

# RÈGLES ET PROCÉDURES D'ACN<sup>®</sup>

ACN P&P-BE-FR-3.4

*Date d'entrée en vigueur le 1 septembre 2020*

# 1.

## TABLE DES MATIERES

<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>5</b>
Déclaration de politique de fonctionnement d'ACN .....	5
« ACN » : L'excellence est notre engagement .....	5
Ce que ces Règles et procédures sont censées faire .....	5
<b>1. DEFINITIONS .....</b>	<b>5</b>
<b>2. LANCEMENT ET MAINTIEN DE VOTRE ACTIVITE D'ENTREPRENEUR INDEPENDANT .....</b>	<b>7</b>
Votre relation avec ACN .....	7
<b>3. DEVENIR UN ENTREPRENEUR INDEPENDANT .....</b>	<b>7</b>
Exigences pour tous les Entrepreneurs Indépendants .....	7
Exigences supplémentaires pour les Entités commerciales autorisées.....	7
Exigences pour les entités dotées de la personnalité morale .....	8
Fourniture d'informations .....	9
Noms de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant ; attribution du Numéro d'entreprise .....	9
Changements de propriété et dissolution des PBE.....	9
Époux et conjoints en tant qu'El.....	10
Prise en charge des dépenses.....	10
Renouvellement de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant.....	11
Fin de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant .....	11
Rétablissement d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant caduque.....	11
Vente d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant.....	11
Décès ou incapacité d'un Entrepreneur Indépendant.....	12
Participations multiples à des Activités d'Entrepreneurs Indépendants et Règle des 100 %.....	12
<b>4. OBLIGATIONS DES ENTREPRENEURS INDEPENDANTS .....</b>	<b>12</b>
Conduite éthique et conformité à la loi - Obligations générales.....	12
Respect de la législation et des réglementations .....	13
Questions fiscales .....	14
Exercice de l'activité en dehors de votre Pays d'origine .....	14
<b>5. PROMOTION ET VENTE DES SERVICES ET DE L'OPPORTUNITE ACN .....</b>	<b>15</b>
Généralités.....	15
<b>6. PROMOTION DES SERVICES ACN .....</b>	<b>17</b>
Saisie et envoi des Contrats Clients .....	17
Consentement du Client et Date de prise d'effet des Contrats Clients.....	17

7. CANAUX DE VENTE AU DÉTAIL INTERDITS .....	17
<b>8. PRATIQUES INTERDITES .....</b>	<b>17</b>
Fourniture de Contrats Clients ou d'informations erronés .....	17
Ciblage des clients vulnérables et à risque élevé .....	17
Changement de fournisseur du client sans son consentement (slamming).....	18
Acquisition personnelle et attribution frauduleuse de clients .....	18
<b>9. TARIFS ET CONDITIONS GENERALES DES SERVICES ACN .....</b>	<b>19</b>
Généralités.....	19
Contact avec les Partenaires commerciaux d'ACN .....	19
<b>10. MARKETING ET PUBLICITE .....</b>	<b>20</b>
Politique d'ACN en matière de marketing .....	20
Utilisation de l'image et de la propriété intellectuelle d'ACN .....	20
Promotion des Services et de l'Opportunité ACN .....	20
Création et utilisation des documents et supports marketing .....	21
Promesses de gains.....	22
Économies ou garanties de prix.....	22
Sites Web et médias sociaux .....	22
Concours et mesures incitatives .....	23
Sollicitation des médias et apparitions personnelles .....	23
Utilisation de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant à des fins de collecte de fonds .....	23
Co-branding et co-marketing.....	23
Événements marketing.....	23
<b>11 BATIR UN EQUIPE DE VENTE.....</b>	<b>24</b>
Présentation de l'Opportunité ACN.....	24
Changement de parrains .....	25
Interdiction relative au recrutement d'Entrepreneurs déjà en exercice.....	25
Interdiction relative à la sollicitation .....	25
Formation et supervision.....	26
<b>12 PLAN DE COMMISSIONNEMENT .....</b>	<b>26</b>
Description générale.....	26
Définitions.....	27
Admissibilité aux Positions acquises et commissions .....	27
Octroi des commissions .....	28
Commissions.....	28
Primes Acquisition Clients (PAC).....	29
Autres primes .....	29
Frais de gestion.....	29
Réduction ou annulation des commissions .....	29
Factures et relevés.....	29

<b>13</b>	<b>ENQUETES DE CONFORMITE ET SANCTIONS DISCIPLINAIRES .....</b>	<b>30</b>
	Cas de non-respect de la conformité et enquêtes y afférentes .....	30
	Signalement de cas présumés de violation .....	30
	Processus d'enquête.....	30
	Lettres de décision.....	31
	Appels 31	
	Sanctions disciplinaires.....	31
	Suspension.....	31
	Résiliation .....	32
	Responsabilité de l'Upline .....	32
	Coopération avec les organismes chargés de l'application de la loi.....	32
	Différends entre EI.....	32
<b>14</b>	<b>PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES.....</b>	<b>33</b>
<b>15</b>	<b>INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES - BELGIQUE .....</b>	<b>34</b>
	Respect de la législation et des réglementations .....	34
	Enregistrement de votre activité.....	34
	Questions fiscales .....	34
	Commerçants personnes physiques.....	35

## PRÉAMBULE

### Déclaration de politique de fonctionnement d'ACN

Les Fondateurs d'ACN croient fermement en la force du leadership par l'exemple, méthode de management bien plus efficace à leurs yeux qu'une gestion purement directive.

L'équipe de direction d'ACN a fait la preuve d'intégrité aussi bien au niveau de la gestion des ventes que de la gestion de l'entreprise en général. Ils se sont ainsi engagés dans les Règles et procédures énoncées ci-après.

### « ACN » : L'excellence est notre engagement

ACN vise l'excellence en :

- (a) assurant une intégrité parfaite à tous les niveaux ;
- (b) proposant des services de qualité à des prix compétitifs ;
- (c) garantissant un service d'assistance rapide, assuré par des équipes aimables et dynamiques ; et
- (d) traitant toutes les commandes avec efficacité et rapidité.

Ce sont les objectifs que s'est fixés ACN pour permettre à chaque Entrepreneur Indépendant de développer au mieux son entreprise.

ACN s'engage à n'exclure aucune personne de cette opportunité pour des raisons de race, d'âge, de sexe, d'origine, de religion, d'orientation sexuelle, de statut marital, de handicap ou tout autre motif similaire prescrit ou autrement interdit par la loi.

### Ce que ces Règles et procédures sont censées faire

Les Règles et procédures d'ACN :

- (a) régissent les activités des Entrepreneurs Indépendants d'ACN (ou « EI ») sur l'ensemble des marchés européens d'ACN ;
- (b) fournissent des conseils pratiques importants pour vous aider à démarrer et à maintenir votre Activité d'Entrepreneur

Indépendant et les procédures que vous devez suivre ; et

- (c) font partie du contrat que vous concluez avec ACN et doivent être lues conjointement à la Candidature et au Contrat d'Entrepreneur Indépendant (ou « **Contrat EI** ») ainsi qu'au Plan de commissionnement de votre Pays d'origine. ACN se réserve le droit de modifier ces Règles et procédures à tout moment.

Prenez le temps de lire attentivement ce document dans son intégralité, afin de bien comprendre toutes les dispositions qui y figurent.

Les présentes Règles et procédures contiennent également des informations spécifiques à chaque pays qui viennent compléter les conditions générales standard applicables à votre Activité d'Entrepreneur Indépendant. En cas de différences entre les conditions générales standard et les règles supplémentaires, les règles supplémentaires prévaudront.

Si vous avez des questions au sujet de ces Règles et procédures, veuillez contacter votre Parrain, vous rendre sur le Bureau virtuel d'ACN à l'adresse [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com) ou contacter les Services d'Assistance aux Entrepreneurs.

ACN peut occasionnellement modifier les présentes Règles et procédures sans préavis. Toutes les modifications prennent effet immédiatement dès leur publication dans le Bureau virtuel pour les Entrepreneurs Indépendants.

## 1. DEFINITIONS

1.1 Dans les présentes Règles et procédures :

« **ACN** » ou « **nous** » désigne la société ACN avec laquelle vous avez conclu votre Contrat ainsi que tout autre membre du Groupe de sociétés d'ACN. Le « Groupe ACN » signifie toutes les personnes juridiques en propriété commune avec ACN avec lesquelles vous avez conclu votre Contrat.

« **Outils de gestion ACN** » se rapportent aux formations et aux matériels de marketing produits par ACN ou par un Partenaire commercial ACN et offerts en vente aux Entrepreneurs Indépendants comme partie des Frais de Support Mensuel en Affaires .

« **Partenaire commercial ACN** » est une personne

avec laquelle le Groupe ACN conclut des contrats pour la fourniture de Services et Outils de gestion ACN ou de l'Opportunité ACN. Les Entrepreneurs Indépendants ne sont pas des Partenaires commerciaux d'ACN.

« **Services ACN** » désigne les services de télécommunications, d'énergie, de sécurité résidentielle ou autres proposés aux Clients par ACN ou l'un de ses Partenaires commerciaux.

« **Opportunité ACN** » se réfère à l'opportunité commerciale offerte par ACN en vue de la promotion et de la vente des Services et de l'Opportunité ACN.

« **Frais de renouvellement annuels** », voir la définition dans votre demande et accord de propriétaire d'entreprise indépendant

« **Plan de commissionnement** » se rapporte au régime de primes et de commissions en vigueur, spécifique à chaque pays, et selon lequel un Entrepreneur Indépendant perçoit des revenus de la part d'ACN pour la promotion et la vente réussies des Services ACN..

« **Client** » désigne une personne qui achète ou utilise les Produits ACN. Les Entrepreneurs Indépendants sont considérés comme des clients lorsqu'ils achètent des Services ACN pour leur propre usage.

« **Contrat Client** » désigne un contrat conclu entre un Client et ACN ou un Partenaire commercial d'ACN au titre duquel un Client achète les Services ou Produits ACN. Les ventes de Produits ACN d'un Entrepreneur Indépendant à un Client ne sont pas des Contrats Clients au titre des présentes Règles et procédures.

« **DSA** » (acronyme anglais pour Direct Selling Association) désigne une association de vente directe. Les DSA sont des associations professionnelles représentant le secteur de la vente directe. « **Code de la DSA** » désigne un code de conduite établi par une DSA. Les Codes des DSA contiennent des règles régissant la vente directe qui s'imposent à ACN et aux Entrepreneurs Indépendants.

« **Activité d'Entrepreneur Indépendant** », « **Activité** », « **Compte de distributeur** » ou « **Position** » désigne votre activité en tant qu'Entrepreneur Indépendant.

« **Downline** » désigne :

- (a) tous les EI directement parrainés par vos soins ;  
et
- (b) tous les autres EI parrainés par ces personnes.  
Ensemble, ces EI forment votre équipe de vente ACN.

« **Date d'entrée en vigueur** » signifie la date à laquelle la Candidature et le Contrat d'un Entrepreneur Indépendant est acceptée par ACN et que l'EI est avisé de l'acceptation de ladite demande.

« **Règlement général sur la protection des données** » signifie le règlement de l'UE No 2016/679

« **Pays d'origine** » désigne le pays au sein duquel une Activité d'Entrepreneur Indépendant est initialement établie.

« **Bureau virtuel** » désigne [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com) ou tout autre site Web fourni par ACN où un EI peut trouver les outils de support et autres matériels qui peuvent l'aider à gérer son activité ACN.

« **Frais d'enregistrement EI** » consultez les informations dans votre Agrément et Application d'Entrepreneur individuel.

« **Entrepreneur Indépendant** », « **EI** » ou « **vous** » désigne une personne – un Particulier ou une Entité commerciale autorisée – qui a établi une Activité d'Entrepreneur Indépendant ACN. Un « **Particulier** » est une personne physique tandis qu'une « **Entité commerciale autorisée** » (« **PBE** ») est une personne morale, telle qu'une société anonyme ou en nom collectif.

« **Propriété intellectuelle** » signifie toutes les marques déposées, les marques de service, les noms commerciaux, les logos, les matériels protégés par un copyright, le savoir-faire, les documents commerciaux, les méthodes de gestion, les processus et les systèmes et autres droits de propriété détenus par n'importe quel membre du Groupe ACN.

« **Modèle de formulaire de rétractation et les instructions** » désigne un modèle de formulaire fourni par ACN que les Entrepreneurs Indépendants peuvent fournir aux clients au cours de la vente des Services ACN.

« **Frais de Support d'activité mensuels** » consultez les informations dans votre Agrément et Application d'Entrepreneur individuel.

On entend par « **Conjoint** » une personne liée par une union civile ou un partenariat enregistré (PACS en France) avec un EI et qui agit de la même manière qu'un conjoint à des fins juridiques, fiscales et autres. Pour être considérée comme un Conjoint, la relation entre l'EI et le Conjoint doit être enregistrée auprès de l'instance gouvernementale compétente dans le pays d'origine de l'EI. Si le pays d'origine de l'EI n'autorise pas l'enregistrement de telles relations hors mariage, l'EI doit contacter le Service d'Assistance aux

Entrepreneurs d'ACN en vue de déterminer les options disponibles.

« **Boutique en ligne** » désigne le site Web personnel d'un EI hébergé et mis à disposition par ACN et qui peut être utilisé par l'EI afin de promouvoir les Produits.

« **Durée** » signifie :

- (a) la période qui commence à la Date d'entrée en vigueur et expire 12 mois après la date à laquelle l'Entrepreneur Indépendant s'est acquitté des Frais de démarrage (« **Durée initiale** ») ; ou
- (b) toute période de renouvellement de 12 mois (« **Durée de renouvellement** »).

« **Parrain** » désigne l'Entrepreneur Indépendant ACN sous le Numéro d'entreprise duquel un nouvel EI est enregistré dans la base de données des EI d'ACN. Il peut s'agir de la personne qui a présenté l'EI à ACN ou d'un autre EI vers qui le nouvel EI est transféré par la suite.

« **Upline** » désigne :

- (a) votre Parrain ; et
- (b) tous les autres EI au-dessus de votre Parrain dans la même équipe de vente ACN.

## 2. LANCEMENT ET MAINTIEN DE VOTRE ACTIVITE D'ENTREPRENEUR INDEPENDANT

### Votre relation avec ACN

- 2.1 En tant qu'EI, vous êtes travailleur indépendant.
- 2.2 Un EI :
  - (a) n'est ni un employé, ni un partenaire, ni un agent, ni un représentant légal d'ACN.
  - (b) peut sélectionner ses propres moyens, méthodes et modes de travail et choisir les heures et lieux de ses activités, sous réserve uniquement des obligations prescrites par le Contrat d'Entrepreneur Indépendant et les présentes Règles et procédures.
  - (c) ne doit pas affirmer, laisser entendre ou déclarer à une personne qu'il/elle est employé d'ACN, ni affirmer, laisser entendre ou déclarer à un EI potentiel qu'il deviendra un employé d'ACN.
- 2.3 Dans certains pays, ACN est tenue d'effectuer des retenues au titre d'impôts ou de cotisations

sociales sur les montants versés aux EI et de verser ces sommes aux autorités gouvernementales.

- 2.4 Cela n'implique pas l'existence d'une relation employeur-employé.

## 3. DEVENIR UN ENTREPRENEUR INDEPENDANT

### Exigences pour tous les Entrepreneurs Indépendants

- 3.1 Vous pouvez devenir un EI en tant que Particulier ou qu'Entité commerciale autorisée.
- 3.2 Pour devenir EI, vous devez :
  - (a) remplir la Candidature et le Contrat d'Entrepreneur Indépendant disponibles sur [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com) ;
  - (b) payer les Frais de démarrage d'Entrepreneur individuel; et
  - (c) fournir les informations et les documents supplémentaires exigés par ACN.
- 3.3 Le Contrat doit être envoyé par le Particulier souhaitant devenir un EI.
- 3.4 Dans le cas d'une PBE, le Contrat doit être retourné par la personne ayant autorité pour superviser les activités de la PBE (désignée sous le nom de « **Contact principal** »).
- 3.5 Un EI particulier doit :
  - (a) avoir au moins 18 ans ;
  - (b) être résident légal de son Pays d'origine ; et
  - (c) être autorisé à travailler en tant qu'indépendant dans son Pays d'origine.
- 3.6 Les PBE doivent :
  - (a) être formées en vertu de la loi du pays dans lequel l'Activité d'Entrepreneur Indépendant est établie ; et
  - (b) exister au moment de l'envoi du Contrat.
- 3.7 La Date de prise d'effet de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant est la date à laquelle vous êtes informé(s) par ACN que votre Candidature est acceptée.
- 3.8 Si votre Candidature est incomplète ou inexacte, votre Activité d'Entrepreneur Indépendant sera suspendue tant qu'ACN n'aura pas reçu les informations et documents requis.

### Exigences supplémentaires pour les Entités

## commerciales autorisées

- 3.9 Un EI peut exploiter une Activité d'Entrepreneur Indépendant en créant une Entité commerciale autorisée.
- 3.10 Les PBE varient selon les pays ; mais en règle générale, ACN autorise les sociétés en nom collectif, les entreprises individuelles et les sociétés à responsabilité limitée à devenir EI.
- 3.11 Les sociétés cotées en bourse, les associations dotées de la personne morale et les organismes à but non lucratif ne peuvent pas devenir des EI.
- 3.12 ACN a toute discrétion pour décider des différentes formes juridiques susceptibles de devenir des EI. Pour plus d'informations au sujet de votre pays, reportez-vous aux Informations complémentaires de l'article 15.
- 3.13 Les PBE doivent satisfaire aux obligations prévues aux alinéas 3.1 à 3.6 et aux exigences énoncées aux alinéas 3.17 à 3.23.
- 3.14 Un EI qui abandonne le statut de Particulier pour devenir une Entité commerciale autorisée est tenu de respecter ces obligations supplémentaires lors de son changement de statut. Tant que ces exigences ne seront pas respectées, l'Activité d'Entrepreneur Indépendant, qu'elle soit nouvelle ou modifiée, sera suspendue.
- 3.15 Si l'Activité d'Entrepreneur Indépendant est détenue par une entité légale qui n'est pas une PBE, ACN peut exiger le transfert de ladite Activité vers une PBE ou suspendre ou résilier le Contrat d'Entrepreneur Indépendant.
- 3.16 Les PBE, leurs actionnaires, bénéficiaires effectifs, administrateurs et associés doivent respecter les règles relatives aux Participations multiples à des Activités d'Entrepreneurs Indépendants ainsi qu'à la Règle des 100 %, tel qu'indiqué aux alinéas 3.74 à 3.75. Chaque actionnaire, bénéficiaire effectif, administrateur et associé d'une PBE est conjointement et solidairement responsable vis-à-vis d'ACN des actions de la PBE.

## Exigences pour les entités dotées de la personnalité morale

- 3.17 Une PBE organisée en tant qu'entité dotée de la personnalité morale (société à responsabilité limitée, société commerciale, entreprise individuelle, etc.) doit au minimum fournir les

informations et documents suivants (« **Documents administratifs** ») à ACN :

- (a) une copie (i) d'un extrait délivré par le Registre des sociétés et (ii) de l'accord de partenariat, des statuts et de l'acte de constitution de la société ; un certificat de formation ou tout autre document acceptable à ACN qui témoigne de l'existence de la PBE ;
  - (b) les noms, adresses et montants de la participation de toutes les personnes ayant un intérêt juridique ou bénéficiaire égal ou supérieur à 5 % dans la PBE ;
  - (c) les noms et adresses (adresse, numéros de téléphone et adresse électronique) de l'associé commandité ou des administrateurs de la PBE.
- 3.18 ACN peut, à sa discrétion, demander des informations ou documents complémentaires.
- 3.19 La PBE doit désigner l'un de ses associés, administrateurs ou responsables comme Contact principal pour l'Activité d'Entrepreneur Indépendant.
- 3.20 Le Contact principal :
- (a) doit envoyer la Candidature et le Contrat d'Entrepreneur Indépendant ;
  - (b) confirme que l'exploitation de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant entre dans le champ d'application des activités commerciales autorisées de la PBE, selon les dispositions acceptables des Documents administratifs de la société en vertu de l'article 3.17(a)(ii) ; et
  - (c) est responsable de la supervision des activités de la PBE et de l'ensemble des communications avec ACN.
- 3.21 La PBE peut désigner d'autres actionnaires, associés, administrateurs ou responsables comme Autres contacts.
- 3.22 Le Contact principal et les Autres contacts ont pleine autorité pour agir au nom de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant.
- 3.23 Une PBE peut également désigner comme « **Contacts autorisés** » des personnes qui ne sont pas EI et n'ont aucune participation dans l'Activité d'Entrepreneur Indépendant. Un Contact autorisé a une autorité limitée pour agir au nom de la PBE et, dans tous les cas, ne peut pas :



- (a) modifier les informations relatives à l'Activité d'Entrepreneur Indépendant (données biographiques, coordonnées bancaires, mots de passe, etc.) ;
- (b) annuler, renouveler ou résilier l'Activité d'Entrepreneur Indépendant ;
- (c) transférer les Clients ou les EI de la Downline depuis ou vers le compte de l'EI ;
- (d) promouvoir ou vendre les Services ACN ou parrainer de nouveaux EI ; ou
- (e) ajouter ou modifier les Autres contacts ou les Contacts autorisés.

### **Fourniture d'informations**

3.24 Un EI potentiel doit s'assurer que toutes les informations envoyées à ACN sont exactes et complètes. Des informations inexactes ou incomplètes peuvent donner lieu au rejet d'un Contrat ou à sa suspension jusqu'à l'obtention d'informations complètes.

3.25 Un EI doit :

- (a) mettre à jour les informations fournies à ACN concernant son Activité d'Entrepreneur Indépendant.
- (b) signaler sans délai à ACN tout changement de nom, d'adresse, de numéro de téléphone, d'adresse électronique ou de coordonnées bancaires.

3.26 La plupart des changements peuvent être envoyés en ligne via le Bureau virtuel ou en contactant les Services d'Assistance aux Entrepreneurs.

### **Noms de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant ; attribution du Numéro d'entreprise**

3.27 Si vous êtes un Particulier, vous devez exploiter votre Activité d'Entrepreneur Indépendant en votre nom propre.

3.28 Pour les PBE, le nom de l'Activité doit figurer dans les Documents administratifs. ACN se réserve le droit de rejeter un nom d'Activité pour quelque raison que ce soit.

3.29 Lorsqu'il devient Entrepreneur Indépendant, l'EI reçoit un numéro unique, appelé « Numéro d'entreprise », qui identifie son Activité.

3.30 Les EI doivent :

- (a) encourager leurs clients à indiquer leur Numéro d'entreprise sur tous les Contrats Clients ; et
- (b) indiquer leur Numéro d'entreprise sur tous les Contrats d'Entrepreneur Indépendant dont ils sont Parrain.

3.31 En omettant de fournir votre Numéro d'entreprise, vous risquez de ne pas recevoir les crédits associés aux achats de vos Clients ou que des EI ne soient pas inclus dans votre équipe de vente.

### **Changements de propriété et dissolution des PBE**

3.32 Les PBE doivent obtenir l'autorisation préalable d'ACN pour tout changement de pourcentage de propriété égal ou supérieur à 20 %.

3.33 Une fois le changement réalisé, la PBE doit fournir à ACN les nouveaux Documents administratifs.

3.34 Les changements portant sur 50 % ou plus de la propriété juridique ou effective de la PBE seront considérés comme des ventes soumises aux exigences des alinéas 3.64 à 3.69.

3.35 Une PBE peut remplacer un actionnaire, administrateur, associé ou bénéficiaire sortant si le nouvel actionnaire, administrateur, associé ou le nouveau bénéficiaire n'a pas été associé à un autre EI au cours des 12 derniers mois.

3.36 La PBE doit fournir de nouveaux Documents administratifs. L'actionnaire, l'administrateur, l'associé ou le bénéficiaire sortant peut établir une nouvelle Activité d'Entrepreneur Indépendant sous réserve que, si la nouvelle activité est créée dans un délai de 12 mois à compter du départ, elle soit parrainée par la PBE.

3.37 Si une PBE comportant plus d'un actionnaire ou associé est dissoute, l'Activité d'Entrepreneur Indépendant peut être transférée aux actionnaires ou associés restants sous réserve

de respecter la Règle des 100 % évoquée dans les alinéas 3.74 à 3.75 et à condition que les cessionnaires répondent aux exigences juridiques et professionnelles prévus par l'article 3. Si le transfert entraîne la violation de la Règle des 100 %, il conviendra de mettre fin à une ou plusieurs Activités d'Entrepreneur Indépendant.

### **Époux et conjoints en tant qu'EI**

- 3.38 Les couples mariés et les conjoints peuvent se joindre à ACN en tant qu'EI et travailler sous les mêmes Activités d'Entrepreneur Indépendant ou sous des Activités d'Entrepreneur Indépendant séparées (**Remarque** : En Italie et en France des Activités d'Entrepreneur Indépendant séparées sont obligatoires pour des raisons juridiques et fiscales).
- 3.39 Si les époux ou conjoints exercent leur activité sous la même Activité d'Entrepreneur Indépendant, celle-ci doit mentionner leurs deux noms.
- 3.40 Si les époux ou conjoints exercent leur activité sous deux Activités d'Entrepreneur Indépendant distinctes, l'un des époux/conjoints doit être le Parrain de l'autre.
- 3.41 ACN peut exiger le transfert d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant afin de garantir le respect de ces exigences.
- 3.42 Si des EI exerçant leur activité sous deux Activités d'Entrepreneur Indépendant distinctes deviennent époux ou conjoints, l'un des EI doit vendre ou mettre fin à son Activité d'Entrepreneur Indépendant et :
- (a) être ajouté à l'Activité d'Entrepreneur Indépendant de l'autre EI ; ou
  - (b) ouvrir une nouvelle Activité d'Entrepreneur Indépendant sous le parrainage de l'autre Activité d'Entrepreneur Indépendant.
- 3.43 La vente d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant est soumise aux exigences des alinéas 3.64 à 3.69. Les Clients et la Downline demeurent rattachés à l'Activité vendue/résiliée.
- 3.44 ACN se réserve le droit, à sa seule discrétion, de résilier l'Activité d'Entrepreneur Indépendant le plus récent si les EI ne respectent pas l'article 3.43.

- 3.45 En cas de divorce ou de séparation du couple, les EI doivent informer ACN des conséquences sur l'/les Activité(s) d'Entrepreneur Indépendant en fournissant une déclaration écrite signée par les deux EI ou une copie du jugement pertinent.
- 3.46 En cas de différend entre les EI concernant la propriété d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant, ACN se réserve le droit de suspendre ladite Activité en attendant la résolution du litige.
- 3.47 Si le contrat associé à une Activité d'Entrepreneur Indépendant conjointe est annulé, résilié ou n'est pas renouvelé, aucun des conjoints ne peut lancer une nouvelle Activité d'Entrepreneur Indépendant pendant une durée de 12 mois.
- 3.48 Le conjoint ayant l'autorité d'agir pour le compte de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant peut demander la réactivation de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant de départ qu'ACN peut accorder à sa discrétion ; à condition que ce conjoint réponde aux exigences légales et professionnelles prévues par l'article 3.

### **Prise en charge des dépenses**

- 3.49 En tant qu'EI, vous conduisez vos affaires pour votre propre compte et êtes seul responsable de toutes les dépenses, dettes et responsabilités contractées dans le cadre de l'exercice de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant.
- 3.50 Ces dépenses peuvent inclure, sans s'y limiter, l'achat de licences ou de permis nécessaires au fonctionnement d'une entreprise ; les honoraires versés au titre de conseils de nature juridique, fiscale ou professionnelle autre ; les assurances ; la location de locaux professionnels ainsi que l'équipement et les frais de bureau ; les frais de déplacement, de repas, de représentation et d'hébergement ; et les dépenses encourues dans le cadre de la commercialisation et de la présentation des Services et de l'Opportunité ACN auprès de Clients et d'EI potentiels.

## **Renouvellement de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant**

- 3.51 La Durée initiale d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant est de 12 mois à compter de la Date de prise d'effet.
- 3.52 Si un EI souhaite conserver son Activité d'Entrepreneur Indépendant, il doit envoyer une demande de renouvellement (disponible sur le [Bureau virtuel](#)) et s'acquitter des Frais annuels de renouvellement.
- 3.53 ACN se réserve le droit de refuser une demande de renouvellement à sa seule discrétion.
- 3.54 Le renouvellement constituera un nouveau Contrat conclu entre l'EI et ACN et sera soumis aux conditions générales d'ACN les plus récentes.
- 3.55 La Période de renouvellement est de 12 mois à compter de :
- (a) la date d'expiration de la Durée initiale / de renouvellement ; ou
  - (b) la date à laquelle les Frais annuels de renouvellement sont versés si l'Activité d'Entrepreneur Indépendant est renouvelée 30 jours après l'expiration de la Durée initiale / de renouvellement.
- 3.56 Un EI qui omettrait de s'acquitter desdits Frais Annuels de renouvellement avant l'expiration de la Durée initiale/Durée de renouvellement (la « **Date de renouvellement** ») renoncerait aux qualifications et commissions auxquelles il pourrait prétendre pour la période comprise entre la Date de renouvellement et la date de paiement des Frais annuels de renouvellement.
- 3.57 En l'absence de renouvellement de l'Activité dans les 12 mois suivant la Date de renouvellement, l'Activité d'Entrepreneur Indépendant sera annulée et l'EI sera tenu de constituer une nouvelle Activité d'Entrepreneur Indépendant.

## **Fin de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant**

- 3.58 Vous pouvez résilier votre Activité d'Entrepreneur Indépendant à tout moment à condition de prévenir ACN avec un préavis écrit de 14 jours.
- 3.59 En résiliant votre Activité d'Entrepreneur Indépendant, vous êtes libéré de vos obligations et abandonnez tous vos droits en

tant qu'EI, y compris votre droit au paiement des commissions gagnées mais non versées.

- 3.60 Si vous résiliez votre Activité d'Entrepreneur Indépendant dans les 14 jours suivant la conclusion de votre Contrat d'Entrepreneur Indépendant, vous :
- (a) recevrez un remboursement complet de vos EI Frais de démarrage et les Frais mensuels de Support en Affaires; et

## **Rétablissement d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant caduque**

- 3.61 Un ancien EI qui rejoint de nouveau le réseau ACN dans les 12 mois suivant l'annulation, le non-renouvellement ou la résiliation de son Activité d'Entrepreneur Indépendant ne peut le faire qu'avec le même Parrain (ou, si le Parrain d'origine n'est plus un EI, le premier Entrepreneur Indépendant actif de l'Upline).
- 3.62 Si l'EI a été transféré vers un nouveau Parrain comme décrit dans les alinéas 13.17 à 3.23, l'EI doit :
- (a) rétablir son Activité d'Entrepreneur Indépendant sous le Parrain cessionnaire ; et
  - (b) signer un nouveau Contrat d'Entrepreneur Indépendant et payer les Frais de démarrage Team Trainer ou Conseiller Ventes.

## **Vente d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant**

- 3.63 La vente d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant doit être autorisée par ACN.
- 3.64 Pour obtenir l'approbation de ladite vente, l'EI doit envoyer une demande écrite à ACN indiquant les noms, adresses et coordonnées du vendeur et de l'acheteur, ainsi qu'une description du montant versé.
- 3.65 Dès réception de la demande de vente en vertu de l'alinéa 3.65, ACN enverra à l'EI les documents requis qui devront être remplis par le vendeur et l'acheteur.
- 3.66 Un acheteur qui se propose doit satisfaire aux exigences des alinéas 3.1 à 3.37, y compris aux exigences juridiques et professionnelles applicables en vertu de l'article 3, et ne peut avoir été EI d'ACN par le passé.
- 3.67 ACN se réserve le droit de rejeter la vente proposée pour quelque raison que ce soit.

3.68 L'EI vendeur se verra imputer des frais de traitement si la vente est approuvée.

### **Décès ou incapacité d'un Entrepreneur Indépendant**

3.69 Si un EI décède ou est frappé d'incapacité, les droits conférés par l'Activité d'Entrepreneur Indépendant seront transmis au successeur désigné de l'EI à titre permanent ou temporaire.

3.70 Le successeur peut devoir conclure un nouveau Contrat EI (Note : en Pologne et en Italie, le successeur se verra également remettre une nouvelle carte d'identité EI). Si le successeur désigné est âgé de moins de 18 ans, l'Activité d'Entrepreneur Indépendant peut, avec le consentement écrit d'ACN, être gérée par un administrateur jusqu'à ce que le successeur ait 18 ans.

3.71 En cas de transfert temporaire d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant (dû à une incapacité de l'EI), la responsabilité de l'Activité sera de nouveau confiée à l'EI dès qu'ACN aura été informée de la fin de l'incapacité.

3.72 Si un EI décède ou est frappé d'incapacité et qu'il n'a pas désigné de successeur, l'Activité d'Entrepreneur Indépendant sera suspendue jusqu'à la réception par ACN d'une décision de justice ou de tout autre document l'informant de la cession de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant.

### **Participations multiples à des Activités d'Entrepreneurs Indépendants et Règle des 100 %**

3.73 Un Particulier ou une PBE ne peut en aucun cas détenir, gérer ou participer à plus d'une (1) Activité d'Entrepreneur Indépendant ACN sauf dans les cas autorisés par les présentes Règles et procédures et avec le consentement écrit préalable d'ACN. En outre :

- (a) un individu ne peut figurer qu'une seule fois comme Contact principal pour une Activité d'Entrepreneur Indépendant ;
- (b) un compte bancaire utilisé pour le versement de commissions à un EI ne peut l'être que pour une seule Activité d'Entrepreneur Indépendant, à l'exception des Activités exploitées séparément par des époux ou conjoints ;
- (c) un individu ne peut envoyer une

Candidature et un Contrat d'Entrepreneur Indépendant ou être impliqué dans l'activité d'un autre EI s'il a déjà une Activité d'Entrepreneur Indépendant ou s'il a détenu, géré ou participé à une autre Activité d'Entrepreneur Indépendant au cours des 12 derniers mois ; et

- (d) un individu qui quitte une PBE ne peut ouvrir une nouvelle Activité d'Entrepreneur Indépendant que si 12 mois se sont écoulés depuis son départ de la PBE ou si la nouvelle Activité d'Entrepreneur Indépendant est directement parrainée par la PBE.

3.74 Si ACN autorise une personne à participer à plus d'une (1) Activité d'Entrepreneur Indépendant, le cumul des intérêts de cette personne dans toutes les Activités d'Entrepreneur Indépendant auquel elle participe ne peut représenter plus de 100 % d'une Activité d'Entrepreneur Indépendant. En outre, toutes les Activités d'Entrepreneur Indépendant au sein desquelles elle a un intérêt doivent appartenir à la même équipe de vente et doivent être Parrains les unes des autres.

## **4. OBLIGATIONS DES ENTREPRENEURS INDEPENDANTS**

### **Conduite éthique et conformité à la loi - Obligations générales**

- 4.1 ACN mène ses activités d'une manière ouverte, respectueuse de l'éthique et digne de confiance, et attend de ses Entrepreneurs Indépendants qu'ils en fassent de même.
- 4.2 Les EI sont tenus de respecter les normes éthiques les plus élevées dans leurs relations avec leurs Clients, les autres Entrepreneurs Indépendants et ACN.
- 4.3 Les EI doivent respecter la lettre et l'esprit de ces Règles et procédures.
- 4.4 Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des actions qu'ACN juge comme contraires à son éthique :
  - (a) le fait de fournir de fausses informations ou d'imiter une signature sur un document envoyé à ACN, y compris les

- signatures électroniques sur un portail client ACN, ainsi que sur les Contrats en ligne ;
- (b) le fait d'encourager un Client à acheter des Services ACN alors que vous savez ou que vous avez des raisons de croire que ce Client n'a pas l'intention d'effectuer un tel achat.
  - (c) l'envoi d'un Contrat Client ou d'une Candidature et d'un Contrat d'Entrepreneur Indépendant à l'insu ou sans le consentement du Client ou de l'EI.
  - (d) le passage d'une commande de Services à l'aide du Numéro d'entreprise d'un autre EI à son insu ou sans son consentement ;
  - (e) le fait de ne pas présenter l'Opportunité ACN comme une opportunité égale à tous indépendamment de l'origine ethnique, de l'orientation sexuelle, du sexe, de la nationalité ou des convictions politiques ou religieuses ;
  - (f) le fait de promouvoir, présenter ou offrir les Services et l'Opportunité ACN ou ACN, son personnel et les EI en général avec des organisations religieuses, spirituelles ou politiques ou des personnes impliquant quelque activité ou association sociale entre ACN et l'organisation ou la personne ;
  - (g) le fait de présenter des informations ou de faire des déclarations inexactes, exagérées ou trompeuses à un Client ou EI actuel ou potentiel sur des Services, l'Opportunité ACN.
  - (h) le fait de recourir à des méthodes de vente agressives ou de profiter de la vulnérabilité de certaines personnes telles que des personnes âgées ou handicapées.
  - (i) Le fait d'entreprendre toute action ayant en vue la prise inappropriée d'avantage de la Compensation.
  - (j) le fait d'exercer des pressions sur les ou Clients ou les EI afin de les contraindre à acheter des Services ACN ; et
  - (k) le fait de tenir des propos diffamatoires, menaçants, insultants ou intimidants à

l'encontre d'ACN, de ses employés, de ses services, de ses Partenaires commerciaux ou d'autres EI.

## **Respect de la législation et des réglementations**

- 4.5 La vente directe est une activité soumise à des lois, à des réglementations et à différents codes de secteur, souvent plus restrictifs que ceux qui s'appliquent à d'autres secteurs.
- 4.6 De plus, les services de télécommunication, les services publics et les autres services d'ACN sont soumis à la réglementation de l'Union européenne et des différents États membres.
- 4.7 En tant qu'Entrepreneur Indépendant d'ACN, vous devez exercer votre Activité d'Entrepreneur Indépendant dans le respect de l'ensemble de la législation, des réglementations et des codes des DSA applicables.
- 4.8 Vous trouverez des informations sur la législation applicable et la manière de vous y conformer sur le Bureau virtuel ainsi que dans les informations spécifiques aux pays fournies dans le cadre de ces Règles et procédures. En cas de différences entre les conditions générales standard et les règles supplémentaires spécifiques à un pays, les règles supplémentaires prévaudront.
- 4.9 Les lois et réglementations faisant l'objet de changements fréquents, ACN ne peut garantir que les informations données sont exactes et à jour. Vous aurez pour obligation de vous tenir dûment informé de tout changement dans les lois et réglementations applicables à votre Activité d'Entrepreneur Indépendant ACN.
- 4.10 Vous êtes tenu de comprendre et respecter l'ensemble des lois, réglementations et Codes des DSA aux niveaux européen, national et local qui s'appliquent à votre Activité d'Entrepreneur Indépendant. Cette obligation comprend les éléments suivants :
  - (a) le respect de l'ensemble des lois et réglementations applicables, ainsi que des Codes des DSA ayant trait à la promotion et à la vente des Services et de l'Opportunité ACN, y compris les lois pertinentes en matière de protection des consommateurs et les exigences relatives

au respect de la vie privée, les codes de conduite de l'Association européenne de la vente directe (Seldia), et des DSA de tous les pays au sein desquels vous exercez votre Activité d'Entrepreneur Indépendant.

- (b) l'obtention de tout permis, toute licence commerciale ou toute immatriculation requis pour l'exercice de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant. Certains pays exigent par exemple que les EI exerçant leur activité à titre individuel s'immatriculent en tant qu'entrepreneur ou travailleur indépendant ou qu'ils s'enregistrent auprès de l'administration fiscale, de la sécurité sociale ou d'autres autorités gouvernementales.
- (c) l'achat de toute assurance requise dans l'exercice de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant.
- (d) le maintien de l'ensemble des registres, tels que les formulaires de commande, les reçus et les factures, requis dans le cadre de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant ; et
- (e) le fait d'effectuer toutes les inscriptions, les notifications, les déclarations et les paiements nécessaires pour garantir l'évaluation et le versement appropriés de l'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés, des taxes professionnelles locales et nationales, de la TVA, des frais administratifs et des cotisations sociales (telles que la sécurité sociale et les retraites).

4.11 ACN peut exiger de l'EI qu'il lui fournisse les documents et informations attestant qu'il respecte ces exigences.

4.12 ACN coopère également dans le traitement des demandes émanant des autorités gouvernementales et fiscales concernant le respect par les EI des lois et réglementations applicables.

### Questions fiscales

4.13 En tant qu'EI, il vous incombe de respecter la législation fiscale de votre Pays d'origine et de tout pays au sein duquel vous faites des affaires.

4.14 En tant que travailleur indépendant, vous pouvez être amené à effectuer des versements périodiques d'impôt sur le revenu, y compris en votre qualité de travailleur indépendant, ou de cotisations sociales basés sur les sommes qui vous ont été payées par ACN.

4.15 À moins qu'ACN ne soit tenue d'effectuer des retenues au titre de ces impôts ou cotisations sociales et de verser ces sommes en votre nom, le calcul et le paiement desdits montants vous incombent. ACN ne sera pas responsable de ces paiements ou des amendes, pénalités ou intérêts pour tout paiement en retard ou impayé.

4.16 Un EI qui utilise une PBE peut être soumis à des obligations autres ou supplémentaires. Il vous appartient de comprendre les obligations fiscales qui s'appliquent à votre Activité d'Entrepreneur Indépendant.

4.17 Si vous vendez des Services ACN directement à des Clients, vous devrez peut-être facturer la Taxe sur la Valeur Ajoutée applicable sur ces ventes et verser les montants correspondants aux autorités fiscales compétentes. Reportez-vous à l'article 8 pour de plus amples informations. L'EI est le seul responsable du calcul et de la collecte de la TVA auprès des Clients pour de telles ventes, du dépôt auprès des autorités fiscales nationales des formulaires requis et du paiement de la TVA auxdites autorités.

4.18 ACN n'est pas habilitée à fournir des conseils fiscaux individuels aux EI. Vous devrez, pour toutes questions fiscales, vous adresser à votre conseiller fiscal personnel.

### Exercice de l'activité en dehors de votre Pays d'origine

4.19 L'Opportunité ACN a pour principal avantage de vous permettre d'exercer votre Activité d'Entrepreneur Indépendant dans chacun des pays où le Groupe ACN est présent.

4.20 Sous réserve des alinéas 4.21, 4.22 et 4.27, chaque EI a le droit non exclusif de promouvoir les Services et l'Opportunité ACN dans tous les pays au sein desquels ACN est implantée.

4.21 Certains Services ACN peuvent être destinés à la vente dans certains pays uniquement.

- 4.22 Les restrictions de vente seront indiquées sur le Bureau virtuel . Il est interdit de promouvoir ou de vendre des Services ACN dans les pays où ils ne sont pas autorisés à la vente.
- 4.23 Un EI ne doit pas promouvoir ou vendre des Services, ou l'Opportunité ACN dans des pays où ACN n'est pas présente.
- 4.24 Les pays au sein desquels ACN est implantée sont identifiés sur le Bureau virtuel.
- 4.25 Les lois, les réglementations et les Codes des DSA applicables à la promotion des Services et de l'Opportunité ACN varient selon les pays.
- 4.26 Il incombe à l'EI qui exerce son Activité d'Entrepreneur Indépendant en dehors de son Pays d'origine de comprendre et de respecter l'ensemble des lois, des réglementations et des Codes des DSA applicables dans ces pays.

## 5. PROMOTION ET VENTE DES SERVICES ET DE L'OPPORTUNITE ACN

- 5.1 L'acquisition de Clients est essentielle à la réussite au sein d'ACN.
- 5.2 Les gains en tant que EI ACN sont basés uniquement sur la vente réussie de services aux clients et leur utilisation de ces services. Les particuliers engageront des dépenses dans l'exploitation de leur entreprise ACN, telles que les frais de démarrage EI, les frais mensuels de soutien aux entreprises et les frais de renouvellement annuels, ainsi que d'autres frais d'exploitation éventuels. Comme pour toute entreprise, les revenus et le succès chez ACN ne sont pas garantis mais dépendent principalement de l'engagement, de la persévérance et des efforts de l'individu. Les particuliers peuvent ne pas gagner de revenus et peuvent perdre de l'argent en tant que EI.
- 5.3 ACN se réserve le droit de réviser et de retirer toutes les qualifications, CAB, Bonus et commissions lorsque l'utilisation acceptable d'ACN n'est pas respectée ou si le client annule son service dans les 90 jours..
- 5.4 Il est essentiel que les EI présentent les Services et l'Opportunité ACN de manière claire et exhaustive aux Clients et EI potentiels afin que ceux-ci puissent prendre une décision éclairée concernant l'éventuel achat de Services ou l'éventuelle adhésion au réseau ACN en tant qu'Entrepreneur Indépendant.
- 5.5 **Les EI ne peuvent en aucun cas affirmer ou laisser entendre aux EI potentiels que l'achat des Services ACN pour usage personnel est obligatoire.**
- 5.6 Les EI qui choisissent d'acheter sont soumis aux mêmes conditions générales que celles qui s'appliquent aux autres Clients.

### Généralités

- 5.7 Le marketing de réseau est une technique de vente éprouvée qui est valorisée par les consommateurs pour sa « touche personnelle » et par les vendeurs pour l'opportunité qu'elle offre de créer une activité et de générer de revenus.
- 5.8 Les tactiques de vente agressives et contraires à l'éthique menées par un petit nombre d'entreprises et de particuliers ont conduit les autorités gouvernementales à imposer toute une série d'exigences sur les entreprises de vente directe et les EI afin d'assurer la protection des consommateurs.
- 5.9 Seldia et les DSA nationales ont également mis en place des Codes de conduite pour les entreprises de vente directe et les vendeurs qui doivent être suivis par tous les EI.
- 5.10 Ces lois et les Codes des DSA sont généralement faciles à suivre. Pour ce faire, les EI doivent se conformer aux pratiques suivantes :
  - (a) dès son premier contact avec un client potentiel ou un EI, l'EI devra s'identifier en tant qu'Entrepreneur Indépendant ACN auprès des Clients et EI potentiels (Note : en Italie et en Pologne, cela inclut montrer sa carte d'identité EI émise par ACN) et leur expliquer la raison pour laquelle il les contacte ;
  - (b) l'EI doit informer le client ou l'EI potentiel qu'ACN est membre de Seldia ou d'une DSA nationale (une liste des adhésions d'ACN aux DSA est disponible sur le Bureau virtuel ;
  - (c) si un Client ou un EI potentiel est invité à un événement de vente ou une session de formation, l'EI l'informerá de l'objectif associé à l'événement ou la session et identifiera l'hôte ;

- (d) lors de la présentation de l'Opportunité ACN, l'EI ne doit pas donner l'impression que l'Opportunité ACN a trait à une offre d'emploi, ne doit pas laisser entendre que l'invitation concerne un « événement social » et ne doit pas dissimuler l'invitation en la présentant comme une « étude de marché » ;
  - (e) l'EI ne doit pas promouvoir l'Opportunité ACN comme une relation d'affaires avec une personne ou une personne morale autre qu'ACN ;
  - (f) l'EI doit informer les EI potentiels que l'Activité d'Entrepreneur Indépendant d'ACN implique des exigences et obligations légales ;
  - (g) l'EI ne doit pas soutenir que les EI ont le droit exclusif de promouvoir ou de vendre les Services ACN dans une zone géographique en particulier ;
  - (h) l'EI ne doit pas suggérer qu'une Activité d'Entrepreneur Indépendant d'ACN peut être construite sous la forme d'un « club d'achat en gros » (« chaîne de Saint-Antoine ») ou toute autre structure dans laquelle les seuls services achetés et vendus sont ceux qui sont transférés aux autres EI ;
  - (i) l'EI fournira des informations complètes, véridiques et claires sur ACN, sur les conditions générales et les prix des Services, de l'Opportunité ACN, ainsi que sur les services après-vente d'ACN ;
  - (j) l'EI ne fera pas usage de pratiques déloyales, trompeuses ou mensongères et fera aucune déclaration exagérée, trompeuse ou fautive en ce qui concerne les Services et l'Opportunité ACN ;
  - (k) l'EI fera uniquement des déclarations à propos des Services et de l'Opportunité ACN, lesquelles figurent dans les documents officiels d'ACN ou sont autorisées par la Société ;
  - (l) l'EI informera les Clients et EI potentiels de leur droit de se rétracter (tel qu'indiqué dans les conditions générales du Contrat d'Entrepreneur Indépendant ou Client) ;
  - (m) l'EI proposera de présenter les Services ACN ;
  - (n) l'EI informera le Client ou l'EI potentiel des procédures de traitement des réclamations adoptées par ACN ;
  - (o) l'EI informera le Client ou l'EI potentiel de l'existence des Codes des DSA qui lient l'EI et ACN ;
  - (p) l'EI fournira aux Clients et aux nouveaux EI un accès à, et des copies de, tous les documents nécessaires, y compris la Candidature ou le Contrat Client, les conditions générales, les tarifs et une facture ; et
  - (q) l'EI fera particulièrement attention dans ses contacts avec des personnes potentiellement vulnérables (telles que les personnes âgées ou handicapées).
- 5.11 Les EI s'assureront que les Clients potentiels ont la possibilité de prendre connaissance des Conditions générales et des listes de prix des Services ACN qu'ils comptent acheter, avant de passer une commande.
- 5.12 Si un Client passe une commande de Services d'ACN directement auprès d'un EI, l'EI doit fournir au Client les documents et informations suivants au moment de l'achat :
- (a) une copie écrite du Contrat Client (le cas échéant) et/ou les conditions générales et les prix ; et
  - (b) le Modèle de formulaire de rétractation accompagné des instructions.
- 5.13 Les EI informent spécifiquement ces Clients de leur droit de résilier leurs achats de Services ACN.
- 5.14 Sur demande, les EI fourniront aux clients un exemplaire du Code de conduite de la DSA qui s'applique dans leur Pays d'origine aux Consommateurs. Des exemplaires de ces documents se trouvent sur le Bureau virtuel. Pour les achats effectués par le biais de la Boutique en ligne d'un EI, l'ensemble des informations et documents requis sera mis à disposition directe du Client par ACN.
- 5.15 Les EI s'assureront que les EI potentiels ont la possibilité de prendre connaissance du Contrat d'Entrepreneur Indépendant, y compris des conditions générales, des présentes Règles et procédures et du Plan de commissionnement, avant de soumettre une Candidature.



## **6. PROMOTION DES SERVICES ACN**

### **Saisie et envoi des Contrats Clients**

- 6.1 Pour acheter des Services ACN, un Client doit remplir et signer un Contrat Client qu'il devra envoyer à ACN ou compléter le processus d'achat en ligne.
- 6.2 Les Entrepreneurs Indépendants sont tenus de fournir aux Clients une copie des Contrats Clients ou de leur permettre d'accéder au processus d'achat en ligne mis à disposition par ACN et les Partenaires commerciaux d'ACN. Les EI doivent fournir en outre les conditions générales, les listes de prix ainsi que toute information applicable pertinente pour l'achat. Les commandes clients soumises d'une quelconque autre manière peuvent être rejetées.
- 6.3 Les Clients doivent remplir personnellement leur Contrat Client.
- 6.4 Les EI peuvent les aider à remplir les Contrats Clients et peuvent envoyer les Contrats Clients complétés à ACN à la demande expresse d'un Client.

### **Consentement du Client et Date de prise d'effet des Contrats Clients**

- 6.5 ACN et les Partenaires commerciaux d'ACN ont toute latitude pour accepter ou rejeter un Contrat Client.
- 6.6 ACN ne peut pas être tenue responsable à l'égard des EI pour les clients refusés.
- 6.7 Aux fins de déterminer les qualifications et commissions au titre du Plan de commissionnement, la date de prise d'effet du Contrat Client correspondra à la date et à l'heure de traitement du Contrat Client par ACN.
- 6.8 Afin d'avoir la garantie que vous bénéficierez en temps opportun des crédits associés aux achats de Services ACN, ACN doit recevoir les Contrats Clients au plus tard à 14h00 (Heure d'Europe centrale), le dernier jour ouvrable du mois.
- 6.9 Si le dernier jour du mois est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le jour ouvrable qui précède sera considéré comme étant le dernier jour ouvrable du mois.

7.1

## **7. CANAUX DE VENTE AU DÉTAIL INTERDITS**

- 7.2 Les EI ne peuvent promouvoir et vendre les Services ACN qu'en utilisant les techniques de marketing de réseau.
- 7.3 La promotion de Services ACN via les canaux de vente ci-dessous uniquement avec l'autorisation écrite préalable d'ACN :
  - (a) les magasins,
  - (b) les salons professionnels, les événements sportifs, les brocantes, les foires au troc ou autres événements similaires ; et
  - (c) les ventes sur Internet (à l'exception de la Boutique en ligne d'un EI). Cela inclut, mais sans s'y limiter, les ventes par le biais de sites de vente aux enchères en ligne, de réseaux sociaux (tels que Facebook et Twitter), de médias sociaux (tels qu'Instagram et YouTube), de forums en ligne, de blogs, de wikis et de podcasts. Les EI peuvent promouvoir leur Activité d'Entrepreneur Indépendant ACN par le biais d'Internet sous réserve d'agir en conformité avec l'article 10 des présentes Règles et procédures.

## **8. PRATIQUES INTERDITES**

### **Fourniture de Contrats Clients ou d'informations erronés**

- 8.1. Un EI qui encourage ou autorise un Client à fournir des informations erronées ou incomplètes à ACN fera l'objet de mesures de contrôle de conformité au titre des présentes Règles et procédures.
- 8.2. Toute commission ou qualification accordée à un EI ou à l'Upline de l'EI à la suite d'informations ou d'un Contrat Client erronés peut être annulée.

### **Ciblage des clients vulnérables et à risque élevé**

- 8.3. Les EI ne peuvent pas promouvoir ou vendre des Services ACN aux personnes :
  - (a) de moins de 18 ans ; ou
  - (b) dont l'état physique, mental ou émotionnel les rend incapable de comprendre les modalités, les conditions

et les prix des Services, ou de l'Opportunité ACN ou les rend sensibles à la pression d'acheter.

8.4. Les EI sont tenus de s'assurer que les Clients ne parlant pas couramment la ou les langues officielles de leur pays comprennent parfaitement les conditions générales et les prix des Services ou de l'Opportunité ACN.

8.5. Un Entrepreneur Indépendant peut faire l'objet de mesures de contrôle de conformité au titre des présentes Règles et procédures s'il s'avère que celui-ci cible des Clients dont les services ont été résiliés par un autre opérateur pour retard ou défaut de paiement ou qu'il présente un niveau de créances clients irrécouvrables supérieur à la moyenne, et qu'il ne prend aucune mesure raisonnable pour corriger la situation comme le demande ACN.

### **Changement de fournisseur du client sans son consentement (slamming)**

8.6. On entend par « slamming » toute pratique consistant à changer le fournisseur de service de télécommunications ou d'énergie d'un client à l'insu ou sans l'accord de celui-ci.

8.7. Le slamming est illégal et constitue une violation des présentes Règles et procédures.

8.8. ACN applique une politique de tolérance zéro en cas de slamming, un incident isolé pouvant entraîner la résiliation de l'Activité d'un Entrepreneur Indépendant.

8.9. Les Clients dont l'acquisition résulte d'une telle pratique seront retirés de votre Liste de clients personnels (« PCL ») et toute commission ou qualification que vous avez obtenue, vous ou votre Upline, sera annulée.

8.10. En sus de l'alinéa 10.9, le slamming constitue un délit dans de nombreux pays et ACN coopère avec la police et les autorités judiciaires chargées d'enquêter sur de telles affaires.

8.11. Pour éviter les cas de slamming, les EI doivent :

- (a) toujours fournir des informations complètes et exactes aux Clients potentiels concernant les Services ACN ;
- (b) s'assurer qu'un Client potentiel comprend que l'envoi d'un Contrat Client pour des Services ACN entraînera le transfert de ses services de son opérateur de télécommunications ou fournisseur d'énergie actuel vers ACN ou le Partenaire commercial d'ACN pertinent ;
- (c) confirmer que la personne qui envoie un Contrat Client a autorité pour changer le prestataire de services du Client. Dans le cas de particuliers, le meilleur moyen de s'en assurer consiste à demander à voir une copie de la dernière facture de téléphone ou d'énergie du Client. Dans le cas de clients professionnels, les EI doivent s'assurer que la personne envoyant la commande est juridiquement habilitée à agir au nom de la société cliente ; et
- (d) examiner leur PCL régulièrement. Les PCL énumèrent tous les clients dont l'EI a fait l'acquisition et constitue la base des revenus et de la position qu'il a obtenus au titre du Plan de commissionnement. Ils sont disponibles en ligne sur le Bureau virtuel. Il est de la responsabilité de l'EI de s'assurer que le contenu de sa PCL est exact. Si vous avez des doutes concernant un Client figurant sur votre PCL et ne pensez pas en avoir fait l'acquisition, contactez le Service d'Assistance aux Entrepreneurs d'ACN.

### **Acquisition personnelle et attribution frauduleuse de clients**

8.12. Chaque EI doit acquérir personnellement des Clients et conclure des ventes auprès de ces mêmes Clients pour prétendre à des qualifications et commissions au titre du Plan de commissionnement.

8.13. L'attribution frauduleuse de clients est l'acte par lequel un EI inscrit son nom

ou son Numéro d'entreprise sur un Contrat Client alors qu'il n'a pas acquis personnellement le Client.

- 8.14. L'attribution frauduleuse de clients constitue une violation des présentes Règles et procédures et est considérée comme une tentative visant à manipuler le Plan de commissionnement. Elle enfreint également la législation relative à la protection des consommateurs de nombreux pays.
- 8.15. ACN applique une politique de tolérance zéro en cas d'attribution frauduleuse de clients, un incident isolé pouvant entraîner la résiliation de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant.
- 8.16. Les Clients victimes d'une telle pratique seront retirés de la Liste de clients personnels de l'EI auquel ils ont été attribués de manière frauduleuse et l'ensemble des commissions et qualifications accordées à l'EI ou à sa Upline seront annulées.
- 8.17. Pour éviter les cas d'attribution frauduleuse de clients, les EI :
- (a) doivent s'assurer que les Clients utilisent leur nom et leur Numéro d'entreprise lorsqu'ils envoient un Contrat Client ;
  - (b) ne doivent pas autoriser ni encourager les Clients à utiliser le nom ou le Numéro d'entreprise d'un autre EI sur un Contrat Client à moins que ce dernier n'ait personnellement pris part à la vente ;
  - (c) ne doivent jamais « acheter » ou « vendre » un Client à un autre EI, y compris s'il s'agit de votre Parrain ; et
  - (d) doivent examiner leur PCL régulièrement.

## **9. TARIFS ET CONDITIONS GENERALES DES SERVICES ACN**

### **Généralités**

9.1 ACN cherche à établir des tarifs et des conditions générales pour les Services ACN qui sont compétitifs par rapport à ceux des autres fournisseurs en exercice dans les pays où ACN est présente.

9.2. Les tarifs et les conditions générales pour les services offerts par les Partenaires commerciaux ACN sont établis par ces mêmes partenaires.

9.3. Les EI sont tenus de promouvoir les Services ACN conformément aux tarifs et conditions générales établis par ACN ou ses Partenaires commerciaux.

9.4. Les EI sont tenus de fournir aux Clients des informations complètes et exactes concernant les Services ACN et il leur est interdit d'exagérer ou de présenter de manière inexacte les tarifs et les conditions générales d'un Service ACN.

9.5. En outre, il est expressément interdit aux Entrepreneurs Indépendants d'informer ou de laisser entendre à des Clients potentiels qu'ACN est le fournisseur proposant les coûts les plus bas ou qu'ils réaliseront des économies en achetant des Services ACN.

9.6. ACN et les Partenaires commerciaux de cette dernière peuvent modifier les tarifs et les conditions générales d'un Service ACN. Ils peuvent également suspendre l'offre et la vente d'un Service ACN, à tout moment sans responsabilité ni obligation à l'égard des EI.

9.7 Il incombe aux EI de promouvoir les Services ACN aux tarifs et conditions générales les plus récents.

### **Contact avec les Partenaires commerciaux d'ACN**

9.8 Le maintien de bonnes relations avec les Partenaires commerciaux d'ACN est essentiel pour permettre à ACN de proposer des services de qualité.

9.10 Les Entrepreneurs Indépendants ne sont pas autorisés à contacter les Partenaires commerciaux d'ACN pour quelque raison que ce soit.

9.11 Les demandes de renseignements des EI concernant les Partenaires commerciaux d'ACN doivent être adressées à ACN.

9.12 Les demandes de renseignements des clients doivent être communiquées à la

ligne d'assistance clientèle dédiée du Partenaire commercial d'ACN.

- 9.13 Les violations de ces règles peuvent donner lieu à des sanctions disciplinaires au titre des présentes Règles et procédures.

## 10. MARKETING ET PUBLICITE

### Politique d'ACN en matière de marketing

- 10.1. ACN a développé avec succès un système mondial de vente sur la base d'une solide expérience ainsi qu'une connaissance pointue de ses services ainsi que des marchés sur lesquels la Société est présente.
- 10.2. ACN a élaboré des documents et des activités visant à soutenir les EI dans la promotion des Services et de l'Opportunité ACN.
- 10.3. Les EI sont encouragés à n'utiliser que les documents et supports marketing fournis par ACN ou par un Partenaire commercial ACN. Les EI ne peuvent utiliser ou distribuer d'autres documents et supports marketing que conformément aux dispositions des alinéas 10.18 à 10.26.

### Utilisation de l'image et de la propriété intellectuelle d'ACN

- 10.4. L'image de marque d'ACN est l'un de ses actifs les plus précieux.
- 10.5. Le nom, les marques déposées, les noms commerciaux, les logos, les documents et supports marketing, les processus, les copyrights, la réputation et la survaleur d'ACN, ainsi que toutes autres informations exclusives (la « **Propriété intellectuelle** ») sont protégés par la loi et appartiennent exclusivement à ACN.
- 10.6. Chaque EI a un droit limité et non exclusif d'utiliser la Propriété intellectuelle d'ACN à des fins de promotion des Services et de l'Opportunité ACN uniquement. Ce droit d'utilisation limité ne transmet pas la propriété ou tout autre droit relatif à la Propriété intellectuelle.

- 10.7. Tout droit d'utiliser la Propriété intellectuelle prend fin lorsque vous cessez d'être un EI. Les EI ne doivent pas enregistrer un nom, une marque, un nom commercial, un logo, un document ou support marketing, un processus, des droits d'auteur, un nom de domaine, une image d'entreprise ou un signe distinctif susceptible d'être confondu(e) avec ACN.

- 10.8. Les Partenaires commerciaux d'ACN imposent fréquemment des restrictions sur l'utilisation de leur Propriété intellectuelle par ACN et les EI.

- 10.9. Les EI ne sont pas autorisés à utiliser la Propriété intellectuelle d'un quelconque Partenaire commercial d'ACN sauf si ACN le leur permet expressément. Pour plus de renseignements, rendez-vous sur le [Bureau virtuel](#).

### Promotion des Services et de l'Opportunité ACN

- 10.10. ACN est une entreprise de vente directe et de marketing de réseau qui met l'accent sur l'utilisation du marketing relationnel (plus communément appelé « **warm marketing** » en anglais en référence à la notion de « warm market » ou marché chaud).
- 10.11. Le marketing relationnel consiste à promouvoir les Services et l'Opportunité ACN en face à face auprès de personnes ou d'entreprises avec lesquelles vous entretenez d'ores et déjà une relation au moment de l'activité promotionnelle.
- 10.12. Le marché chaud d'un EI :
- (a) peut être défini comme l'ensemble des personnes avec lesquelles vous êtes en contact direct ou entretenez d'ores et déjà une relation ; et
  - (b) ne se limite pas à vos « proches et amis », bien que ceux-ci fassent partie de votre marché chaud.
- 10.13. Un unique contact avec une personne dans un contexte personnel,

professionnel ou social est suffisant pour considérer que cet individu fait partie de votre marché chaud.

10.14. Les personnes qui vous sont recommandées par votre marché chaud actuel sont également des membres de votre marché chaud.

10.15 Le « **cold marketing** » correspond à toute activité promotionnelle non sollicitée réalisée auprès de personnes avec lesquelles vous n'entretenez aucune relation personnelle, professionnelle ou sociale.

10.16 Parmi les exemples de « cold marketing », citons la publicité de masse, l'achat de listes de clients, le démarchage à domicile, le télémarketing, la distribution de prospectus et l'utilisation de composeurs automatiques.

10.17 **ACN ne permet pas aux EI d'utiliser les techniques de vente du cold marketing pour la promotion des Services ou de l'Opportunité ACN.** Pour éviter tout doute, cette clause interdit aux EI :

- (a) d'acquérir les clients ou les nouveaux EI via les techniques de vente du cold marketing ; et
- (b) de recruter en tant que nouveaux EI les employés ou les vendeurs externes de tout Partenaire commercial d'ACN ; et
- (c) de visiter les locaux de vente de tout Partenaire commercial d'ACN à moins que l'EI soit un client de ce Partenaire.

### **Création et utilisation des documents et supports marketing**

10.18 ACN a élaboré divers documents et supports marketing destinés aux EI dans le cadre de la promotion des Services et de l'Opportunité ACN.

10.19 Les documents et supports marketing d'ACN :

- (a) s'appuient sur l'expérience d'ACN en matière de vente directe et sont utilisés avec succès dans le monde entier ; et
- (b) sont conformes aux lois et réglementations applicables, ainsi qu'aux Codes des DSA, garantissant ainsi que les EI n'enfreindront pas par inadvertance

les exigences légales et réglementaires applicables.

10.20 Certains documents et supports marketing d'ACN sont mis à votre disposition gratuitement sur le Bureau virtuel tandis que d'autres sont disponibles à l'achat.

10.21 L'achat de ces documents supports marketing n'est pas obligatoire pour devenir EI ou se voir accorder des commissions et qualifications.

10.22 ACN reconnaît qu'il peut être approprié pour les EI de créer et de distribuer leurs propres documents et supports marketing.

10.23 Afin de promouvoir un message marketing cohérent, préserver la marque ACN et garantir le respect des lois et réglementations applicables en matière de publicité, de protection des consommateurs et autres, les EI peuvent élaborer leurs propres documents et supports marketing sous réserve :

- (a) d'avoir obtenu le consentement écrit préalable d'ACN ;
- (b) que les documents et supports ne comportent aucune déclaration ou garantie autre que ce qui est publié sur les documents supports marketing officiels d'ACN pour le pays concerné ;
- (c) que les documents et supports respectent les présentes Règles et procédures ; et
- (d) qu'ils se conforment à la législation, aux réglementations et aux Codes des DSA applicables dans le pays où ils seront utilisés.

10.24 Les exigences prévues à l'alinéa 12.23 s'appliquent à tous les documents et supports écrits, radiophoniques, télévisuels et électroniques utilisés dans le but de promouvoir les Services ou l'Opportunité ACN, notamment les publicités, les brochures, les enregistrements audio et vidéo, les prospectus, les bannières, les sites Web, les applications, les pages communautaires, les enregistrements

téléphoniques, les courriers électroniques, le matériel de présentation et les vêtements.

10.25 Vous trouverez plus d'informations ainsi que plus de détails sur les exigences concernant l'obtention du consentement d'ACN dans les Règles relatives à la publicité et à Internet disponibles sur le Bureau virtuel.

10.26 Il est interdit aux EI de vendre ou de tirer profit d'une quelconque autre manière de la création ou la distribution de documents et supports marketing.

### **Promesses de gains**

10.27 La réussite en tant qu'Entrepreneur Indépendant ACN dépend principalement des efforts individuels de chaque EI et n'est pas garantie.

10.28 Il est interdit aux EI de promettre, garantir ou suggérer qu'un EI potentiel obtiendra ou pourra obtenir un certain niveau de réussite ou de gains grâce à ACN.

10.29 Cette interdiction énoncée à l'alinéa 12.28 s'étend aux communications orales, imprimées ou électroniques. Les EI ne sont pas autorisés à utiliser des exemples de gains hypothétiques à l'exception de ceux figurant dans les supports créés par ACN.

### **Économies ou garanties de prix**

10.30 ACN et ses Partenaires commerciaux cherchent à fixer des prix compétitifs pour leurs services. Toutefois, l'usage par les Clients des Services ACN varie et tous les Clients ne réaliseront pas d'économies en utilisant des Services ACN.

10.31 Les EI ne peuvent en aucun cas promettre, garantir ou suggérer aux Clients actuels ou potentiels qu'ils économiseront de l'argent, qu'il soit question d'une somme ou d'un pourcentage spécifique, en utilisant les Services ACN. À titre d'exemple, les affirmations telles que « ACN vous permettra d'économiser 5 % sur votre

facture de téléphone » ne sont pas autorisées.

10.32 Il est interdit aux EI d'élaborer ou de communiquer des comparaisons de prix entre les services fournis par ACN et ceux des autres fournisseurs. Les comparaisons de prix sont strictement réglementées par la législation. En outre, le risque que de telles comparaisons soient inexactes est élevé.

### **Sites Web et médias sociaux**

10.33 Les sites Web et les pages communautaires peuvent être d'importants outils pour les Entrepreneurs Indépendants, qui leur permettront d'étendre leur Activité d'Entrepreneur Indépendant ACN.

10.34 Il est essentiel que ces différents types de supports présentent les Produits, les Services et l'Opportunité ACN conformément aux présentes Règles et procédures, ainsi qu'à la législation, aux réglementations et aux Codes des DSA applicables.

10.35 ACN met une Boutique en ligne à disposition de chaque EI dès qu'il rejoint ACN.

10.36 Votre Boutique en ligne permet à vos Clients potentiels d'obtenir facilement les informations dont ils ont besoin concernant les Services et les Produits ACN.

10.37 ACN encourage les EI à utiliser leur Boutique en ligne pour leur présence sur Internet.

10.38 Un EI désireux de créer son propre site Web, son application, sa page Facebook, Instagram ou toute autre page similaire ou souhaitant utiliser autrement Internet et les médias sociaux pour la distribution, doit se conformer aux exigences marketing et autres exigences énoncées dans les présentes Règles et procédures et dans les Règles relatives à la publicité et à Internet d'ACN (disponible sur le Bureau virtuel) et doit en faire la demande par écrit afin d'obtenir le

consentement du Service d'Assistance aux Entrepreneurs d'ACN avant le lancement.

### **Concours et mesures incitatives**

- 10.39 Les EI ne peuvent pas utiliser les concours, loteries ou jeux de hasard pour promouvoir les Services, les Produits ou l'Opportunité ACN à moins d'y être autorisés par ACN.
- 10.40 Il est interdit aux EI d'offrir ou de proposer une mesure incitative pécuniaire ou non pécuniaire, une promotion, une récompense, une promesse ou tout autre avantage à un Client actuel ou potentiel à moins que cet avantage soit offert ou proposé conformément au Contrat d'Entrepreneur Indépendant et au Plan de commissionnement ou qu'il soit autorisé par ACN d'une quelconque autre manière.

### **Sollicitation des médias et apparitions personnelles**

- 10.41 Véhiculer une image exacte, cohérente et positive est essentiel pour préserver la réputation d'ACN ainsi que la valeur de l'Opportunité ACN.
- 10.42 La gestion des relations de la société avec les médias contribue en partie à l'amélioration de son image de marque.
- 10.43 Le Service marketing d'ACN est formé à la gestion des relations publiques.
- 10.44 Si vous êtes contacté par un média en tant qu'intervenant ou source pour un sujet sur ACN ou la vente directe, veuillez en informer [mediacontacts@acneuro.com](mailto:mediacontacts@acneuro.com) avant d'accepter toute apparition personnelle ou interview.
- 10.45 Dans le cadre de communications avec les médias, un EI peut être amené à évoquer ses propres activités ainsi que son Activité d'Entrepreneur Indépendant, mais il n'est pas autorisé à parler au nom d'ACN ou à se présenter comme porte-parole d'ACN.
- 10.46 Les EI ne sont pas autorisés à utiliser les médias – communiqués de presse,

articles, éditoriaux, publiereportages, apparitions lors d'émissions télévisées ou de radio, etc. – afin de promouvoir ou de faire la publicité d'ACN, Services ou de l'Opportunité de cette dernière, ou de leur Activité d'Entrepreneur Indépendant sans le consentement écrit préalable d'ACN.

### **Utilisation de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant à des fins de collecte de fonds**

- 10.47 ACN aide des organismes de bienfaisance dans le monde et encourage ses EI à apporter leur aide aux associations caritatives de leur choix.
- 10.48 ACN déconseille de promouvoir l'Opportunité ACN auprès d'œuvres de bienfaisance ou des organisations à but non lucratif à des fins de collecte de fonds dans la mesure où ce type de programmes ne fonctionne pas avec le modèle de vente d'ACN.

### **Co-branding et co-marketing**

- 10.49 ACN interdit le co-marketing et le co-branding de toute autre entreprise ou de tout autre produit ou service avec les Services, les Produits et l'Opportunité ACN sauf en vertu d'un accord conclu entre ACN et ses Partenaires commerciaux.

### **Événements marketing**

- 10.50 ACN encourage la tenue de « **Sessions de formation régionales** », d'événements « **super samedi** », de « **Présentations de l'Opportunité d'affaires** » et de « **Réceptions d'affaires privées** » comme moyens de présenter ACN aux Clients et EI potentiels et d'apprendre aux EI actuels et potentiels comment réussir grâce l'Opportunité ACN.
- 10.51 Les événements indiqués à l'alinéa 12.60 doivent être menés avec professionnalisme et intégrité, et respecter les présentes Règles et procédures.
- 10.52 La participation à des événements parrainés par des EI ou par ACN est

volontaire et il est interdit aux EI d'affirmer ou de laisser entendre à des EI potentiels ou actuels que la participation à de tels événements est obligatoire pour réussir grâce à l'Opportunité ACN.

- 10.53 Les événements parrainés par les EI ne sont pas destinés à apporter des revenus supplémentaires aux hôtes de ces événements et doivent être menés sur une base non lucrative. Les droits d'entrée ne doivent pas être supérieurs à ceux requis pour couvrir les frais et dépenses externes directs de l'hôte.

## **11 BATIR UN EQUIPE DE VENTE**

- 11.1 Le développement d'une équipe de vente est une caractéristique commune des sociétés de marketing réseau et ACN encourage les Entrepreneurs Indépendants à promouvoir l'Opportunité ACN et à créer une Downline.
- 11.2 Être Parrain nécessite un travail important et impose des obligations supplémentaires au Parrain et à l'Upline.
- 11.3 Un Parrain doit assurer des formations, superviser et soutenir les Entrepreneurs Indépendants de sa Downline afin de s'assurer que celle-ci comprend et respecte ces Règles et procédures, ainsi que les législations, les réglementations et les Codes des DSA applicables, que les membres connaissent les Services ACN et qu'ils en font la promotion de manière appropriée auprès des Clients potentiels.
- 11.4 Les Parrains doivent entretenir des contacts réguliers avec leur Downline grâce à des communications en personne, écrites et orales.
- 11.5 Remarque importante : Le parrainage d'EI n'est pas obligatoire pour réussir avec ACN.**
- 11.6 Les EI n'obtiennent pas de qualifications ou de commissions pour le recrutement de nouveaux EI. Toutes les commissions perçues sont basées sur la vente de**

## **Services ACN et sur l'utilisation des Services ACN par les Clients.**

### **Présentation de l'Opportunité ACN**

- 11.7 Un EI doit s'assurer que l'Opportunité ACN est présentée aux EI potentiels de manière complète et exacte.
- 11.8 Les EI ne peuvent faire aucune allégation ou déclaration erronée, exagérée ou trompeuse concernant l'Opportunité ACN.
- 11.9 Les EI ne peuvent utiliser que les supports approuvés par ACN pour présenter l'Opportunité ACN.
- 11.10 Il est interdit aux EI d'affirmer ou de garantir à un EI potentiel que ce dernier obtiendra ou pourra obtenir un certain niveau de réussite ou de gains en tant qu'EI d'ACN, tout comme il leur est interdit d'argumenter en ce sens.
- 11.11 Les EI parrains doivent expliquer que la réussite de l'Activité ACN dépend principalement des efforts de l'Entrepreneur Indépendant, de son engagement et de ses compétences, et que ce succès peut également être affecté par des facteurs externes tels que la situation économique et l'environnement concurrentiel des pays au sein desquels l'EI exerce son activité.
- 11.12 Les EI doivent expliquer le Plan de commissionnement d'ACN aux EI potentiels et les informer du fait que l'ensemble des commissions au sein d'ACN sont basées sur la vente des Services ACN aux Clients, ainsi que sur l'utilisation, par les Clients, des Services ACN.
- 11.13 La vente directe et le marketing de réseau sont des pratiques largement acceptées dans le cadre de la conduite d'activités commerciales dans tous les pays au sein desquels ACN est présente. En outre, ACN s'efforce de respecter pleinement l'ensemble de la législation applicable.
- 11.14 Aucun modèle de vente ou plan de commissionnement des sociétés de



vente directe, pas même ceux d'ACN, ne fait l'objet d'un examen ou d'une approbation d'une autorité gouvernementale.

11.15 Lorsqu'ils présentent l'Opportunité ACN, les EI ne doivent pas affirmer ou laisser entendre qu'une autorité gouvernementale, quelle qu'elle soit, a examiné ou approuvé l'Opportunité ACN.

11.16 Si les EI potentiels ont des questions concernant le statut juridique des ventes directes ou de l'Opportunité ACN, veuillez les orienter vers les Services d'Assistance aux Entrepreneurs.

### **Changement de parrains**

11.17 ACN considère qu'il est important de maintenir et de protéger la relation entre un EI et son Parrain.

11.18 Un EI peut changer de parrain ou rejoindre ACN sous un nouveau Parrain seulement :

- (a) dans le cadre d'une nouvelle Activité d'Entrepreneur Indépendant ;
- (b) lorsqu'au minimum 12 mois se sont écoulés depuis la date d'annulation, de non-renouvellement ou de résiliation de la précédente Activité d'Entrepreneur Indépendant ; et
- (c) si l'EI n'a participé à aucune autre Activité d'Entrepreneur Indépendant pendant cette période de 12 mois.

11.19 Par exception à l'alinéa 13.18, un EI qui parraine un nouvel EI peut demander le transfert du nouvel EI vers un autre EI sur la Downline du Parrain d'origine pour une période de 60 jours à compter de la date d'entrée du nouvel EI.

11.20 Pour demander un transfert en vertu de l'alinéa 13.19, le Parrain d'origine doit envoyer une demande via le Bureau virtuel. Le Parrain d'origine devra fournir le nom et le Numéro d'entreprise de l'EI transféré et le nom et le Numéro d'entreprise du nouveau Parrain.

11.21 Un nouvel EI peut être transféré qu'une seule fois et, une fois terminé, un transfert ne peut pas être inversé ou modifié.

11.22 ACN avisera le Parrain d'origine et le nouvel EI du changement de Parrain une fois la procédure effectuée. Les époux et conjoints ne peuvent pas être transférés vertu de cette règle (se référer aux alinéas 3.38 à 3.48 pour de plus amples informations).

11.23 ACN se réserve le droit de changer le Parrain d'un EI pour corriger des erreurs commises par l'EI ou ACN dans l'envoi ou le traitement d'une Candidature, si un EI a été recruté au moyen de pratiques illégales ou contraires à l'éthique ou pour toute autre raison jugée appropriée par ACN.

### **Interdiction relative au recrutement d'Entrepreneurs déjà en exercice**

11.24 Les EI sont encouragés à travailler avec d'autres EI, y compris des EI travaillant dans d'autres réseaux de vente, afin de favoriser le développement de leur Activité d'Entrepreneur Indépendant respective.

11.25 Il est important que de telles activités soient fondées sur le respect mutuel.

11.26 Le recrutement d'EI d'une autre équipe de vente est contraire à l'éthique et est préjudiciable à ACN et aux autres EI.

11.27 Un EI ne peut recruter un autre EI, ni, directement ou indirectement, lui demander de, ou l'encourager à, quitter son Parrain ou son équipe de vente pour en rejoindre une autre pendant la durée de son Activité d'Entrepreneur Indépendant ainsi que pendant une durée d'un an à compter de la fin de ladite Activité.

11.28 Il est interdit aux EI de solliciter, de demander à, ou d'encourager une personne à devenir un EI si celle-ci est déjà contactée par un autre EI.

### **Interdiction relative à la sollicitation**

11.29 En tant qu'entrepreneurs indépendants, les EI sont autorisés à travailler comme

distributeurs d'autres sociétés de vente directe.

11.30 Cependant, ni vous ni aucune autre personne associée à votre Activité d'Entrepreneur Indépendant ne pourrez, directement ou indirectement, solliciter, demander à, ou encourager un EI d'ACN, ancien, actuel ou potentiel, à participer à un programme de vente directe offert par une autre société, que celle-ci offre ou non des services entrant en concurrence avec les Services ACN.

11.31 Il est raisonnablement demandé aux EI qui ont atteint le niveau Team Coordinator ou un niveau supérieur et à toute personne associée à leur Activité d'Entrepreneur Indépendant :

- (a) de vendre exclusivement des Services ACN, de promouvoir l'Opportunité ACN et de former et superviser les EI dans leur Downline ; et
- (b) de ne pas s'engager dans un programme de vente directe proposé par une autre société.

11.32 Si vous ou une personne associée à votre Activité d'Entrepreneur Indépendant choisissez de participer à un programme de vente directe proposé par une autre société, vous vous engagez :

- (a) à en informer ACN dans les 5 jours ouvrables à compter du jour où vous démarrez ladite activité ;
- (b) à ne pas être admissible au paiement des commissions des niveaux 4 à 7 dans votre Équipe de vente au titre du Plan de commissionnement ;
- (c) à rembourser les commissions qui vous ont été versées après le jour où vous avez démarré ladite activité, que vous en ayez informé ACN ou non ; et
- (d) à ce qu'ACN ait le droit de récupérer les commissions versées en compensant ces montants grâce à d'autres paiements (passés, présents ou futurs) susceptibles de vous être versés au titre du Plan de commissionnement.

11.33 Si vous n'avez pas ACN de votre engagement dans un programme de vente directe proposé par une autre société pour le compte d'une autre Société de vente directe, vous commettez une violation des présentes Règles et procédures et risquez d'autres mesures prises par ACN, y compris la résiliation de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant.

## **Formation et supervision**

11.34 L'une de vos responsabilités, en tant que Parrain ou EI de l'Upline, est de former les EI de votre Downline aux Services ACN, ainsi qu'aux présentes Règles et procédures.

11.35 De manière raisonnable et pendant une durée raisonnable pour éviter toute intrusion, les EI Parrains doivent communiquer régulièrement avec leur équipe de vente par écrit et personnellement sur ACN, la présentation appropriée des services d'ACN, et les obligations juridiques et éthiques de l'EI.

11.36 Les Parrains doivent rester informés des nouveaux développements de services et produits, ainsi que des nouvelles opportunités de formation, afin de pouvoir en informer leur Downline.

## **12 PLAN DE COMMISSIONNEMENT**

### **Description générale**

12.1 Il faut beaucoup de dévouement et d'efforts pour réussir dans le domaine des affaires.

12.2 En tant qu'Entrepreneur Indépendant, votre réussite dépend principalement des efforts, du dévouement et des compétences dont vous et votre équipe de vente faites preuve dans le cadre de votre activité ACN, mais peut également être affectée par la conjoncture économique générale et l'environnement concurrentiel des pays dans lesquels vous exercez vos activités.

12.3 La réussite et les bénéfices en tant qu'EI ne sont pas assurés et,

malheureusement, certains EI ne réussissent pas.

12.4 Les qualifications obtenues et les revenus versés au titre du Plan de commissionnement sont uniquement basés sur la vente réussie de Services ACN ainsi que sur l'utilisation des Services ACN par les Clients.

12.5 **Les EI n'obtiennent pas de qualifications ou de commissions pour le recrutement de nouveaux EI.**

12.6 La présente section résume le système de commissionnement d'ACN.

12.7 Les informations et exigences supplémentaires en matière de gain de commissions sont détaillées dans le Plan de commissionnement de votre Pays d'origine, lequel fait partie intégrante de votre Contrat d'Entrepreneur Indépendant.

12.8 Les Plans de commissionnement de tous les pays sont disponibles sur le Bureau virtuel.

## Définitions

12.9 Les définitions ci-dessous s'appliquent au Plan de commissionnement.

- (a) **Valeur commissionnable (ou VC)** : Valeur attribuée à chaque Produit et Service ACN pour calculer les commissions au titre du Plan de commissionnement. Les commissions sont calculées en pourcentage de la VC.
- (b) **Position acquise** : Position dans le Plan de commissionnement.
- (c) **Facturation mensuelle Downline minimum** : le revenu total mensuel brut minimum généré par la Downline de l'EI et requis à des fins de qualification pour certaines Positions acquises dans le cadre du Plan de commissionnement.
- (d) **Points Clients Équipe** : la valeur combinée d'achats des Services ACN, effectués par les Clients utilisant votre Numéro d'entreprise, ainsi que les Points personnels de tous les EI de votre Downline.
- (e) **Points Clients Personnels** : la valeur combinée d'achats des Services ACN, effectués par vous-même et par les

Clients utilisant votre Numéro d'entreprise.

- (f) **Point(s) Clients** : une valeur attribuée à chaque Service ACN à des fins de qualification dans le cadre du Plan de commissionnement.
- (g) **Position d'entrée d'un EI d'un nouveau ACN EI.**

## Admissibilité aux Positions acquises et commissions

12.10 Chaque nouvel EI commence comme une EI.

12.11 Un EI qui rejoint ACN peut accéder aux Positions acquises et recevoir une rémunération au titre du Plan de commissionnement, à condition de :

- (a) avoir une Activité d'Entrepreneur Indépendant en exercice ;
- (b) satisfaire aux exigences de la Position acquise en matière de Points Clients Personnels, de Points Clients Équipe, de structure d'équipe le cas échéant, et de Facturation mensuelle Downline minimum le cas échéant. Consultez le Plan de commissionnement relatif à votre Pays d'origine pour plus de détails ; et
- (c) se conformer aux présentes Règles et procédures.

12.12 D'autres critères peuvent s'appliquer à des primes et commissions spécifiques.

12.13 Les qualifications obtenues pour les Positions acquises au titre du Plan de commissionnement sont basées sur la vente de Services ACN aux Clients ainsi que sur l'utilisation des Services ACN par les Clients.

12.14 Il est important que vos Clients fournissent votre Numéro d'entreprise lorsqu'ils achètent des services.

12.15 Afin de recevoir une rémunération au cours d'un mois donné, les commandes clients doivent être reçues par ACN au plus tard à 14h00 (Heure d'Europe centrale), le dernier jour ouvrable du mois.

12.16 En ce qui concerne les Services ACN, seuls les Clients ayant des Comptes Clients actifs sont utilisés pour

déterminer les qualifications et les commissions.

12.17 Les Clients qui annulent leur Service ACN, résilient ou n'utilisent pas leur Service ACN pendant 3 mois consécutifs ne sont pas considérés comme actifs.

12.18 Un Compte client couvre tous les Services ACN du même type (par exemple, téléphonie fixe, numérique (DPS) ou mobile) fournis à un seul nom, une seule adresse ou un seul foyer du Client.

12.19 Les Clients qui achètent plusieurs types de services ACN auront plusieurs Comptes Clients.

12.20 Les commissions accordées au titre du Plan de commissionnement sont versées à terme échu.

12.21 Des informations supplémentaires concernant le délai de rémunération sont disponibles sur le Plan de commissionnement et sur le Bureau virtuel.

## Octroi des commissions

12.22 Au titre du Plan de commissionnement, les EI peuvent percevoir des commissions de la part d'ACN de trois manières distinctes :

- (a) Primes de vente (telles que définies ci-dessous) ;
- (b) Commissions de vente par Vous et votre Downline le cas échéant ; et
- (c) Primes d'Acquisition Clients (PAC).  
Les conditions générales applicables pour la qualification aux Positions acquises et aux commissions peuvent être modifiées à la discrétion d'ACN. Il en va de même pour les VC et Points Clients des Services ACN.

## Commissions

12.23 Les EI perçoivent des commissions sur la base des ventes de Services ACN et l'utilisation des Services ACN par leurs Clients. Les EI ainsi que les autres Positions acquises peuvent également percevoir des commissions sur la base des ventes de Services ACN par leur Downline.

12.24 Les commissions varient en fonction de la Position et de la VC des Services ACN vendus.

12.25 Les VC de tous les Services ACN sont stipulées sur les Listes des produits et services.

12.26 La VC des Services ACN correspond à un pourcentage du montant brut mensuel facturé à un Client moins

- (a) les taxes ;
- (b) les majorations ; et
- (c) une provision pour créances douteuses.

12.27 Pour certains services ACN, principalement ceux fournis par les Partenaires commerciaux d'ACN, la VC correspondra à un montant fixe mensuel.

12.28 Pour de plus amples informations, veuillez consulter les Listes des produits et services de votre pays disponibles sur le Bureau virtuel.

12.29 La Valeur commissionnable est calculée selon le Plan de commissionnement en vigueur dans le pays au sein duquel un Client est situé, plus particulièrement son adresse de livraison pour les Services ACN.

12.30 Les commissions payées à un EI autre Position acquise sont déterminées :

- (a) en additionnant la VC résultant des Clients de l'EI et de son équipe de vente dans chaque pays conformément au Plan de commissionnement ;
- (b) en convertissant chaque montant cumulé dans la devise du Pays d'origine de l'EI ; et
- (c) en appliquant la grille des Commissions personnelles du Plan de commissionnement du Pays d'origine de l'EI.

12.31 Les commissions sont payées à terme échu, jusqu'à 3 mois plus tard pour les Services ACN (en raison des délais d'activation et de facturation).

12.32 Les commissions pour les Services ACN sont calculées après le premier vendredi de chaque mois et sont versées le premier jour ouvrable suivant le troisième vendredi de chaque mois.

12.33 Les commissions ne sont versées que lorsqu'elles excèdent le montant minimum fixé par ACN pour votre Pays d'origine. Les

commissions inférieures à ce montant seront conservées jusqu'à ce que les commissions dues à un EI dépassent le montant minimum.

12.34 Tout débit ou crédit applicable à l'Activité d'Entrepreneur Indépendant sera appliqué avant le paiement.

### **Primes Acquisition Clients (PAC)**

12.35 Si un EI avec la position d'Executive Team Leader ou supérieure parraine un nouvel EI Team Trainer et l'aide à devenir un Client Qualifié d'EI dans leurs 30 premiers jours, l'EI peut être éligible à une PAC.

12.36 Une CAB est un paiement unique fixe déterminé par :

- (a) votre Position acquise ; et
- (b) votre Position acquise par rapport à l'EI qualifié.

12.37 Consultez le Plan de commissionnement de votre Pays d'origine pour plus de détails.

### **Autres primes**

12.38 ACN peut périodiquement offrir des primes spécifiques à un produit ou un pays, ainsi que des primes promotionnelles ou autres.

12.39 Les exigences de qualification et les modalités de paiement de ces primes varient. Consultez votre Plan de commissionnement et rendez-vous sur le [Bureau virtuel](#) pour connaître les primes en vigueur dans votre Pays d'origine et les autres pays dans lesquels vous exercez votre activité.

### **Frais de gestion**

12.40 Des frais de traitement sont déduits de chaque paiement de commission versé à un EI.

### **Réduction ou annulation des commissions**

12.41 ACN se réserve le droit de réduire la rémunération d'un EI si un Revenu assujéti à commission est jugé irrécouvrable. Le montant déduit peut être basé sur le taux de créances douteuses pour un pays, la Société dans son ensemble ou sur un Compte Client spécifique.

12.42 ACN peut ajuster, annuler ou exiger le remboursement d'une commission si ACN juge qu'un EI n'avait pas droit à son paiement parce qu'il a, lui ou un autre EI de sa Downline, échoué dans sa qualification ou parce qu'une vente de Services ACN utilisés à des fins de qualification a été rejetée ou n'est pas valide.

12.43 ACN peut également annuler toute position acquise par l'EI ou l'Upline de l'EI.

12.44 ACN n'est pas tenue d'utiliser le processus de conformité définie à l'article 13 pour annuler les paiements.

### **Factures et relevés**

12.45 En tant qu'indépendants, les EI sont tenus de facturer ACN pour les services qu'ils fournissent, y compris la vente de Services et Produits ACN, afin d'en obtenir le paiement.

12.46 Les factures doivent se conformer à la législation en vigueur dans le pays au sein duquel elles sont émises.

12.47 Afin d'assurer la conformité et en tant que service offert à ses EI, ACN prépare et envoie toutes les factures nécessaires, aussi appelés « **Relevés** » aux EI, dans le cadre d'un processus connu sous le nom d'autofacturation.

12.48 Les EI doivent consentir à l'autofacturation dans le cadre de leur Contrat d'Entrepreneur Indépendant.

12.49 Un EI autorise ACN Europe B.V. à préparer les Relevés au nom de l'entreprise ACN avec laquelle l'EI a conclu le Contrat d'Entrepreneur Indépendant pour les montants dus à l'EI dans le cadre de la vente réussie de Services ACN, et à les délivrer à l'EI.

12.52 Une copie de chaque Relevé sera mise à la disposition de l'EI sur le [Bureau virtuel](#) immédiatement après la fin du cycle de commissions pertinent.

12.53 ACN enverra à l'EI un courriel à l'adresse électronique fournie par l'EI à ACN, courriel indiquant que le relevé est disponible. Les relevés sont disponibles au format électronique uniquement. L'EI sera réputé avoir accepté le Relevé sauf s'il s'y oppose dans un délai de 15 jours à compter de la date figurant sur le Relevé.

**12.54** Les Relevés sont délivrés en utilisant une série numérotée de manière séquentielle pour chaque EI.

12.55 Chaque EI doit s'assurer que les informations dont ACN a besoin pour la préparation des factures en son nom sont à jour et exactes.

- 12.56 Si un EI a fourni un numéro de TVA à ACN, les montants versés à l'EI doivent inclure la TVA.
- 12.57 Si l'EI n'a pas fourni de numéro de TVA à ACN, les sommes versées sont réputées ne pas inclure la TVA.
- 12.58 ACN ne remboursera aucun impôt ni aucune cotisation sociale ayant fait l'objet d'une retenue auprès de l'EI à la suite d'informations erronées ou incomplètes fournies par l'EI. En outre, ACN sera habilitée à recouvrer auprès de l'EI tout montant versé à une quelconque autorité gouvernementale en tant qu'impôts ou cotisations sociales versés en raison d'informations de facturation inexacts ou obsolètes de par la faute de l'EI.

### **13 ENQUÊTES DE CONFORMITÉ ET SANCTIONS DISCIPLINAIRES**

- 13.1 En tant qu'Entrepreneur Indépendant ACN, nous attendons de vous que vous observiez les normes éthiques et juridiques les plus élevées.
- 13.2 Vous, ainsi que toute personne agissant dans le cadre de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant, êtes tenus de respecter les dispositions du Contrat d'Entrepreneur Indépendant, les présentes Règles et procédures, ainsi que le Plan de commissionnement, ainsi que de vous conformer à l'ensemble des lois, réglementations et Codes des DSA applicables.

#### **Cas de non-respect de la conformité et enquêtes y afférentes**

- 13.3 Le Service de Conformité d'ACN enquête sur les allégations ou suspicions de non-respect de la conformité au mieux de ses possibilités et s'efforce d'enquêter de manière approfondie, efficace et juste.
- 13.4 ACN peut ouvrir une enquête de conformité de sa propre initiative ou sur la base d'informations reçues d'un Client, d'un EI, d'une association de protection des consommateurs, de la police, d'un organisme judiciaire ou gouvernemental autre, ou de toute autre personne.

- 13.5 ACN s'engage à traiter les Entrepreneurs Indépendants concernés par l'enquête de conformité avec équité et respect.
- 13.6 Les EI sont tenus de coopérer pleinement dans le cadre d'enquêtes de conformité et de répondre avec franchise et de manière complète à toutes les questions d'ACN.
- 13.7 Le refus ou défaut, pour un EI, de coopérer pleinement dans le cadre d'une enquête de conformité, tout comme la fourniture d'informations erronées ou incomplètes à ACN, constituent une violation des présentes Règles et procédures.
- 13.8 L'absence de réponse ou de coopération absolue dans le cadre d'une enquête de conformité peut donner lieu à la suspension ou la résiliation de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant.

#### **Signalement de cas présumés de violation**

- 13.9 Si vous pensez qu'un EI a enfreint les règles de conformité, nous vous encourageons vivement à contacter cet EI afin de résoudre le problème directement.
- 13.10 Certaines infractions peuvent être involontaires ou le résultat d'un manque de compréhension de la part de l'EI concernant ses obligations.
- 13.11 Les violations graves, telles que celles susceptibles de porter sur le non-respect des lois ou réglementations applicables, doivent toujours être signalées à ACN.
- 13.12 Si vous êtes dans l'incapacité de résoudre le problème directement ou n'êtes pas à l'aise à l'idée d'aborder la question avec l'EI, vous devez signaler la violation présumée par écrit à ACN.
- 13.13 En vertu de l'alinéa 13.12, vous devez indiquer dans votre signalement votre nom, le nom de l'EI impliqué, la date, le lieu et la nature de la violation présumée, ainsi que tout élément de preuve.
- 13.14 Afin de garantir un traitement équitable, aucune plainte formulée verbalement ou de manière anonyme ne sera acceptée. Votre nom ne sera toutefois pas divulgué sans votre permission.

#### **Processus d'enquête**

- 13.15 Les cas présumés de violation de la conformité feront l'objet d'une enquête menée

conformément aux procédures établies par ACN.

- 13.16 Les procédures à suivre dans une affaire donnée sont à la discrétion d'ACN.
- 13.17 En règle générale, les EI soupçonnés d'avoir enfreint les règles de conformité et les témoins pour de telles enquêtes seront contactés par ACN par courrier, téléphone, e-mail, etc. afin de déterminer les faits pertinents.
- 13.18 Les EI sont tenus de répondre de manière complète et exacte dans les délais indiqués dans la communication adressée par ACN.
- 13.19 L'absence de réponse d'un EI dans le cadre d'une enquête de conformité sera considérée comme une admission des faits portés à la connaissance d'ACN ; le EI sera dès lors passible de sanctions disciplinaires.

### **Lettres de décision**

- 13.20 Après avoir examiné les informations mises à sa disposition concernant la violation présumée, ACN déterminera si l'EI est passible ou non de sanctions disciplinaires. ACN enverra à l'EI une lettre de décision par la poste, par courrier électronique ou tout autre moyen, lettre qui l'informerait des conclusions de l'enquête et des mesures disciplinaires visées.

### **Appels**

- 13.21 Un EI peut demander un examen de la décision de conformité en soumettant ses objections par écrit dans un délai de 15 jours à compter de la date de la lettre de décision.
- 13.22 Pour qu'un appel soit envisagé, l'EI doit fournir des informations pertinentes qui n'ont pas été mises à la disposition de l'EI au cours de l'enquête initiale.
- 13.23 La possibilité d'un appel ne sera normalement pas envisagée si l'EI n'a pas répondu aux demandes d'ACN au cours de l'enquête de conformité.
- 13.24 ACN examinera le recours dans les meilleurs délais et informera l'EI de sa décision par écrit.

### **Sanctions disciplinaires**

- 13.25 La découverte par ACN qu'un Entrepreneur Indépendant a enfreint les règles de conformité peut donner lieu à des sanctions disciplinaires.
- 13.26 Les sanctions disciplinaires dans une affaire donnée dépendront de la nature et de la gravité de la violation, des faits entourant la violation,

du degré de coopération dont a fait preuve l'EI, du caractère délibéré ou involontaire de la violation, des antécédents, le cas échéant, de l'EI en matière de conformité et de l'expérience de l'EI.

- 13.27 Les sanctions disciplinaires appropriées dans une affaire donnée sont laissées à l'entière discrétion d'ACN.
- 13.28 Les sanctions disciplinaires imposées à l'EI lui seront communiquées dans la Lettre de décision.
- 13.29 Les sanctions disciplinaires potentielles comprennent des avertissements verbaux et écrits, la suspension temporaire des commissions ou de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant, l'annulation des niveaux atteints dans le Plan de commissionnement, le remboursement des commissions précédemment versées, la suppression de la Downline de l'EI et la résiliation de son Activité d'Entrepreneur Indépendant.
- 13.30 Il peut être demandé aux EI d'accuser réception de la décision et des sanctions disciplinaires qu'elle prévoit en retournant un exemplaire contresigné de la Lettre de décision.
- 13.31 Il peut également être demandé aux EI ayant enfreint les règles de conformité de payer l'ensemble des frais ou dépenses encourus par ACN dans le cadre des actions engagées à leur encontre, y compris les paiements compensatoires ou les crédits accordés aux Clients, aux autres EI ou à des tiers, les amendes ou pénalités imposées par les agences gouvernementales et les honoraires des avocats. ACN peut déduire ces montants des commissions futures dues à l'EI ou en réclamer le paiement par tout moyen juridique à sa disposition.

### **Suspension**

- 13.32 ACN peut suspendre le paiement des commissions (« **Suspension des commissions** ») ou de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant (« Suspension de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant ») à la suite d'une violation de conformité.
- 13.33 ACN peut imposer une suspension temporaire tant que l'enquête de conformité est en cours si les circonstances le justifient.

13.34 Un EI faisant l'objet d'une Suspension de ses commissions peut exercer son Activité d'Entrepreneur Indépendant et obtenir des qualifications et commissions, mais celles-ci ne lui seront pas versées tant que la suspension ne sera pas levée.

13.35 Un EI faisant l'objet d'une Suspension de son Activité d'Entrepreneur Indépendant ne peut exercer aucune activité en tant qu'EI, doit cesser de promouvoir les Services et l'Opportunité ACN et ne peut se présenter comme EI ACN pendant toute la durée de la suspension.

### **Résiliation**

13.36 La résiliation de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant constitue la sanction disciplinaire la plus sévère à laquelle un EI peut être exposé.

13.37 Tous les droits et les avantages de l'EI, y compris les demandes de commissions non versées, ainsi que toutes les obligations d'ACN au titre du Contrat d'Entrepreneur Indépendant cesseront à la date de la résiliation.

13.38 Si l'EI a fait auparavant l'objet d'une suspension, la résiliation sera rétroactive à cette date.

13.39 Les EI dont le Contrat a été résilié ne pourront prétendre au remboursement des Frais de démarrage EI ou des Frais annuels de renouvellement.

### **Responsabilité de l'Upline**

13.40 Si vous choisissez de développer une équipe de vente et de parrainer d'autres EI, vous êtes tenu de vous assurer que ces derniers comprennent et respectent les présentes Règles et procédures ainsi que leurs obligations juridiques. Consultez l'article 13 pour plus d'informations sur le parrainage de nouveaux EI.

13.41 L'incapacité à superviser votre Downline de manière appropriée ou à contrôler leur conformité constitue une violation des présentes Règles et procédures.

13.42 Si la responsabilité d'un EI est établie dans un cas de non-respect de la conformité, tous les avantages obtenus par l'Upline de cet EI à la suite de l'infraction pourront être retirés. Cela comprend la révocation de tout niveau atteint dans le Plan de commissionnement ainsi que le

retrait ou l'annulation et le remboursement de toute rémunération due ou versée à un EI de l'Upline.

13.43 Il peut également être demandé aux EI de l'Upline de rembourser l'ensemble des frais et dépenses engagés par ACN si cette dernière est dans l'incapacité de recouvrer ces sommes auprès de l'EI à l'origine de l'infraction.

### **Coopération avec les organismes chargés de l'application de la loi**

13.44 ACN coopère pleinement avec les organismes chargés de l'application de la loi, les tribunaux et autres autorités gouvernementales enquêtant sur des infractions présumées à la loi commises par des EI.

13.45 Les EI peuvent ne pas être informés des requêtes émanant des organismes chargés de l'application de la loi ou d'autres autorités.

13.46 Si, selon ACN, le manquement d'un EI constitue également une violation de la loi, la Société se réserve le droit de signaler l'incident aux autorités compétentes.

### **Différends entre EI**

13.47 ACN conseille vivement aux EI de résoudre les différends impliquant d'autres EI à l'amiable et avec professionnalisme.

13.48 À la demande des parties, ACN peut accepter de jouer le rôle de médiateur et de résoudre le litige.

13.49 Les EI acceptent que les conclusions et la décision d'ACN aient force exécutoire si ACN est engagée en vertu de l'alinéa 15.48.

13.50 ACN ne jouera pas le rôle de médiateur dans des litiges opposant des personnes impliquées dans la même Activité d'Entrepreneur Indépendant (par exemple, entre les actionnaires d'une PBE ou des conjoints). Dans de telles situations, ACN acceptera les instructions du Contact principal ou de la personne précédemment désignée comme responsable de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant.

13.51 Tout différend opposant ACN et un Entrepreneur Indépendant concernant leurs droits et obligations en vertu du Contrat d'Entrepreneur Indépendant, des présentes Règles et procédures ou du Plan de commissionnement sera réglé en utilisant les



procédures définies dans le Contrat d'Entrepreneur Indépendant.

## **14 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES**

- 14.1 ACN et les EI ont accès, en ce qui concerne les Services et l'Opportunité ACN, aux renseignements personnels et aux informations confidentielles relatives aux Clients et aux autres EI.
- 14.2 Les données personnelles comprennent des informations telles que les noms, les adresses, le sexe ou les adresses électroniques associés aux personnes identifiées ou identifiables.
- 14.3 Les informations confidentielles ont une portée encore plus vaste et peuvent inclure les données relatives au compte bancaire et à la carte de crédit, ainsi que les informations sensibles.
- 14.4 Les données personnelles et confidentielles font l'objet d'une protection juridique importante et l'échec à gérer de telles données de manière appropriée peut engager la responsabilité des EI et d'ACN.
- 14.5 ACN recueille auprès des EI et des Clients des données personnelles, les conserve et les traite par des moyens électroniques et autres conformément à notre Politique de protection des données personnelles.
- 14.6 La Politique de protection des données personnelles est disponible sur le [Bureau virtuel](#) et sur tous les sites Web d'ACN.
- 14.7 Les Données personnelles recueillies par ACN sont utilisées par cette dernière dans le cadre de ses obligations vis-à-vis de l'EI en vertu du Contrat d'Entrepreneur Indépendant, parmi lesquelles :
- (a) la détermination des niveaux atteints et le calcul et paiement des commissions à l'EI et aux autres EI ;
  - (b) la fourniture de services à l'EI ;
  - (c) les communications adressées à l'EI, y compris les possibilités de commercialisation ayant trait aux Services ACN ;

- (d) l'exercice des fonctions juridiques, financières, comptables et administratives ; et
- (e) la protection des droits légaux et contractuels d'ACN.

- 14.8 Afin de satisfaire à ses obligations vis-à-vis des EI, les données personnelles d'un EI peuvent être transférées vers :
- (a) les autres sociétés ACN ;
  - (b) les employés, les consultants externes et les conseillers d'ACN ;
  - (c) les autres EI ;
  - (d) les Partenaires commerciaux d'ACN ; et
  - (e) d'autres destinataires dans les conditions fixées par la loi.
- 14.9 Certains destinataires peuvent être établis dans des pays situés en dehors de l'Union européenne, y compris les États-Unis où le transfert de données est autorisé par le Règlement général sur la protection des données ou toute autre loi applicable.
- 14.10 La collecte des données personnelles demandées dans le Contrat d'Entrepreneur Indépendant est essentielle à l'exercice des obligations d'ACN au titre de ce Contrat.
- 14.11 Le défaut pour l'EI de fournir ces données ou le retrait de la part de l'EI de son consentement à l'utilisation de ces données peut entraîner le rejet de la présente Candidature ou la résiliation de l'Activité d'Entrepreneur Indépendant.
- 14.12 ACN accepte de :
- (a) traiter les données personnelles loyalement et licitement ;
  - (b) prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que les données personnelles soient complètes et exactes ;
  - (c) ne pas utiliser les données personnelles à des fins illégales ;
  - (d) ne collecter que les données personnelles nécessaires aux fins énoncées dans les présentes Règles et procédures ainsi que dans le Contrat d'Entrepreneur Indépendant ; et
  - (e) prendre des mesures raisonnables pour protéger les données personnelles contre tout accès par des personnes non autorisées ou toute divulgation à de telles personnes.

- 14.13 L'EI peut exercer ses droits en matière d'accès, de rectification ou de suppression des données personnelles en contactant ACN.
- 14.14 Dans le cadre de vos activités en tant qu'EI, vous pouvez accéder aux informations personnelles et confidentielles des Clients et des autres EI.
- 14.15 Lorsqu'il traitera de telles informations, l'EI sera tenu de respecter l'ensemble de la législation applicable, relative à la protection des données et de la vie privée.
- 14.16 L'EI préservera la confidentialité des données du Client et de l'EI et prendra des mesures appropriées pour les protéger contre tout accès ou saisie par des personnes non autorisées, contre tout traitement contraire aux dispositions juridiques et contre toute altération, toute perte, tout dommage ou toute destruction.
- 14.17 L'obligation de préserver la confidentialité des données survivra après le non-renouvellement, l'annulation ou la résiliation du Contrat d'Entrepreneur Indépendant.
- 14.18 L'échec à gérer les informations du Client ou de l'EI de manière appropriée et licite peut donner lieu à des mesures de contrôle de conformité au titre des présentes Règles et procédures. Pour toutes questions relatives au traitement des Données personnelles, contactez le Service d'Assistance aux Entrepreneurs.
- 14.19 Outre les objectifs décrits ci-dessus, ACN peut recueillir, conserver et traiter les Données personnelles des EI à des fins de recherche scientifique, dans le cadre d'études de marché et de sondages d'opinion, ainsi que pour l'envoi de communications commerciales et marketing. Pour ce faire, ces données personnelles peuvent être transmises à des tiers, y compris d'autres membres du Groupe ACN, des Entrepreneurs Indépendants d'ACN et des Partenaires commerciaux de la Société.
- 14.20 Les EI peuvent contrôler de quelle manière leurs données personnelles sont utilisées et retirer leur consentement à l'utilisation de leurs Données personnelles à de telles fins en contactant le Service d'Assistance aux Entrepreneurs.

## 15 INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES - BELGIQUE

### Respect de la législation et des réglementations

- 15.1 En tant qu'Entrepreneur Indépendant, vous devez vous conformer à toutes les lois, tous les règlements et codes de l'Association de vente directe de votre pays d'origine et du pays dans lequel vous exercez votre activité d'Entrepreneur Indépendant.
- 15.2 Cela implique :
- (a) d'obtenir tous les permis, licences ou immatriculations requis(es) pour l'exercice de votre Activité d'Entrepreneur Indépendant.
  - (b) d'effectuer tous les enregistrements, notifications, requêtes et paiements nécessaires afin de permettre l'évaluation et le versement appropriés des impôts et des cotisations sociales.
- 15.3 En tant qu'Entrepreneur Indépendant, vous êtes tenu de tenir à jour les registres de votre activité.
- 15.4 ACN peut demander aux EI de fournir des copies de tous les documents liés à l'impôt en vue de vérifier la conformité de la présente obligation.

### Enregistrement de votre activité

- 15.5 La législation belge peut exiger que les Entrepreneurs indépendants s'enregistrent auprès de la « Banque-Carrefour des Entreprises ».
- 15.6 Pour de plus amples informations sur les exigences d'enregistrement, consultez le site [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be).

### Questions fiscales

- 15.7 En votre qualité d'Entrepreneur Indépendant, vous êtes tenu d'effectuer toutes les déclarations d'impôts et de cotisations sociales, les requêtes et paiements exigés par la législation belge.
- 15.8 Un enregistrement auprès des autorités fiscales belges peut être requis. Si vous avez des questions relatives à ces exigences, vous devriez consulter votre conseiller fiscal.
- 15.9 **Impôt sur le revenu :**
- (a) Les revenus que vous percevez en tant

qu'Entrepreneur Indépendant seront imposables en Belgique.

Pour de plus amples informations sur les exigences de la sécurité sociale, consultez le site [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be).

15.10 **Taxe sur la valeur ajoutée (TVA) :**

- (a) Toute personne exerçant une activité économique régulière et indépendante en Belgique doit collecter et verser la TVA aux autorités compétentes.
- (b) En tant qu'Entrepreneur Indépendant, vous devez vous enregistrer aux fins de la TVA, déclarer la TVA perçue et la payer.
- (c) Vous pouvez vous enregistrer une fois que vous vous êtes inscrit auprès de la Banque-Carrefour des entreprises.
- (d) **Les petites entreprises, dont les revenus sur 12 mois sont inférieurs à 5 580 EUR peuvent bénéficier d'une exonération.**  
Un régime à taux spécial peut s'appliquer aux revenus excédant ce seuil.
- (e) ACN vous paiera la TVA pour les services que vous fournissez à ACN uniquement si vous nous fournissez un numéro de TVA valide.
- (f) Pour de plus amples informations sur les obligations en matière de TVA, les exonérations applicables et sur les régimes à taux spéciaux, consultez le site [www.finances.belgium.be](http://www.finances.belgium.be).

15.11 **Cotisations sociales :**

- (a) En tant qu'Entrepreneur indépendant, vous pourriez avoir à payer les cotisations sociales habituelles.
- (b) Pour de plus amples informations sur les exigences de la sécurité sociale, consultez le site [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be).

**Commerçants personnes physiques**

15.12 Les entités légales suivantes peuvent devenir Entrepreneurs Indépendants en Belgique :

- (a) Entreprise individuelle
- (b) Société en nom collectif (SNC)
- (c) Société en commandite simple (SCS)
- (d) Société privée à responsabilité limitée (SPRL)

