) jours suivant la date d'émission du numéro d'ARM.
- B. Les crédits sont accordés par le même mode de paiement que celui utilisé pour effectuer l'achat de la commande. Si le recours à ce mode de paiement n'est plus possible, un autre mode de paiement peut être utilisé.
- C. Quel que soit le mode de paiement utilisé pour le crédit, le délai minimal avant que le remboursement ne soit porté au compte (par chambre de compensation automatisée ou carte de crédit) est de 4 à 6 semaines.
- D. Les achats supplémentaires de produits et d'articles UGS précédemment remboursés ne seront pas admissibles à un remboursement.
- E. Les retours excessifs peuvent constituer un motif de résiliation forcée.
- F. Les outils de marketing achetés sont remboursés à cent pour cent (100%), sous réserve qu'ils soient retournés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours sans avoir été ouverts, qu'ils ne sont pas périmés et qu'ils sont dans un état permettant leur réintégration aux stocks.
- G. Tout retour doit être expédié port payé à Univera, celle-ci n'acceptant pas les colis payables à la livraison. Univera recommande d'expédier les produits retournés par UPS ou FedEx, car les risques de perte au cours de l'expédition sont répercutés exclusivement au client, au client privilégié ou à l'associé. Si un produit retourné n'est pas reçu par le centre de distribution d'Univera, il incombe au client, au client privilégié ou à l'associé de faire le suivi du colis, et aucun crédit n'est accordé.
- H. Le retour de produits d'une valeur supérieure à 1 500 \$, accompagné d'une demande de remboursement et effectué au cours d'une année civile par un client, un client privilégié ou un associé, peut constituer un motif de résiliation involontaire.

7.3 Politique de retour de produits vendus au détail

- A. « Acheteur au détail » s'entend de toute personne qui ne figure pas dans le système informatique d'Univera, qui commande les produits directement auprès d'un associé d'Univera et reçoit les produits directement de celui-ci. Il vous incombe de rembourser à l'acheteur au détail les produits retournés. Les dispositions de l'alinéa 7.1 relatif à la garantie de 90 jours appliquent à l'acheteur au détail.
- B. Aux États-Unis, la Federal Trade Commission (FTC) stipule que les acheteurs au détail bénéficient d'un délai de trois (3) jours ouvrables pour annuler leurs achats en vue d'obtenir le remboursement intégral du prix d'achat sans avoir à fournir de raison ou d'explication. Au Canada, diverses lois provinciales sur le démarchage stipulent que les acheteurs au détail bénéficient d'un délai de dix (10) jours pour annuler leurs achats sans avoir à fournir de raison ou d'explication. Il s'agit dans tous les cas d'accorder aux acheteurs un « délai de réflexion ». En vertu de la réglementation:
 - i. vous devez informer les acheteurs au détail de leur droit d'annuler la transaction d'achat sans pénalité ou obligation au moment de l'achat;

- ii. vous devez fournir aux acheteurs au détail deux exemplaires d'un formulaire d'annulation (l'un à conserver, l'autre à expédier), ainsi qu'une copie de la facture de vente;
 - iii. la facture de vente doit indiquer la date de la transaction, vos nom et adresse, ainsi que les précisions concernant le droit d'annulation;
 - iv. si un acheteur au détail annule la transaction, il doit retourner la portion non utilisée du produit;
 - v. vous devez rembourser l'intégralité du prix d'achat dans quinze (15) jours suivant la demande d'annulation de l'acheteur au détail au Canada, et dans dix (10) jours aux États-Unis.
- C. Univera vous encourage à honorer toute demande de remboursement d'un acheteur au détail, même si la demande est présentée après l'écoulement du délai suivant l'achat fixé à trois (3) jours comme prévu à l'alinéa 7.1 portant sur la garantie de 90 jours.
- D. Une copie de la facture de vente originale remise à l'acheteur au détail avec le bordereau de retour de marchandise dûment rempli.
- E. Vous devez retourner les produits ou les contenants vides à Univera dans les trente (30) jours suivant l'obtention d'un numéro ARM, accompagné d'une copie de la facture de vente et du bordereau de retour de marchandise.
- F. Un exemplaire de la facture de vente au détail officielle peut être obtenu en ligne à l'adresse suivante : www.univera.com.

7.4 Obligation de confirmation des commandes

Vous devez aviser Univera dans les trente (30) jours suivant sa réception de la commande endommagée ou erronée. À défaut d'aviser Univera de toute commande erronée ou endommagée dans les trente (30) jours qui suivent sa réception, vous risquez de perdre le droit de réclamer la rectification de la situation.

7.5 Politique de rachat de produits auprès des associés démissionnaires

À votre démission et sous réserve des conditions de l'alinéa 3.14, Univera s'engage à racheter des produits d'Univera achetés dans le cours normal des affaires, en offrant quatre-vingt-dix pour cent (90%) du prix d'achat, frais d'expédition et de manutention non compris. Toutefois, pour que cette obligation de rachat s'applique, les produits doivent être en état de revente et être reçus par Univera dans les trente (30) jours suivant la réception de la lettre de démission et dans les douze (12) mois suivant la date de la commande. Les produits ne sont pas considérés comme propices à la revente s'ils sont ouverts, périmés ou inaptes à être réintégrés aux stocks. Vous devez communiquer avec le service à la clientèle d'Univera et vous conformer à toutes les exigences précisées à l'alinéa 7.2 pour avoir droit au rachat des produits.

8. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

8.1 Introduction

La présente politique de confidentialité vise à assurer la compréhension et le respect des principes fondamentaux en matière de confidentialité par l'ensemble des clients, des clients privilégiés et des associés.

8.2 Attentes en matière de confidentialité

- A. Univera reconnaît et respecte l'importance que ses clients, ses clients privilégiés et ses associés attachent à la confidentialité de leurs renseignements financiers et personnels. Par conséquent, Univera s'engage à déployer des efforts raisonnables pour protéger et préserver la confidentialité des renseignements personnels et non publics ainsi que les renseignements relatifs aux finances et au compte de ses clients, de ses clients privilégiés et de ses associés.
- B. En apposant votre signature sur l'entente d'associé, vous autorisez Univera à divulguer vos coordonnées aux associés de l'équipe en amont dans le seul but de promouvoir les activités d'Univera. Par les présentes, vous vous engagez à préserver la confidentialité et la sécurité de ces renseignements et à n'y recourir que pour soutenir et servir votre équipe en aval et pour veiller à la conduite des affaires d'Univera.

8.3 Accès des employés aux renseignements

Univera restreint le nombre d'employés qui sont autorisés à accéder aux renseignements personnels et non publics.

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

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

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

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

9. INFORMATION EXCLUSIVE ET SECRETS COMMERCIAUX

9.1 Rapports d'activité, listes et information exclusive

En remplissant et en signant une entente d'associé, ainsi qu'en acceptant des commissions ou tout autre montant versé par Univera, vous convenez que les rapports d'activité, les listes renfermant les coordonnées des clients, des clients privilégiés et des associés, y compris toute autre information d'ordre financier ou scientifique communiquée à l'oral ou autrement par Univera et relative aux activités de celle-ci (collectivement, les « rapports »), constituent de l'information confidentielle et exclusive demême que des secrets commerciaux appartenant à Univera.

9.2 Obligation de confidentialité

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

9.3 Manquement et recours

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

9.4 Retour de documents

À la demande d'Univera, vous êtes tenu(e) de retourner à celle-ci les documents originaux et toutes les copies de la totalité des rapports, ainsi que toute l'information confidentielle d'Univera en votre possession, que vous soyez un associé actuel ou ancien.

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

10.1 Étiquetage, emballage et affichage des produits

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

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

- A. Vous devez sauvegarder et promouvoir la bonne réputation d'Univera et de ses produits. La

commercialisation et la promotion d'Univera, de l'occasion d'affaires d'Univera, du Programme de rémunération et des produits d'Univera doivent se faire dans l'intérêt du public, avec courtoisie et en évitant toute conduite et pratique trompeuses, mensongères, contraires à l'éthique ou immorales.

- B.** Comme Univera produit et vend des suppléments nutritionnels et qu'elle est tenue de se conformer aux directives gouvernementales, **vous ne devez faire aucune déclaration non approuvée concernant les produits ou leurs propriétés thérapeutiques, que ce soit dans le cadre de publicités imprimées ou électroniques, sur des sites Web, dans des vidéos ou sur des supports audio, des DVD ou des CD.** Vous ne devez pas prétendre ou laisser entendre que les produits d'Univera ont été approuvés par la FDA ou Santé Canada ou qu'ils sont destinés à diagnostiquer, à traiter, à guérir ou à prévenir quelque maladie que ce soit. Les produits d'Univera ne doivent pas être présentés comme une solution de rechange ou un substitut à quelque médicament que ce soit, sur ordonnance ou en vente libre. Vous devez insister sur le fait que l'utilisation de produits et de suppléments naturels issus d'une recherche de qualité contribue à maintenir une apparence et un corps sains.
- C.** Tous les outils promotionnels fournis ou créés par Univera doivent être utilisés sous leur forme originale; ils ne doivent pas être modifiés, sauf avec l'autorisation préalable écrite du service de vérification de la conformité.
- D.** Le nom d'Univera, celui de chacun de ses produits et les autres noms adoptés par Univera en lien avec ses activités sont des appellations commerciales, des marques de commerce et des marques de service exclusives d'Univera. Ces appellations et marques recèlent, à ce titre, une grande valeur pour Univera, et vous ne pouvez les utiliser que de la manière expressément autorisée.
- E. Les restrictions du droit d'utilisation du nom d'Univera visent à protéger les droits exclusifs de celle-ci et à éviter la perte ou la mise en péril de ces appellations protégées d'Univera à la suite d'un recours autorisé.** L'utilisation du nom d'Univera sur tout élément non fabriqué par celle-ci, y compris dans des courriels et d'autres communications, est interdite, sauf comme suit :
- i. [Votre nom] Associé Univera indépendant
 - ii. [Votre nom] Produits d'un associé Univera indépendant
- F.** Autres dispositions régissant l'utilisation du nom d'Univera :
- i. Vous êtes autorisé(e) à faire inscrire la mention « Associé(e) Univera indépendant(e) » sous votre nom dans les répertoires en ligne.
 - ii. L'utilisation du nom ou du logo d'Univera sur des immeubles est interdite sans l'autorisation expresse écrite du service de vérification de la conformité d'Univera.
 - iii. Vous ne devez pas utiliser le nom d'Univera en répondant au téléphone, dans vos messages vocaux ou dans le cadre de quelque service de répondeur que ce soit de manière à donner à l'appelant l'impression qu'il a joint le siège social d'Univera. Vous pouvez, toutefois, utiliser la formule « Associé Univera indépendant » dans le cadre de toute communication par téléphone à l'égard de vos activités d'Univera.
- G.** Certaines des photos et des images affichées par Univera dans sa publicité, sur ses emballages ou sur ses sites Web sont utilisées en vertu de contrats à titre onéreux conclus avec des fournisseurs tiers, dont les associés ne peuvent pas se prévaloir. Si vous souhaitez utiliser ces photos ou ces images, vous devez conclure des contrats à titre onéreux distincts avec ces fournisseurs.
- H.** Vous ne devez pas produire, utiliser à des fins de promotion, dupliquer, manipuler ou utiliser des éléments de quelque nature que ce soit illustrant ou comportant des appellations, des dessins, des symboles, des programmes, des produits ou d'autres éléments d'Univera protégés à titre de marques de commerce ou par droits d'auteur ou encore par d'autres moyens à des fins autres que celles auxquelles ils sont destinés.
- I.** Vous ne devez pas apparaître à la télévision ou vous exprimer à la radio ni dans quelque autre média que ce soit, ou encore utiliser ces médias pour promouvoir Univera ou les programmes de celle-ci ou encore pour en discuter sans l'autorisation préalable écrite du service de vérification de la conformité.

- J. Vous ne devez pas produire, à des fins de vente ou de distribution, quelque support que ce soit consacré à des conférences ou à d'autres événements de la société. Vous ne devez pas non plus reproduire, à des fins de vente ou d'usage personnel, les enregistrements audio ou les présentations vidéo d'Univera.
- K. Univera se réserve le droit de révoquer toute approbation préalable d'outils de vente ou d'outils promotionnels pour se conformer aux modifications des lois et règlements applicables. De plus, elle peut demander le retrait du marché de ces outils sans encourir d'obligation financière envers l'associé concerné.
- L. Vous ne devez pas promouvoir à la fois des produits d'Univera et des produits d'autres marques sur un même site Web ou dans une même publicité.

10.3 Courriels, télécopies, messages textes, publications sur les médias sociaux et autres formes de communications électronique transmises par le truchement d'une tierce partie – Limitations

- A. Sauf dans la mesure prévue au présent paragraphe, vous ne devez pas vous livrer à la transmission de télécopies, de messages textes, de publications sur les médias sociaux ou de courriels non sollicités, ni à des envois massifs de courriels ou à l'expédition de polluriels dans le but de faire de la publicité ou de la promotion pour votre activité d'Univera. Toutefois, cette interdiction ne concerne pas :
 - i. les télécopies, les courriels, les messages textes et les publications sur les médias sociaux transmis à toute personne à sa demande ou avec son autorisation;
 - ii. les télécopies, les courriels, les messages textes et les publications sur les médias sociaux transmis à toute personne avec laquelle vous entretenez déjà une relation d'affaires ou personnelle.
- B. **Conformément à certaines lois sur la confidentialité**, vous ne pouvez pas contacter un client ou un associé par le biais d'un compte de réseau social consacré à votre entreprise ou par courrier électronique qui n'a pas passé de commande auprès d'Univera au cours des dix-huit (18) derniers mois. Une commande de plan Avantage en attente est considéré comme une commande selon les dispositions de la présente section.
- C. La totalité des télécopies, des courriels, des messages textes ou autres documents transmis par ordinateur assujettis à la présente disposition doivent comporter chacun des éléments suivants :
 - i. une mention claire et bien en évidence précisant que la télécopie, le courriel ou le document en question constitue une publicité ou une sollicitation; les mots « publicité » ou « sollicitation » doivent être inscrits dans le champ « Objet » du message;
 - ii. l'adresse de l'expéditeur ou des indications d'acheminement claires;
 - iii. la mention du nom de domaine légal et exact;
 - iv. un avis clair et bien en évidence concernant la possibilité de refuser de recevoir de l'expéditeur d'autres télécopies ou courriels de nature commerciale;
 - v. des directives de désabonnement ou de désinscription figurant au tout début du corps du message et rédigées dans une police de même taille que celle utilisée dans la plus grande partie du message;
 - vi. le nom réel et exact de l'expéditeur, ainsi que son adresse électronique ou son numéro de télécopieur et son adresse municipale valides;
 - vii. la date et l'heure de transmission.
 - viii. Une fois avisé par un destinataire de son désir de ne plus recevoir de télécopies ou de courriels, vous devez cesser de lui transmettre des documents.
- D. Les courriels, télécopies, messages textes ou autres documents transmis par ordinateur assujettis à la présente disposition **ne doivent comporter aucun** des éléments suivants :
 - i. le nom de domaine d'un tiers sans sa permission préalable;
 - ii. des éléments sexuellement explicites ou tout autre matériel jugé offensant par Univera à sa seule discrétion.

10.4 Dispositions relatives à Internet, aux médias sociaux et aux sites Web de tiers

- A. Vous ne devez pas créer de sites Web de tiers ou logiciel d'application (« apps ») au sujet d'Univera ou de votre activité d'Univera en tant qu'associé indépendant. La présente politique vise à assurer l'uniformité de la marque. Elle permet en outre aux clients, aux clients privilégiés et aux associés de rester au fait de l'évolution des produits et des dernières informations, et elle facilite l'inscription sous l'égide du bon parraineur et contribue au respect des réglementations gouvernementales.
- B. Vous pouvez utiliser des liens pour vous connecter depuis un site non-Univera à votre site Web personnalisé sous l'adresse URL univera.com ou au site Web de la société Univera sous l'adresse URL www.univera.com.
- C. Vous ne devez pas créer de sites Web tiers ou apps qui contiennent des copies du matériel provenant des sources de la société (brochures d'Univera, CD, vidéos, enregistrements, comptes-rendus d'événements, présentations et sites Web de la société) ni créer votre propre matériel d'Univera à des fins de diffusion sur Internet.
- D. L'associé rémunéré à titre d'associé de grade Diamant ou supérieur peut demander au service de vérification de la conformité l'autorisation de déroger exceptionnellement à la politique relative aux sites Web de tiers ou apps. Pour qu'une telle dérogation soit accordée, le site Web ou app doit desservir un marché particulier que le site Web d'Univera ne dessert pas et n'entend pas desservir.
- E. Vous ne devez pas vendre de produits d'Univera ni proposer l'occasion d'affaires en utilisant des sites de vente en ligne comme eBay^{MD} ou Amazon.com^{MD}.
- F. Vous ne devez pas utiliser ou tenter d'enregistrer des appellations commerciales, des marques de commerce, des appellations de services, des marques de service, des noms de produits ou des slogans publicitaires d'Univera, le nom de la société ou le moindre dérivé de ces éléments à quelque fin que ce soit, y compris, entre autres, des noms de domaine Internet (URL), des sites Web de tiers, des pages Web, Facebook, Pinterest, apps ou noms de apps, des médias sociaux ou des blogues.
- G. Avant d'afficher tout matériel que ce soit, vous devez vous reporter à la version actuelle des directives établies par Univera relativement aux médias sociaux.

10.5 Publicité et outils promotionnels

- A. Toute publicité ou autre forme de communication qui respectent les principes d'honnêteté et de bienséance.
- B. Avant de créer tout matériel de commercialisation, vous devez suivre les règles de la version actuelle des directives établies par Univera relativement au matériel publicitaire et promotionnel.
- C. Tout matériel promotionnel doit inclure la mention « Associé d'Univera indépendant » en lettres lisibles, qu'il s'agisse d'une publicité ou de toute autre communication.
- D. Univera se réserve le droit de révoquer toute approbation préalable d'outils de vente ou promotionnels pour se conformer aux modifications des lois et règlements applicables. De plus, elle peut demander le retrait du marché de ces outils sans encourir d'obligations financières envers l'associé concerné.

10.6 Autorisation d'utilisation de témoignages

En signant l'entente d'associé, vous autorisez Univera à utiliser votre témoignage ou votre image dans les outils de vente de la société, y compris, entre autres, dans la presse écrite, dans les médias électroniques ou sur les supports audio et vidéo. En contrepartie de l'octroi de l'autorisation de participer à l'occasion d'affaires d'Univera, vous renoncez à tout droit d'être rémunéré pour l'utilisation de votre témoignage ou votre image, même si Univera tire des revenus des éléments ou des outils de vente comportant votre témoignage ou votre image. Dans certains cas, votre témoignage peut figurer dans les outils publicitaires d'un autre associé. Si vous ne souhaitez pas contribuer au contenu des outils de vente et de commercialisation d'Univera, vous devez en aviser le service de vérification de la conformité par écrit afin de garantir que votre témoignage ou votre image ne soient pas utilisés dans les outils, les éléments d'identification, les publicités ou les enregistrements d'événements annuels de la société. La présente disposition de cet alinéa continuera à être en vigueur après

l'arrivée à échéance de l'entente.

10.7 Télémarketing – Limitations

- A.** Vous ne devez pas vous livrer à du télémarketing en lien avec l'exploitation de votre activité d'Univera. « Télémarketing » s'entend du fait d'effectuer un ou plusieurs appels téléphoniques à des personnes ou à des entités pour les inciter à acheter les produits ou les services d'Univera, ou encore pour les recruter afin qu'ils prennent part à l'occasion d'affaires d'Univera.
- B.** La Federal Trade Commission (FTC ou Commission fédérale de commerce) et la Federal Communications Commission (FCC ou Commission fédérale de communications), le Bureau de la concurrence et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ont chacun des lois qui restreignent les pratiques admissibles en matière de télémarketing. Chacun de ces organismes fédéraux, ainsi que ceux d'un certain nombre d'États et provinces, ont des règlements qui interdisent d'effectuer des appels dans le cadre de leurs règles de télémarketing.
- C.** Même si vous ne vous considérez pas comme un « télévendeur » au sens traditionnel du terme, ces règlements définissent les grandes lignes des notions de « télévendeur » et de « télémarketing » de telle sorte que le simple fait d'appeler, même involontairement, une personne dont le numéro figure dans le registre fédéral ou national des « numéros à ne pas composer » peut constituer une infraction à la loi. Les règlements précités ne doivent pas être pris à la légère, compte tenu de l'importance des sanctions prévues, jusqu'à concurrence de 41 484 \$ par infraction.
- D.** Les appels de sollicitation au hasard ou les appels d'une province à une autre ou d'État à un autre, faits à des clients, à des clients privilégiés ou à des associés éventuels (« Candidats ») pour faire la promotion des produits, des services ou de l'occasion d'affaires d'Univera sont considérés comme du télémarketing et sont donc strictement interdits.
- E. Exceptions prévues aux règlements relatifs au télémarketing**
Vous pouvez effectuer des appels téléphoniques à des Candidats dans les seuls cas suivants :
- i. si vous entretenez une relation d'affaires avec le destinataire de l'appel;
 - ii. en réponse à une question ou à une demande personnelle du destinataire liée à un produit ou service offert par vos soins et exprimée au cours des trois (3) mois précédant immédiatement la date dudit appel;
 - iii. si vous recevez du destinataire une autorisation écrite et signée de l'appeler, cette autorisation devant indiquer précisément le ou les numéros de téléphone que vous êtes autorisé(e) à composer;
 - iv. si l'appel est destiné à des membres de la famille, des amis personnels ou des connaissances. Si vous avez toutefois l'habitude de recueillir les cartes professionnelles de toutes les personnes que vous rencontrez et de les appeler par la suite, la FTC peut considérer qu'il s'agit là d'une forme de télémarketing n'entrant pas dans le cadre des exceptions.
 - v. Si vous avez pour habitude d'appeler vos connaissances, vous ne pouvez les appeler qu'à l'occasion, sans en faire une pratique de routine.
- F.** Vous ne devez pas utiliser de systèmes de composition automatique de numéros de téléphone dans le cadre de l'exploitation de votre activité d'Univera.
- G.** Tout manquement aux politiques d'Univera et aux règlements de la FTC, de la FCC, du Bureau de la concurrence Canada et du CRTC concernant le télémarketing peut conduire à des sanctions à l'encontre de votre concession pouvant aller jusqu'à la résiliation de ladite concession.
- H.** En signant l'entente d'associé ou en acceptant de la part d'Univera des commissions, d'autres paiements ou récompenses, vous autorisez Univera et les autres associés à communiquer avec vous dans la mesure autorisée par les règlements nationaux interdisant de faire des appels.
- I.** En cas de manquement au présent paragraphe, Univera se réserve le droit d'engager des procédures judiciaires pour obtenir une indemnisation financière ou toute autre indemnisation équitable.

10.8 Projets de marketing lancés par les associés sur le terrain

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

11. MARKETING INTERNATIONAL

11.1 Politique de marketing international

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

12. CONFLIT D'INTÉRÊTS

12.1 Conflit d'intérêts

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

13. MODIFICATIONS À L'ACTIVITÉ

13.1 Modifications apportées à l'entente d'associé

Vous pouvez modifier votre entente d'associé existante (c.-à-d. remplacer un numéro de sécurité sociale ou numéro d'assurance sociale par un numéro d'identification fiscale du gouvernement fédéral, ajouter un conjoint ou un partenaire au compte, ou encore passer d'une entreprise individuelle à une entité commerciale détenue par l'associé, ou vice-versa) en soumettant une demande écrite à cet effet, accompagnée d'une nouvelle entente d'associé et du formulaire d'enregistrement d'entité commerciale, s'il y a lieu, dûment remplis et munis d'une signature (il doit bien s'agir d'une nouvelle entente, et non d'une simple version de l'entente précédente modifiée par des ratures ou par l'effacement de certains passages), et des documents justificatifs appropriés.

13.2 Changement de parraineur ou de positionneur des associés actifs

- A. Le maintien de l'intégrité de la structure organisationnelle est essentiel au succès d'Univera et de ses associés indépendants. En tant que tel, des demandes de changement de commanditaire ou de placement ne sont pas acceptées.
- B. Toute entente d'association qui comporte des mentions comme « par téléphone » ou les signatures d'autres personnes (à savoir, les commanditaires, les conjoints, parents ou amis) ne sont pas valides et ne seront pas acceptée par Univera.
- C. En l'absence d'une entente d'association valide dans les trente (30) jours suivant l'inscription, Univera prend en compte l'activité ayant eu lieu dans le cadre du compte de l'associé. L'associé doit soumettre une lettre de démission et demeurer inactif (ne passer aucune commande) pendant six (6) mois pour pouvoir soumettre une nouvelle demande sous un parraineur différent.
- D. Univera se réserve le droit de corriger les erreurs liées aux commanditaires et aux placements à tout moment et de quelque manière qu'elle juge nécessaire.

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

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

13.4 Changement de parraineur des clients

Les clients non inscrits au programme Avantages peuvent, à tout moment, déposer une demande de transfert à un nouveau parraineur. Cependant, tout changement de parraineur n'est pris en compte qu'à compter du mois suivant si des commandes ont été passées pendant le mois au cours duquel la demande de changement a été soumise.

13.5 Changement de structures

- A. Si un associé souhaite changer de structure, il doit soumettre une lettre de démission au service à la clientèle d'Univera et demeurer inactif (ne passer aucune commande à Univera) pendant six (6) mois à compter de la réception de sa lettre de démission avant d'avoir le droit de se réinscrire sous un parraineur différent.
- B. Univera se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande de réinscription après la démission d'un associé.
- C. Si sa réinscription est acceptée, l'ancien associé se voit attribuer un nouveau numéro d'identification Univera. Il doit de plus soumettre une nouvelle entente d'associé et acheter une trousse de démarrage d'Univera. L'associé ne conserve ni son grade antérieur, ni son équipe en aval antérieure, ni le droit de recevoir des commissions de quelque ancienne structure que ce soit.
- D. Dans des circonstances très limitées et uniques, Univera peut accepter l'approbation écrite des cinq premiers associés de l'équipe en amont de l'associé souhaitant un transfert au lieu de l'exigence de six mois d'inactivité prévue à la partie A. ci-dessus. Cependant, cette option doit être approuvée par la direction de Univera avant de solliciter les signatures de l'équipe en amont, et Univera n'aidera l'associé à obtenir ces signatures d'aucune manière que ce soit.
 - i. L'associé désirant le transfert ne peut utiliser la contrainte, la pression indue ou le harcèlement pour obtenir les signatures des cinq collaborateurs de l'équipe en amont, qui sont libres de rejeter le transfert proposé pour quelque raison que ce soit. Si tel est le cas, Univera annulera immédiatement le transfert proposé et pourra soumettre l'associé à des mesures disciplinaires.
- E. Si un client privilégié souhaite changer de structure, il doit rester inactif (il ne doit passer aucune commande) pendant six (6) mois. Il peut ensuite s'inscrire sous l'égide du parraineur de son choix. La procédure de réinscription des clients privilégiés est identique à la procédure de réinscription des associés, précisée ci-dessus.

13.6 Inscription d'un client privilégié ou d'un client à titre d'associé

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

13.7 Changement de statut d'un associé à celui de client ou de client privilégié

- A. Vous pouvez en tout temps soumettre une lettre de démission accompagnée d'une demande écrite de changement de statut à celui de client ou de client privilégié. Lorsque vous soumettez une telle demande de changement, vous devez également remplir une nouvelle entente relative au programme Avantages.
- B. Si vous changez votre statut à client ou à client privilégié, vous n'avez pas le droit de changer de parraineur ou de positionneur.

13.8 Parrainage contraire à l'éthique

- A, Sont considérées comme des activités de parrainage contraires à l'éthique, entre autres, l'exercice de pression, le recours à la surenchère ou se livrer à la concurrence malsaine en visant à enlever les personnes ou les entités suivantes à un autre associé ou encore en les poussant à changer de parrain :
 - i. a un candidat protégé ayant assisté à une fonction d'associés ou ayant participé à une téléconférence d'Univera au cours des douze (12) mois précédents,
 - ii. un client qui a passé une commande au cours des douze (12) mois précédents,
 - iii. un associate or
 - iv. un participant.

Un candidat protégé qui n'a pas assisté à une fonction d'associés ou qui n'a pas participé à une téléconférence d'Univera depuis douze (12) mois ou plus et un client qui n'a pas passé de commande depuis douze (12) mois

ou plus peut être contacté par un associé qui n'est pas le parrain. En raison des lois sur la protection de la vie privée, un candidat protégé ou un client ne peut pas être contacté après une période d'inactivité de dix-huit (18) mois ou plus, conformément aux dispositions de la section 10.3.

- B. Les allégations de parrainage contraire à l'éthique doivent être soumises par écrit au service de vérification de la conformité **au cours des quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'inscription**. Si ces allégations se révèlent fondées, Univera peut transférer le client, l'associé ou l'équipe en aval de celui-ci à un autre parraineur ou positionneur ou encore à une autre structure sans l'approbation du parraineur ou du positionneur actuels de l'équipe en amont. La décision définitive en pareil cas appartient à Univera.

13.9 Vente, cession ou délégation

- A. Pour préserver l'intégrité de la structure organisationnelle, Univera est tenue d'imposer des restrictions en matière de transfert, de cession ou de vente d'une concession.
- B. Vous ne pouvez pas vendre ou céder vos droits ni déléguer votre position à titre d'associé sans l'autorisation préalable écrite d'Univera, laquelle autorisation ne pouvant pas être refusée motif raisonnable. Toute tentative de vente, de cession ou de délégation sans une telle autorisation peut être annulée à la discrétion d'Univera.
- C. Si la vente est approuvée par Univera, l'acheteur vient occuper la position du vendeur, bénéficie du grade en fonction duquel le vendeur était rémunéré au moment de la vente et hérite l'équipe en aval du vendeur.
- D. Pour transférer votre concession, vous devez vous conformer aux procédures suivantes :
- i. La concession à transférer doit passer de vos mains à celles d'une autre personne de votre famille; votre parenté avec celle-ci devant être raisonnablement proche, selon la discrétion exclusive d'Univera.
 - ii. Le transfert doit se faire sans contrepartie financière; c'est-à-dire, le transfert doit constituer un cadeau.
 - iii. Le transfert ne sera pas assujéti à l'approbation d'une équipe en amont ni à tout droit de refus par quiconque. Le transfert doit néanmoins être en conformité avec toutes les parties restantes et applicables du présent article. Univera se réserve le droit d'examiner ou d'annuler le transfert si elle estime que ces dispositions ne sont pas respectées.
- E. Pour vendre votre concession, vous devez vous conformer aux procédures suivantes :
- i. Votre parraineur actif immédiat doit se voir conférer le premier droit et le choix, par écrit, d'acheter la concession.
 - ii. Si votre parraineur actif immédiat refuse, par écrit, d'acquérir la concession, l'offre d'acquisition doit être présentée au positionneur actif immédiat de l'équipe en amont et ainsi de suite, jusqu'à ce que la possibilité d'acheter la concession ait été offerte, en tout, à un (1) parraineur et à quatre (4) positionneurs de l'équipe en amont. En cas de mise en vente d'une concession de grade Diamant ou Diamant bleu, Univera doit se voir offrir la possibilité d'acquérir la concession si le parraineur et les quatre (4) positionneurs de l'équipe en amont (s'il y a lieu) ont décliné l'offre d'achat.
 - iii. Le parraineur ou le positionneur de l'équipe en amont qui souhaite acquérir la concession mise en vente doit vous signaler son intérêt par écrit dans les dix (10) jours suivant l'offre écrite; il dispose ensuite de soixante (60) jours pour conclure avec vous un contrat de vente. L'acheteur potentiel doit faire preuve de bonne foi de manière à ne pas retarder la transaction de manière déraisonnable. La présente disposition ne vise nullement à restreindre les droits contractuels de l'une ou de l'autre des parties. Elle vise plutôt à favoriser la conclusion opportune et équitable des transactions commerciales.
 - iv. Si le parraineur, les quatre (4) positionneurs de l'équipe en amont et Univera, s'il y a lieu, déclinent tour à tour par écrit l'offre d'acheter la concession ou n'y répondent pas dans les dix (10) jours suivant votre avis de votre intention de vendre, vous pouvez vendre la concession à un tiers qui souhaite l'acheter, essentiellement aux mêmes conditions que celles proposées au parraineur et aux quatre (4) positionneurs de l'équipe en amont.
 - v. Les conditions de vente ou de transfert à un tiers ne doivent pas différer de manière importante de celles proposées au départ à votre parraineur et à vos positionneurs de l'équipe en amont (s'il y a lieu). En cas de modification importante des conditions de l'offre ou de réduction du prix de vente supérieure à quinze pour cent (15 %) par rapport à l'offre initiale, le parraineur, les quatre (4) positionneurs de l'équipe en amont et Univera, s'il

y a lieu, doivent se voir accorder une nouvelle possibilité d'acheter la concession à ce prix réduit ou conformément aux conditions modifiées de manière importante.

- F. Dans le cadre de toute demande d'autorisation de vente ou de transfert d'une concession Univera, vous devez soumettre les éléments suivants au Service à la clientèle d'Univera :
- i. un formulaire de vente ou de transfert de concession dûment rempli et portant les signatures requises (les signatures des intervenants de l'équipe en amont ne sont pas requises dans le cadre de ce transfert);
 - ii. un exemplaire du contrat de vente dûment signé et daté par l'acheteur et par vous-même;
 - iii. une entente d'associé dûment remplie et signée par l'acheteur;
 - iv. le paiement des frais d'administration de 100 \$;
 - v. tous les autres documents justificatifs exigés par Univera.
- G. Si l'acheteur n'est pas un associé d'Univera, il doit s'inscrire en tant qu'associé et acheter une trousse de démarrage d'Univera à l'intention des associés. Si l'acheteur est un associé d'Univera, il doit être en règle et respecter à la lettre toutes les dispositions de l'entente d'associé ou des présentes Politiques et procédures. L'achat d'une concession par un associé d'Univera est assujéti aux dispositions énoncées dans l'article 13.9.J.ii.
- H. **Vous devez être en règle et non pas en violation des dispositions de l'entente d'associé ou de ces Politiques et procédures.** Toutes vos dettes ou celles de l'acheteur envers Univera doivent être acquittées avant l'approbation de la vente ou du transfert par Univera.
- I. Vous n'avez pas le droit de vous réinscrire à titre d'associé d'Univera dans quelque structure que ce soit pendant six (6) mois civils complets à compter de la date de la vente, sauf disposition contraire expresse énoncée dans les présentes Politiques et procédures.
- J. **Ventes et transferts autorisés**
- i. Sous réserve des procédures précisées à l'article 13.9.E, une vente ou une fusion peut avoir lieu entre deux concessions occupant le même niveau au sein d'une structure, c'est-à-dire entre deux parties situées côte à côte sous la même équipe de soutien. Les deux concessions n'en forment alors plus qu'une et n'ont plus à exécuter qu'une seule série d'obligations pour avoir droit à des commissions en vertu du programme de rémunération.
 - ii. Sous réserve des procédures énoncées à l'article 13.9.E, une vente peut aussi être autorisée entre deux concessions de soutien ou en aval l'une par rapport à l'autre. L'acheteur qui acquiert une concession en aval a deux possibilités :
 - A. L'acheteur peut rétrograder à la position du vendeur et démissionner de l'équipe de soutien; le cas échéant, l'équipe en aval de l'acheteur échoit à l'ancien parraineur de ce dernier.
 - B. L'acheteur peut conserver sa position au sein de l'équipe de soutien et démissionner de l'équipe en aval; le cas échéant, l'équipe en aval du vendeur échoit à l'ancien parraineur de ce dernier.
 - iii. Sous réserve des procédures énoncées à l'alinéa 13.9.E, une concession peut être vendue ou transférée à une personne ou à une entité commerciale « extérieure » qui n'était pas ou qui n'est plus affiliée à Univera.
- K. **Ventes et transferts non autorisés**

Les ventes ou les transferts entre deux associés appartenant à deux structures entièrement différentes ne sont pas autorisés. Si vous souhaitez acheter une position dans une autre structure de parrainage, vous devez suivre le processus de démission énoncé à l'article 13.2. Univera se réserve le droit de refuser quelques vente ou transfert que ce soient, à son entière discrétion.

13.10 Fractionnement d'une entreprise Univera

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

13.11 Succession

- A. Dès le décès ou l'incapacité d'un associé, son entreprise peut être cédée à ses ayants droit légaux (collectivement : son « successeur »). Si une entreprise Univera est cédée par testament ou par un autre processus successoral, le successeur acquiert le droit de percevoir toutes les primes et les commissions dues à la structure de vente de l'associé décédé. Le successeur doit :
- i. remplir et signer une nouvelle entente d'association;
 - ii. se conformer aux conditions de l'entente d'association; et
 - iii. répondre à toutes les exigences d'admissibilité au dernier grade atteint par l'ancien associé.
- B. Les primes et les commissions dues à une entreprise Univera cédée en vertu du présent paragraphe doivent être acquittées au moyen d'un seul paiement, à l'ordre du successeur. Le successeur doit indiquer à Univera une « adresse officielle » à laquelle tout paiement de primes ou de commissions doit lui être expédié. Les paiements sont établis en fonction du rendement actuel de la concession, et non du grade le plus élevé atteint ou du volume le plus important réalisé.
- C. Si l'activité est cédée à des co-légataires (successeurs), ceux-ci doivent constituer une entité commerciale et obtenir un Numéro d'identification fiscale du gouvernement fédéral. Univera émet tous les paiements de primes et de commissions à l'ordre de cette entité commerciale et ne fournit qu'à celle-ci un formulaire d'impôt sur divers revenu 1099.
- D. Les documents juridiques appropriés doivent être soumis au service à la clientèle d'Univera pour faire en sorte que la cession soit effectuée comme il se doit. Pour bénéficier de la cession par testament d'une entreprise Univera, le successeur doit fournir les documents suivants au service à la clientèle d'Univera :

- i. une copie certifiée du certificat de décès; et
 - ii. une copie notariée du testament ou de tout autre document juridique établissant le droit du successeur
 - iii. sur l'entreprise Univera.
- E. Pour bénéficier de la cession d'une entreprise Univera en raison d'une incapacité, le successeur doit fournir les documents suivants au service à la clientèle d'Univera :
 - i. une copie notariée de l'acte de nomination du curateur;
 - ii. une copie notariée de l'acte de curatelle ou de tout autre document juridique établissant le droit du curateur d'administrer l'entreprise Univera; et
 - iii. une entente d'association dûment remplie et signée par le curateur.
- F. Si le successeur est déjà un associé, Univera permet à ce dernier de conserver pendant au plus six (6) mois sa propre concession en plus de la concession active dont il a hérité. À la fin de cette période de six (6) mois, l'associé doit avoir comprimé (s'il y a lieu), vendu ou cédé autrement soit sa concession existante, soit celle dont il a hérité.
- G. Si le successeur souhaite résilier la concession Univera, il doit soumettre une déclaration notariée indiquant son désir de résilier cette concession, une copie certifiée du certificat de décès, l'acte de nomination du curateur ou tout autre document juridique approprié.
- H. Sur demande écrite, Univera peut octroyer une période de deuil de un (1) mois et renoncer à exiger le respect du volume de ventes personnel; le cas échéant, la rémunération versée continue de correspondre à celle du dernier grade atteint.

13.12 Démission ou résiliation volontaire

- A. Vous pouvez résilier volontairement votre concession en ne renouvelant pas votre entente.
- B. Vous pouvez résilier votre concession sur-le-champ par un avis écrit au Service à la clientèle d'Univera. Cet avis écrit doit comporter les éléments suivants :
 - i. la mention de votre intention de démissionner;
 - ii. la date de la démission;
 - iii. le numéro d'identification Univera;
 - iv. le motif de la démission;
 - v. la signature de l'associé.
- C. **Vous ne pouvez recourir à la résiliation volontaire pour changer sur-le-champ de parraineur et de positionneur.** Vous ne pouvez redemander d'exploiter une concession ou détenir une participation financière dans une activité d'Univera dans les six (6) mois qui suivent la réception de votre avis de démission écrit ou l'omission de renouvellement tel que mentionné au paragraphe 2.5.
- D. À l'expiration de cette période de six (6) mois, vous pouvez, si Univera y consent, à son entière discrétion, vous réinscrire sous un parraineur et un positionneur différents.
- E. Univera se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande de réinscription après une résiliation volontaire.

13.13 Résiliation involontaire

- A. Univera se réserve le droit de résilier votre concession notamment pour les raisons suivantes :
 - i. manquement à la moindre des conditions de l'entente d'association;
 - ii. manquement à la moindre disposition des présentes politiques et procédures;
 - iii. manquement à la moindre disposition du programme de rémunération;
 - iv. manquement à quelque loi, ordonnance ou règlement applicable que ce soit concernant l'entreprise Univera;
 - v. pratiques commerciales contraires à l'éthique ou violation des normes d'équité en matière de transactions;

- vi. retour pour remboursement de produits et d'outils de vente d'une valeur supérieure à 1 500 \$ au cours d'une période de douze (12) mois.
- B. Univera doit vous aviser par écrit à votre dernière adresse connue par courrier recommandé ou par courrier livré le lendemain, dans les deux cas avec accusé de réception, de son intention de résilier votre concession et des motifs de cette résiliation. Vous disposez de quinze (15) jours civils à compter de la mise à la poste d'un tel avis pour répondre par écrit aux allégations qu'il contient ou aux motifs de résiliation qu'il mentionne. Univera dispose de trente (30) jours civils à compter de la réception de votre réponse pour rendre une décision définitive en ce qui concerne la résiliation.
 - C. Si Univera décide de résilier votre concession, elle doit vous aviser, par avis écrit, que votre concession est résiliée à compter de la date de l'avis en question. Vous disposez alors de quinze (15) jours civils à compter de la mise à la poste de cet avis pour contester la résiliation par écrit. Votre contestation écrite doit parvenir à Univera dans les vingt (20) jours civils suivant la date de l'avis de résiliation de celle-ci. Si Univera ne reçoit pas la contestation écrite dans ce délai, la résiliation est définitive.
 - D. Si vous contestez la résiliation dans le délai prévu, Univera doit réexaminer sa décision, prendre en compte toute information qu'elle juge pertinente et s'interroger sur la prise d'autres mesures appropriées, puis vous faire part de sa décision. La décision d'Univera est alors définitive et sans appel.
 - E. Si la résiliation n'est pas annulée, elle prend effet dès la date de l'avis de résiliation initial d'Univera. Il vous est dès lors interdit, en tant qu'ancien associé, d'utiliser les appellations, les marques, les affiches, les étiquettes, la papeterie, la publicité ou les outils commerciaux évoquant des produits d'Univera ou liés à ceux-ci. Univera doit aviser le parraineur et le positionneur actifs de votre équipe de soutien dans les dix (10) jours suivant la résiliation. Votre structure échoit au parraineur actif de l'équipe de soutien mentionné dans les dossiers; toutefois, Univera se réserve le droit de maintenir ou de remplacer à tout moment tout poste expiré, résilié ou abandonné au sein de l'arborescence.
 - F. Si votre concession a été résiliée contre votre volonté par Univera, vous ne pouvez pas présenter une nouvelle demande d'exploitation d'une concession, que ce soit en votre nom ou au nom d'une autre personne ou entité, sans l'autorisation expresse écrite d'un dirigeant d'Univera, consentie après examen du dossier par le comité de vérification de la conformité d'Univera. Vous ne pouvez pas, en quelque circonstance que ce soit, présenter une nouvelle demande d'exploitation d'une concession pendant douze (12) mois à compter de la date de la résiliation.

13.14 Effet de l'annulation

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

14. SANCTIONS DISCIPLINAIRES

14.1 Objectif de l'imposition de sanctions disciplinaires

La philosophie d'Univera exige que l'intégrité et l'équité prévalent entre ses associés pour que tous aient les mêmes chances de développer une activité prospère. Par conséquent, Univera se réserve le droit d'imposer

des sanctions disciplinaires en tout temps une fois qu'elle a établi qu'un associé a manqué aux conditions de l'entente d'associé, des présentes Politiques et procédures ou du Programme de rémunération, modifications apportées de temps à autre à ces conditions par Univera comprises.

14.2 Conséquences et recours en cas de manquement

- A. L'une ou plus des sanctions disciplinaires suivantes peuvent, entre autres, être imposées :
- i. aucune action;
 - ii. renouvellement de la formation sur les Politiques et procédures requis;
 - iii. émission d'un avertissement écrit;
 - iv. probation (à la discrétion du comité de vérification de la conformité);
 - v. sanctions pécuniaires d'un montant déterminé par le comité de vérification de la conformité;
 - vi. suspension de votre compte (dont : l'interdiction de recruter, d'assister aux événements corporatifs, de mener des activités et de recueillir des commissions, etc., à la discrétion du comité de vérification de la conformité) pendant une période déterminée par le Comité de vérification de la conformité. Les commandes de produits ne seront acceptées que pour un usage personnel;
 - vii. fermeture du compte;
 - viii. procédures judiciaires visant l'obtention d'une indemnisation financière ou équitable;
 - ix. toute autre mesure qu'Univera juge réaliste et appropriée afin de remédier au préjudice causé par la violation des politiques ou de dispositions contractuelles par l'associé.

15. RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

15.1 Grievs

- A. Si vous avez un grief ou une plainte à faire valoir à l'encontre d'un autre associé concernant quelque pratique ou conduite que ce soient liées à une activité d'Univera, il vous est recommandé de tenter de résoudre le différend directement avec l'autre partie. Si le différend persiste, vous devez demander l'aide de Diamant qui se trouve immédiatement en amont. Si le différend persiste toujours, il doit être signalé directement au service de vérification de la conformité, conformément à la procédure exposée plus bas dans le présent paragraphe.
- B. Il appartient au service de vérification de la conformité d'Univera de trancher les différends définitivement. Sa décision, rendue par écrit, est sans appel et lie les associés concernés.
- C. Univera ne se penche que sur les différends concernant les activités d'Univera. Elle ne se prononce pas sur les différends qui découlent de conflits personnels entre associés ou du manque de professionnalisme de leur conduite hors du cadre d'une activité d'Univera. Ces différends ne relèvent pas de la compétence d'Univera et ne peuvent justifier un changement de parraineur ou de positionneur ou encore un transfert à une structure Univera différente.
- D. Univera ne se penche pas sur les ententes de tiers entre les associés, n'en assure pas le respect et ne se livre à aucune médiation liée à celles-ci. Elle ne fournit pas de noms, de financement ou de recommandations visant à permettre le recours aux services de conseillers juridiques externes.
- E. Traitement des griefs**
- i. Vous devez transmettre une lettre de plainte sur papier (courriels non acceptés) directement au service de vérification de la conformité d'Univera. Cette lettre doit comporter les précisions suivantes :
 - a. la nature de la violation;
 - b. les faits précis à l'appui des allégations;
 - c. les dates;
 - d. le nombre d'occurrences;
 - e. les personnes impliquées;

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

15.2 Arbitrage

- A. Toute controverse et toute réclamation directement ou indirectement liées à l'entente d'associé ou aux présentes Politiques et procédures, à un manquement à celles-ci, à votre activité ou à un différend entre Univera et vous, doivent être réglées exclusivement par arbitrage exécutoire.
- B. En participant à une entreprise Univera, et en contrepartie des commissions, des primes et des autres montants payés par Univera à cette entreprise, tout participant à une entité commerciale qui détient une entreprise Univera accepte par avance que toutes les réclamations ou les contestations directement ou indirectement liées à l'entreprise Univera à laquelle il participe, aux présentes Politiques et procédures ou à tout manquement à celles-ci, de même que toutes les réclamations ou les contestations que ce participant pourrait engager à l'encontre d'Univera, soient exclusivement réglées par un arbitrage sans appel.**
- C. L'arbitrage évoqué aux alinéas A et B ci-dessus doit se dérouler à Seattle, dans l'État américain de Washington, et être géré par l'American Arbitration Association conformément aux règles de celle-ci en matière d'arbitrage commercial; cependant, tout arbitrage impliquant un associé canadien ou un participant canadien doit se dérouler à Vancouver (Colombie-Britannique), au Canada, conformément aux règles d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale. L'arbitrage précité doit être confié à un arbitre unique possédant une expertise en matière de transactions assujetties au droit commercial et une bonne connaissance du secteur de la vente directe. La sentence rendue par l'arbitre peut être homologuée par tout tribunal compétent en la matière.
- D. L'associé ou le participant qui souhaite déposer une réclamation ou une contre réclamation à l'encontre d'Univera ne peut le faire qu'à titre individuel, et non conjointement avec un autre associé ou dans le cadre d'un recours collectif. À titre de condition à sa participation à l'occasion Univera et en contrepartie des commissions et des autres primes qui lui sont versées par Univera, tout associé ou participant renonce par les présentes à tous ses droits à un procès devant jury ou à toute autre procédure judiciaire et accepte par avance que tous les différends soient exclusivement tranchés au moyen d'un arbitrage sans appel se déroulant dans l'État ou la province où se trouve l'adresse de facturation de l'associé ou du participant.
- E. Cette convention d'arbitrage survivra toute résiliation ou expiration de l'accord associé.
- F. Rien dans les présentes Politiques et procédures ne peut empêcher Univera de demander à un tribunal compétent et d'obtenir de celui-ci un bref de saisie-arrêt, une injonction provisoire ou définitive ou encore le prononcé de quelque autre mesure que ce soit pour préserver et protéger les droits d'Univera ou son information confidentielle avant, pendant ou après quelque arbitrage ou procédure que ce soit ou en attendant que soit

rendue une décision ou une sentence liée à un arbitrage ou à toute autre procédure.

- G. Les présentes Politiques et procédures ainsi que tout arbitrage impliquant un associé et Univera sont régis par les lois de l'État américain de Washington et doivent être interprétés à la lumière de celles-ci, sans égard aux règles de cet État sur les conflits de lois, et dans le cas d'un associé canadien, d'un participant canadien ou d'une concession Univera canadienne, elles sont régies par les lois de la province de Colombie-Britannique, au Canada, et doivent être interprétés à la lumière de celles-ci.

15.3 Caractère exécutoire

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

15.4 Renonciation

- A. Seul un dirigeant d'Univera peut, par écrit, renoncer à sanctionner un manquement aux Politiques et procédures d'Univera. La renonciation ou l'omission d'Univera à faire appliquer une partie de ces Politiques et procédures ou une violation spécifique par un partenaire n'affecte pas les droits d'Univera d'appliquer toute violation ultérieure, ou les droits ou obligations d'autres associés.
- B. Le fait qu'un associé exerce une réclamation à l'encontre d'Univera ou qu'il dispose d'un motif d'action à son encontre ne saurait empêcher Univera d'assurer l'exécution des conditions ou des présentes Politiques et procédures.

15.5 Successeurs et réclamations

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

16. LEXIQUE UNIVERA

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

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

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

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

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

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

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

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

Client privilège : Client qui participe au programme Avantages mensuel.

Comité de vérification de la conformité d'Univera : Comité formé de trois vice-présidents d'Univera sélectionnés au hasard en rotation.

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

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

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

L'entente : Ensemble constitué par l'entente d'associé, les présentes Politiques et procédures ainsi que le Programme de rémunération d'Univera.

Médias sociaux : Toute forme de communication Internet entre un associé et les autres, incluant les messages texte.

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

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

Participant : Une entreprise qui possède une entreprise Univera. Selon les politiques et procédures établies par Univera, les règles régissant les associés sont les mêmes règles qui régissent les participants.

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

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

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

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

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

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

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

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

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