

# Norwex' retningslinjer og Prosedyrer

Copyright © 2018 Norwex Norge AS. («Norwex») Alle rettigheter forbeholdes. Ingen del av denne publikasjonen må fremstilles eller overføres i noen som helst form eller på noen som helst måte uten forutgående skriftlig samtykke fra Norwex.

Norwex Norge AS

Retningslinjer og prosedyrer for uavhengig Norwex-konsulent

### **Innholdsfortegnelse:**

**Punkt 1** Innledning

**Punkt 2** Overholdelse av Norwex' kjerneverdier

**Punkt 3** Definisjoner

**Punkt 4** Bli og forbli uavhengig Norwex-konsulent

- a. Bli konsulent
- b. Status som uavhengig konsulent
- c. Første skritt
- d. Holde kontoen aktiv
- e. Rekvalifisering av konsulenter

**Punkt 5** Fordeler for uavhengige Norwex-konsulenter

**Punkt 6** Krav og begrensninger for konsulenter

- a. Startpakke for konsulent
- b. Lagerbeholdningskrav
- c. Begrensning av antall kontoer
- d. Ektefeller behandlet som én konsulent
- e. Territorium
- f. Konsulentopplysninger
- g. Forretningsenheter / endring i konsulentstatus
- h. Handlinger til husholdningsmedlemmer, arbeidstagere, agenter
- i. Fornyelse av konsulentkontrakt
- j. Inntektsskatter

## Retningslinjer og Prosedyrer

- k. Office Suite Program

### **Punkt 7** Lederskap

- a. Lederskapsforventninger
- b. Rekvalifisering av TeamCoordinator

### **Punkt 8** Konsulentens forretningspraksis

- a. Mediehenvelser
- b. Etterlevelse av programmet
- c. Produktpåstander
- d. Forbud mot inntektpåstander
- e. Erklæringer om myndighetsgodkjenning
- f. Omemballering og ommerking
- g. Organisasjonsaktivitetsrapporter
- h. Etisk markedsføring
- i. Opplysninger til kunder
- j. Nedvurdering
- k. Sikkerhet
- l. Rapportering av sikkerhetsbrudd
- m. Kommersielle utsalg
- n. Messer og utstillinger
- o. Fortrolige opplysninger og konkurrerende virksomheter
- p. Konkurranselov og oppfordring
- q. Salg bare i autorisert land

### **Punkt 9** Rekruttering og trening

- a. Rekruttering av andre konsulenter
- b. Rekruttørenes ansvar
- c. Søkerrettigheter
- d. Linjeskifting

### **Punkt 10** Fremgangsmåter for bestilling

- a. Generelt
- b. Bestilling via Internett
- c. Tidsfrist

## Retningslinjer og Prosedyrer

- d. Forbud mot innlegging av bestillinger under et annet konsulentidentifikasjonsnummer
- e. Betalingsformer
- f. Ekspedisjonsgebyrer

### **Punkt 11** Sendinger

- a. Generelt
- b. Mottak av sendinger
- c. Ikke-leverbare bestillinger
- d. Utsolgte varer
- e. Utgåtte varer

### **Punkt 12** Fremgangsmåter for retur

- a. Generelt
- b. Produktreturpolicy
- c. Manglende varer
- d. Vertskapsbelønningsprogram

### **Punkt 13** Godtgjørelse

- a. Generelt
- b. Bonusperiode
- c. Justeringer av kvalifikasjoner og bonuser
- d. Kredittbalanser, bonuser og provisjoner

### **Punkt 14** Overføring av konsulentkontrakt

- a. Salg eller overføring av konsulentkontrakt
- b. Skillsmisse eller separasjon mellom konsulenter
- c. Konsulenter som blir ektefeller
- d. Endring av kontroll i forretningsenhet
- e. Dødsfall og uførhet
- f. Overføring av konsulentkontrakt til ektefelle eller barn
- g. Pensjonering
- h. Forbud mot alle andre overføringer foretatt av konsulenter

### **Punkt 15** Oppsigelse og suspensjon

- a. Virkning av oppsigelse

## Retningslinjer og Prosedyrer

- b. Om rekruttering på nytt
- c. Ufrivillig oppsigelse
- d. Opphør av virksomhet
- e. Frivillig oppsigelse
- f. Suspensjon

### **Punkt 16** Avhjelpende tiltak; klager

### **Punkt 17** Garantier; ansvarsbegrensning

- a. Garantifraskrivelse
- b. Ansvar for følgeskadeerstatning
- c. Begrenset ansvar for primærskadeerstatning
- d. Skadesløsholdelse

### **Punkt 18** Diverse

- a. Utskillelse
- b. Gjeldende lovgivning
- bb. GDPR
- c. Andre leverandører
- d. Force majeure
- e. Tolkning
- f. Avtalens fullstendighet
- g. Meddelelser
- h. Tvisteløsning

## UAVHENGIGE NORWEX-KONSULENTERS RETNINGSLINJER OG PROSEDYRER

### PUNKT 1: INNLEDNING

Disse retningslinjene og prosedyrene i deres aktuelle form og eventuelt som endret etter vurdering foretatt av Norwex (med «Norwex» menes i dette dokumentet Norwex Norge AS) opptas og hører til avtalen for uavhengige Norwex-konsulenter, som fastsetter de respektive juridiske rettighetene og forpliktelsene for Norwex og de uavhengige Norwex-konsulentene. Med «konsulentkontrakt» menes i disse retningslinjene og fremgangsmåtene den juridisk bindende avtalen mellom Norwex og hver uavhengig Norwex-konsulent («konsulent») som består av

## Retningslinjer og Prosedyrer

i) en korrekt utfylt og undertegnet kontrakt, ii) disse retningslinjene og prosedyrene, iii) Norwex' karriereplan («kompensasjonsplan») og iv) Norwex' mediapolicy.

Hver konsulent er ansvarlig for å lese, forstå og overholde disse retningslinjene og prosedyrene, og påse at han/hun er oppmerksom på og bruker den nyeste versjonen av dem. Ved rekruttering av en potensiell konsulent svarer rekruttøren for å gi den nye søkeren tilgang til den nyeste versjonen av disse retningslinjene og fremgangsmåtene før den potensielle konsulenten sender inn søknaden for uavhengige Norwex-konsulenter. Norwex kan til enhver tid revidere vilkårene i konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene, kompensasjonsplanen og Norwex' mediapolicy. Meddelelse om eventuelle vesentlige endringer vil bli gitt på Norwex' nettsted for konsulenttjenester og vil også bli sendt til hver konsulent ved hjelp av kontaktopplysningene konsulenten har gitt til Norwex. Endringer skal tre i kraft tretti (30) dager etter at det er gitt meddelelse. Alle konsulenter svarer for å undersøke Norwex' nettsted for konsulenttjenester for eventuelle endringer i konsulentkontrakten. En konsulents fortsatte deltagelse etter virkningsdatoen for eventuelle endringer i retningslinjene og fremgangsmåtene utgjør aksept av eventuelle endringer eller tilføyelser.

### PUNKT 2: OVERHOLDELSE AV NORWEX' KJERNEVERDIER

Norwex' kjerneverdier er integritet, tillit og respekt.

I Norwex er kjerneverdiene like viktige som selskapets ideologi og oppdrag, og de er basert på høyeste moralske standard – vi ønsker å bedre livskvaliteten. Det er derfor viktig at hver Norwex-konsulent forstår og samtykker i å drive sin Norwex-virksomhet i samsvar med disse kjerneverdiene.

Integritet – er den egenskap å være ærlig og moralsk rakrygget.

Tillit – er forventningen og troen på at man kan stole på en annens handlinger og ord.

Respekt – innebærer at man akter noen. Alle mennesker fortjener respekt rett og slett fordi de er mennesker.

«Det finnes ingen motsetning mellom å lykkes og gjøre de riktige tingene»

### PUNKT 3: DEFINISJONER

Aktiv leder: en Norwex-konsulent på minimum Sales Leader-nivå.

Forretningsenhet: et selskap med begrenset ansvar, ansvarlig selskap eller annen form for forretningsenhet som er navngitt og har inngått en konsulentkontrakt.

Kompensasjonsplan: det programmet som Norwex-konsulenter kan motta provisjoner og bonuser gjennom. Kompensasjonsplanen er fastsatt i Norwex' karriereplan og opptatt i konsulentkontrakten.

Konkurrerende virksomhet: virksomhet, program eller aktivitet som omfatter eller er direkte eller indirekte knyttet til i) uavhengige leverandørers eller representanters direkte salg av produkter eller

## Retningslinjer og Prosedyrer

tjenester eller ii) markedsføring eller salg av produkter for mikrofiberrengjøring eller personlig pleie (eller slike produkter som Norwex ellers tilbyr eller kunngjør for salg i Norge) til tredjeparter.

Fortrolige opplysninger: Norwex' fortrolige og/eller beskyttede opplysninger, herunder blant annet organisasjonsaktivitetsrapporter og alle opplysninger i slike rapporter, alle kundeopplysninger og Norwex' priser, rapporter og resultatopplysninger, markedsføring og økonomiske planer samt opplysninger og treningsmateriell.

Konsulent: en person, herunder en forretningsenhet, som har inngått en avtale som uavhengig Norwex-konsulent. Med mindre annet angis, menes med «konsulent» enhver uavhengig Norwex-konsulent, uavhengig av om slik konsulent har blitt forfremmet til en tittel med høyere anerkjennelse.

Konsulentkontrakt: den juridisk bindende avtalen mellom Norwex og hver konsulent bestående av:

- (a) en korrekt utfylt og undertegnet kontrakt for uavhengig Norwex-konsulent
- (b) disse retningslinjene og prosedyrene som er en del av konsulentkontrakten
- (c) kompensasjonsplanen, og
- (d) Norwex' MediaPolicy.

Konsulentopplysninger: hver konsulents eventuelle navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, foretaksnummer og andre opplysninger som må gis i eller sammen med konsulentsøknaden.

Kunde: en kunde (bortsett fra en konsulent) som kjøper Norwex-produkter av eller gjennom en konsulent.

Kundeopplysninger: alle opplysninger, herunder personopplysninger i henhold personopplysningsloven av 2001 og opplysninger som en kunde eller potensiell kunde har sendt til en konsulent i forbindelse med kjøp av Norwex-produkter, herunder blant annet kundens navn, adresse, telefonnummer, økonomiske kontoopplysninger, bestilte produkter og bestillingsvolum.

Registreringsdato: den datoen konsulenten inngår en konsulentkontrakt med Norwex. Den nøyaktige registreringsdatoen finnes på Norwex' nettsted for konsulenttjenester.

Organisasjon: den organisasjon som består av konsulenter som rekrutteres direkte eller indirekte av en bestemt konsulent.

Organisasjonsaktivitetsrapporter: rapporten fastsatt i disse retningslinjene og prosedyrene.

Vertskapsprogram: de vertskapsbelønninger som beskrives i vertskapsguiden.

Norwex: Norwex Norge AS (med tilknyttede selskaper, rettsetterfølgere og rettighetsserververe), er et norskregistrert selskap med adresse Nedre Hagaveg 17B, 2150 Årnes, Norge.

Norwex' merker: alle varemerker, servicemerker, handelsnavn, produktnavn, logoer og domenenavn som brukes eller vises i forbindelse med Norwex' virksomhet og/eller eventuelt Norwex-produkt (eller tilknyttet emballasje).

Norwex-produkter: de produkter som distribueres av Norwex, herunder de som inngår i den aktuelle Norwex-produktkatalogen som konsulenter har tillatelse til å selge etter konsulentkontrakten.

## Retningslinjer og Prosedyrer

Norwex-program: Norwex' direktosalgsprogram for Norwex-produkter som beskrevet i konsulentkontrakten.

Produktreturpolicy: Policy fastsatt i punkt 12 i dette dokument.

Rekruttør: en konsulent som presenterer en annen konsulent for Norwex-programmet og angis som rekruttør på konsulentsøknaden.

Ektefelle: en av to personer som a) er gift med hverandre, b) har inngått sivil partnerskap med hverandre, eller c) ikke er gift med hverandre eller har inngått sivil partnerskap med hverandre, men har bodd sammen i et ekteskapeleg forhold sammenhengende i en periode på minst to (2) år

Oppsigelse: frivillig eller ufrivillig oppsigelse av en konsulentkontrakt. Ved oppsigelse skal en oppsagt konsulent ikke ha noen rettigheter til konsulentens tidligere organisasjon eller eventuelle provisjoner eller bonuser fra salg som konsulentens tidligere organisasjon genererer etter en oppsigelse.

Leder: den nærmeste Norwex-konsulenten over deg som har tittel som eller høyere enn Sales Leader.

### PUNKT 4: BLI OG FORBLI UAVHENGIG NORWEX-KONSULENT

- i. Gyldig kontrakt må være signert og godkjent av Norwex Norge.
- ii. For å være uavhengig konsulent i Norwex Norge må man være fylt 18 år.
- iii. Når gyldig kontrakt er underskrevet og godkjent vil den uavhengige konsulenten få tildelt et konsulentnummer. Dette nummeret er et unikt identifikasjonsnummer og skal brukes i all korrespondanse mellom den uavhengige konsulenten og Norwex Norge.

#### a. Konsulentstatus:

Konsulenter er selvstendig næringsdrivende, uavhengige agenter som har fått ikke-eksklusive rettigheter og tillatelse til å markedsføre og selge Norwex-produkter og rekruttere konsulenter hvor som helst i Norge. Konsulenter er ikke, og skal ikke fremstille seg som å være, arbeidstagere, distributører eller representanter for Norwex eller kjøpere av en franchise eller en karrieremulighet. Enhver avtale mellom Norwex og en konsulent skaper ikke et ansettelsesforhold, partnerskap eller fellesforetak mellom Norwex og slik konsulent. Konsulenter skal ikke behandles som arbeidstagere i Norwex for noe som helst formål, herunder blant annet for skatteformål. Konsulenter har ingen fullmakt (uttrykkelig eller stilltiende), og skal ikke fremstille seg som om de har fullmakt, til å binde Norwex til noen forpliktelse. Konsulenter skal fastsette sine egne mål, sin egen arbeidstid, sitt eget forretningssted og sine egne salgsmetoder, så lenge de overholder konsulentkontrakten. Konsulenter er eneansvarlige for alle trufne beslutninger og alle påløpte kostnader med hensyn til sin virksomhet. Konsulenter påtar seg all entreprenør- og forretningsrisiko i forbindelse med sine uavhengige virksomheter. Det finnes ikke noen garanti for at det vil være et marked for Norwex-produktene, eller at konsulenter vil tjene eller ikke tape penger.

#### b. Første skritt:

Hver ny konsulent skal tildeles et unikt identifikasjonsnummer («konsulentidentifikasjonsnummer»). Et konsulentidentifikasjonsnummer må brukes av konsulenten i all korrespondanse med Norwex og kan også være nødvendig for transaksjoner med kunder.

## Retningslinjer og Prosedyrer

### c. Holde kontoen aktiv:

En Norwex-konsulent som har sendt inn provisjonsgivende salg for mindre enn 2400 kroner i seks (6) måneder på rad, skal klassifiseres som «inaktiv».

En Norwex-konsulent som har sendt inn provisjonsgivende salg på 0 kroner i 12 måneder på rad, vil få sin konto stengt, sin konsulentkontrakt sagt opp og bli fjernet fra Norwex-databasen. Straks en konto er stengt og du fortsatt ønsker å være Norwex-konsulent, må du sende inn en ny konsulentsøknad.

### d. Rekvalifisering av konsulenter:

En konsulent kan trekke seg fra Norwex eller bli sagt opp. Oppsigelse av en konsulent skjer uten videre dersom konsulenten ikke har hatt aktivitet i mer enn 12 måneder, i henhold til punkt 4 d ovenfor. Dersom en konsulent velger å bli med i Norwex-programmet igjen på en senere dato, kan han beholde sitt opprinnelige konsulentidentifikasjonsnummer og dessuten forbli under sin opprinnelige rekruttør. Han mister imidlertid sin plass i hierarkiet. Dersom den opprinnelige rekruttøren ikke lenger er aktiv i Norwex, vil konsulenten bli plassert under den aktive lederen.

Dersom en konsulent ikke ønsker å bli plassert under sin opprinnelige rekruttør, må han vente minst 12 kalendermåneder før han blir med i Norwex-programmet igjen. I så fall vil han bli tildelt et nytt konsulentidentifikasjonsnummer og ha rett til å velge rekruttør, dersom det er praktisk mulig.

## PUNKT 5: FORDELER FOR UAVHENGIGE NORWEX-KONSULENTER

En konsulent har rett til å:

- kjøpe Norwex-produkter til rabatterte priser, dersom annet ikke følger av begrensningene fastsatt i punkt 6 nedenfor
- markedsføre salg av Norwex-produkter
- delta i Norwex' kompensasjonsplan (motta eventuelle bonuser)
- rekruttere andre potensielle konsulenter for å bygge opp en organisasjon og forfremmes oppover de forskjellige nivåene etter kompensasjonsplanen
- motta periodisk Norwex-litteratur og andre Norwex-meddelelser, og
- delta i Norwex-sponsede støtte-, service-, trenings-, motivasjons-, kampanje- og anerkjennelsesprogrammer for konsulenter (ved betaling av eventuelle gjeldende avgifter).

## PUNKT 6: KRAV OG BEGRENSNINGER FOR KONSULENTER

### a. Startpakke for konsulent:

En Norwex-startpakke gis til hver uavhengig Norwex-konsulent ved registrering. Denne pakken leveres vederlagsfritt til en ny uavhengig Norwex-konsulent, forutsatt at den uavhengige Norwex-konsulenten genererer omsetning på minst

Kr 13 999,- i de 90 første dagene etter registreringsdatoen. Dersom konsulenten ikke oppfyller dette kriteriet, vil Norwex fakturere konsulenten kr 1 900,- for startpakken.



## Retningslinjer og Prosedyrer

### b. Lagerbeholdningskrav:

En konsulent er verken pålagt å kjøpe eller føre en lagerbeholdning av Norwex-produkter, og det er mulig å opprettholde aktiv status og oppnå bonuser og provisjoner uten å føre noen som helst beholdning. Norwex oppfordrer konsulenten til å gi kundene sin personlige nettstedadresse, slik at kundene kan legge inn bestillinger direkte hos Norwex gjennom konsulentens personlige nettsteder. Konsulenten kan også legge inn bestillinger mottatt fra kunder under personlige møter gjennom Norwex-nettstedet ved hjelp av sitt konsulentidentifikasjonsnummer. Konsulenten vil motta full kreditt for alle slike salg, uten behov for å føre noen som helst beholdning. Konsulenten kan etter eget valg kjøpe Norwex-produkter til privat forbruk. Å representere salg av Norwex-produkter på falskt grunnlag skal utgjøre oppsigelsesgrunn.

### c. Begrensning av antall kontoer:

En konsulent kan inneha bare én konto under én rekruttør. En konsulent kan ikke være part i mer enn én konsulentkontrakt eller, direkte eller indirekte, ha en interesse i en Norwex-virksomhet som drives av en forretningsenhet. En konsulent kan ikke betale andre for å markedsføre eller selge Norwex-produkter.

### d. Ektefeller behandlet som én konsulent:

Dersom ektefeller ønsker å være konsulenter, må de registrere seg sammen som én konsulent under én rekruttør, dersom annet ikke følger av bestemmelsene i punkt 14 c. En ektefelle kan ikke rekruttere den andre direkte eller indirekte, eller ha forskjellige rekruttører.

### e. Territorium:

En konsulent skal ikke hevde eller antyde at han har eiendoms- eller enerett til et bestemt geografisk område, territorium, marked eller distrikt. Alle konsulentkontrakter er ikke-eksklusive, og alle aktive konsulenter har full rett til å markedsføre og selge Norwex-produkter, rekruttere konsulenter og på annen måte drive sin virksomhet i alle geografiske områder i Norge.

### f. Konsulentopplysninger:

Hver konsulent svarer for å holde opplysningene i konsulentsøknaden ajourførte og nøyaktige og må umiddelbart underrette Norwex skriftlig om eventuelle endringer. Det er særlig viktig at en konsulent gir Norwex en til enhver tid aktuell e-postadresse, idet e-post er en av de viktigste måtene Norwex vil kommunisere med konsulenten på.

### g. Forretningsenheter / endring i konsulentstatus:

En forretningsenhet kan søke om å bli konsulent. For å bli konsulent må en forretningsenhet:

- være norskregistrert eller -organisert
- ha sitt hovedforetak i Norge
- ha et gyldig norsk organisasjonsnummer og mva-registreringsnummer dersom det er relevant
- fylle ut, undertegne og sende inn en konsulentsøknad som Norwex godtar
- sende en ekte og fullstendig kopi av forretningsenhetens organisasjonsdokumentasjon (f.eks. stiftelsesbevis, stiftelsesdokument, vedtekter).

## Retningslinjer og Prosedyrer

All salgs- og rekrutteringsvirksomhet som gjennomføres av en konsulent som er en forretningsenhet, må bare gjennomføres av den som undertegnet konsulentkontrakten. En konsulent som er en forretningsenhet og gjennomgår et kontrollskifte, må overholde punkt 14 d. I motsatt fall blir konsulentkontrakten sagt opp. En konsulent som er en forretningsenhet, kan ikke bruke et handels- eller forretningsnavn som omfatter et Norwex-merke.

Dersom annet ikke følger av ovenstående krav og begrensninger, kan en konsulent endre en konsulents status fra enkeltpersonforetak til forretningsenhet, eller fra én type forretningsenhet til en annen, ved å inngå en ny konsulentkontrakt. En konsulent kan også tilføye sin ektefelle i et enkeltpersonforetak som medsøker i konsulentens eksisterende konsulentkontrakt ved å sende en ny konsulentsøknad. I hvert slikt tilfelle, ved inngåelse av den nye konsulentkontrakten, skal den opprinnelige konsulentkontrakten uten videre sies opp og erstattes av den nye konsulentkontrakten. Ingen av endringene beskrevet ovenfor skal la en konsulent skifte rekruttør, unntatt i henhold til punkt 9 d, eller overdra eller overføre en konsulentkontrakt, unntatt i henhold til punkt 14 a.

h. Handlinger til husholdningsmedlemmer, arbeidstagere, agenter osv.:

Hver konsulent svarer for handlingene til sine umiddelbare husholdningsmedlemmer med hensyn til gjennomføringen av sin virksomhet etter Norwex-programmet. Hver konsulent som er en forretningsenhet, svarer for handlingene til sine eiere, tillitsmenn, styremedlemmer, arbeidstagere, leverandører og agenter. Dersom slikt husholdningsmedlem, eier, tillitsmann, styremedlem, arbeidstager, leverandør eller agent deltar i en aktivitet som ville bryte vilkårene i konsulentkontrakten dersom en konsulent gjennomfører den, skal slik aktivitet regnes som et brudd fra konsulentens side, og Norwex kan treffe avhjelpende tiltak mot konsulenten i henhold til vilkårene i konsulentkontrakten i tillegg til å søke andre relevante beføyelser.

i. Konsulentavtalens periode:

En konsulentkontrakt vil begynne på registreringsdatoen og skal fortsette med mindre den sies opp i samsvar med oppsigelsesbestemmelsene fastsatt i denne avtalen.

j. Inntektsskatter:

Hver konsulent svarer for å betale (og samtykker i å holde Norwex skadesløs for) alle gjeldende skatter på eventuell inntekt avledet av salg av Norwex-produkter og eventuelle betalinger eller annen godtgjørelse i henhold til konsulentkontrakten. Norwex vil ikke foreta betalinger for inntektsskatter eller trygdeavgift, arbeidsgiveravgift, pensjonsforsikring, arbeidsledighetsforsikring eller uføreforsikring, eller skaffe yrkesskadeforsikring på konsulentens vegne.

k. Norwex Office Suite konsulentkontor:

Konsulenter som misligholder sine Office Suite konsulentkontor-betalinger, vil bli kontaktet av konsulentserviceavdelingen ved Norwex' hovedkontor én gang via telefon, etterfulgt av e-post. Dersom betaling ikke foretas innen utgangen av den måneden, eller dersom det ikke mottas svar, vil konsulentens Office Suite konsulentkontor bli kansellert til beløpet er betalt fullt ut. Straks betaling er foretatt, vil Norwex' hovedkontor reaktivere Office Suite konsulentkontoret. Dersom Office Suite konsulentkontoret kanselleres og deretter reaktiveres, forsvinner alle aktuelle kontakter som konsulenten har lagret der.

### PUNKT 7: LEDERSKAP

Alle nye rekrutter starter sin Norwex-virksomhet som konsulenter. Ved å dele vårt oppdrag og våre produkter med andre kan de begynne å skape et team og oppleve fremgang gjennom Norwex-programmet. Flere opplysninger finnes i karriereplanen.

Straks en konsulent når Sales Leader-nivået i kompensasjonsplanen, regnes han som leder. For hvert lederskapsnivå følger ytterligere rettigheter og plikter. En sterk organisasjon utvikles med ledere som går foran som et godt eksempel og gir den støtten, treningen og veiledningen teammedlemmene trenger for å blomstre og nå sine personlige mål.

Lederskapsforventninger:

#### **Team Coordinator**

Norwex regner Team Coordinator som en leder under opplæring, derfor begynner lederforventninger på Sales Leader-nivået i Norwex' kompensasjonsplan. Etter hvert som lederen stiger i gradene gjennom kompensasjonsplanen, øker også forventningene på hvert nivå.

#### **Sales Leader**

- delta på nasjonal årskonferanse.
- kommunisere jevnlig med alle aktive teammedlemmer via forskjellige kanaler som telefon, e-post, personlig, osv.
- følge en konsekvent, månedlig presentasjonsplan, og vise teamet beste forretningspraksis.
- jevnlig tilby potensielle Norwex-konsulenter en Norwex-karrieremulighet, og lære teamet å gjøre det samme.
- samarbeide med leder om å arrangere teammøter, nye konsulentkurs og Norwex-arrangementer med tilbud om forretningsmuligheter som avholdes lokalt.

#### **Executive Sales Leader**

- delta på nasjonal årskonferanse.
- overholde beste forretningspraksis på området ved å følge en konsekvent presentasjonsplan og legge frem sterke månedlige salgstall i samsvar med presentasjonsplanen.
- jevnlig dele karrieremuligheten, og tilføye minst ett nytt personlig teammedlem hver måned.
- skaffe seg en fullstendig forståelse av Norwex' kompensasjonsplan, og gi organisasjonen opplæring i vekstplanen for organisasjonen.
- støtte, trene og instruere forskjellige ledere via forskjellige kanaler, f.eks. telefonmøter, personlige coachingsamtaler, lederskapskurs, osv.
- avholde jevnlig, månedlige teammøter, og støtte ledere i organisasjonen ved å oppfordre dem til å samarbeide og delta sammen med deg.

## Retningslinjer og Prosedyrer

- anerkjenne og inspirere teamet hver måned via teammøter, innlegg på Facebook, brev, telefonsamtaler, osv.
- samarbeide med Norwex-salgsteamet med minst én instruksjonssamtale per måned for å bidra til lederskapsutvikling.

### Senior Executive Sales Leader

- delta på årskonferanse og lederkonferanse.
- overholde beste forretningspraksis på området ved å følge en konsekvent presentasjonsplan og legge frem sterke månedlige salgstall i samsvar med presentasjonsplanen.
- ha en fullstendig forståelse av Norwex' kompensasjonsplan, og gi organisasjonen opplæring i vekstplanen for organisasjonen.
- Jevnlig dele karrieremuligheten, og tilføye ett nytt personlig teammedlem hver måned.
- identifisere og utvikle nye ledere i gruppen hver måned.
- Støtte, trene og instruere forskjellige ledere via forskjellige kanaler, f.eks. telefonmøter, personlige coachingsamtaler, lederskapskurs, osv.
- Avholde jevnlig, månedlige teammøter, og støtte ledere ved å oppfordre dem til å samarbeide og delta sammen med deg.
- jevnlig kommunisere med organisasjonen via e-poster, nyhetsbrev, Facebook, osv.
- anerkjenne og inspirere teamet hver måned via teammøter, innlegg på Facebook, brev, telefonsamtaler, osv.
- samarbeide med Norwex-salgsteamet med minst én instruksjonssamtale per måned for å bidra til lederskapsutvikling.

### Vice President Sales Leader

- delta på årskonferanse og lederkonferanse.
- skaffe seg en fullstendig forståelse av Norwex' kompensasjonsplan, og gi organisasjonen opplæring i vekstplanen for organisasjonen.
- overholde beste forretningspraksis på området ved å følge en konsekvent presentasjonsplan og legge frem sterke månedlige salgstall i samsvar med presentasjonsplanen.
- jevnlig dele karrieremuligheten, og tilføye nye personlig teammedlemmer hver måned.
- anerkjenne og inspirere teamet hver måned via teammøter, innlegg på Facebook, «Vi treffes»-brev, telefonsamtaler, osv.
- samarbeide med Norwex-salgsteamet med minst én instruksjonssamtale per måned for å bidra til lederskapsutvikling.
- fortsette «livslang læring»-filosofien ved å finne personlige muligheter til å vokse som leder.
- skape og sette månedlige, kvartalsvise og årlige salgs-/rekrutteringsmål med støtte fra Norwex-salgsteamet.

## Retningslinjer og Prosedyrer

Dersom en Norwex-leder ikke følger minstekravene i retningslinjene, vil han bli kontaktet av Norwex' og få hjelp til å utarbeide en plan for å oppfylle lederskapskravene. Dersom planen ikke gjennomføres innen 30 dager, vil lederen motta en skriftlig meddelelse om at han ikke oppfyller Norwex-lederskapsforventningene beskrevet i punkt 7 a i disse retningslinjene og fremgangsmåtene, og at prosessen i punkt 16 vil bli fulgt.

### PUNKT 8: KONSULENTENS FORRETNINGSPRAKSIS

#### a. Mediehenvelser:

Konsulenter skal henvise eventuelle henvendelser vedrørende Norwex, Norwex-produkter eller Norwex-tjenester, eller eventuelt annet aspekt ved Norwex' virksomhet til Norwex' hovedkontor. Disse retningslinjene er beregnet på å sikre at nøyaktige og konsekvente opplysninger gis til offentligheten.

#### b. Etterlevelse av programmet:

Konsulenter skal presentere Norwex-programmet på en sannferdig og nøyaktig måte i samsvar med opplysningene på Norwex' nettsted og i Norwex' markedsføringsmateriale som stilles til rådighet for konsulenter. Konsulenter skal ikke tilby eller presentere Norwex-programmet gjennom eller i kombinasjon med et annet markedsføringssystem, -program eller -metode. Konsulenter skal ikke kreve eller oppfordre aktuelle eller potensielle konsulenter eller kunder til i) å delta i Norwex på en måte som avviker fra Norwex-programmet som fastsatt i konsulentkontrakten og Norwex' markedsføringsmateriale, eller ii) undertegne eller oppfylle en annen avtale eller kontraktbestilling enn konsulentkontrakten (herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene) for å bli Norwex-konsulent.

#### c. Produktpåstander:

Konsulenter skal ikke fremsette andre påstander eller erklæringer om Norwex-produkter enn de påstandene og erklæringene som finnes i markedsføringsmateriale som Norwex har utarbeidet og distribuert.

#### d. Erklæringer om myndighetsgodkjenning:

Konsulenter kan ikke erklære at Norwex-programmet eller Norwex-produktene er godkjent eller støttet av et myndighets- eller tilsynsorgan.

#### e. Omemballering og ommerking:

Konsulenten har ikke lov til å endre eller bytte innpakning eller etikett på produktene.

#### f. Organisasjonsaktivitetsrapporter:

Norwex vil stille aktivitetsrapporter til rådighet for rekruttører utelukkende for å understøtte kommunikasjon og lederskap i sine egne respektive organisasjoner og utvikling av sine organisasjoner. Rapporten vil inneholde navn og opplysninger om salgsresultater og andre relevante opplysninger for alle konsulenter i en rekruttørs organisasjon. Konsulenter samtykker i at slike opplysninger kan inngå i aktivitetsrapportene som gis til leder. Alle aktivitetsrapporter og opplysningene i rapportene er fortrolige opplysninger for Norwex. Særlig må konsulenter ikke, unntatt dersom det er uttrykkelig tillatt:

## Retningslinjer og Prosedyrer

- direkte eller indirekte utlevere opplysninger i en aktivitetsrapport til en tredjepart.
- bruke slike opplysninger til å konkurrere med Norwex eller for annet formål enn å understøtte kommunikasjon og lederskap i egne respektive organisasjoner.
- oppfordre konsulenter eller kunder angitt i en aktivitetsrapport til å endre sin forretningsrelasjon til Norwex.
- direkte eller indirekte utlevere til tredjepart en konsulents identifikasjonsnummer (bortsett fra at rekruttører kan utlevere sitt identifikasjonsnummer til søkere de rekrutterer for å identifisere slik rekruttør for Norwex).

### g. Etisk markedsføring:

En uavhengig Norwex-konsulent skal ikke snakke nedsettende om Norwex, produktene, andre uavhengige Norwex-konsulenter eller lignende.

### h. Opplysninger til kunder Kundebestillingsskjema:

Norwex' kundebestillingsskjema angir visse lovfestede forbrukerrettigheter, herunder retten til å avbestille ethvert kjøp uten sanksjon (flere opplysninger nedenfor under «Opplysninger som skal gis»). Dersom konsulenten gjør et personlig salg med en kunde, må han på salgstidspunktet gi kunden et eksemplar av kundebestillingsskjemaet sammen med kundesalgsvilkårene og informasjon om retten til å avbestille ethvert kjøp uten sanksjon innen 60 dager etter kundens mottak av varene. Et ekstra eksemplar vil bli gitt til kunden når produktene leveres. Konsulenten vil motta et visst antall kundebestillingsskjemaer i startpakken. Flere kundebestillingsskjemaer er tilgjengelige for kjøp fra Norwex på Norwex' nettsted for konsulenttjenester.

#### Opplysninger som skal gis:

Opplysningene som konsulenter må gi til kunder før et salg kan inngås, og som opptas i Norwex' kundesalgsvilkår og avbestillingsopplysninger, er følgende:

- Norwex-produktenes viktigste egenskaper.
- Norwex' fullstendige handelsnavn (Norwex UK Limited), adresse/forretningssted, telefonnummer, faksnummer og e-postadresse.
- konsulentens navn og adresse/forretningssted, telefonnummer, faksnummer og e-postadresse.
- Norwex-produktenes samlede pris inklusive mva.
- alle ytterligere frakt-, leverings- eller postgebyrer og eventuelle andre utestående kostnader.
- metodene for betaling, levering og frist for levering av Norwex-produktene.
- eventuelle gjeldende klagebehandlingsregler.
- angrefrist og 100% fornøyd-garanti.
- anerkjennelse av Norwex' juridiske forpliktelse til å levere Norwex-produkter som er i samsvar med kontrakten
- forekomst av relevante regler for god praksis som Norwex etterlever, og som det kan fås eksemplarer av.

## Retningslinjer og Prosedyrer

### i. Kommerisielle utsalg:

Norwex er et personlig markedsføringselskap og tillater som sådan ikke at Norwex-produktene selges i eller på annen måte distribueres gjennom eventuelle fysiske detaljvirksomheter som er åpne eller tilgjengelige for allmennheten. Dette omfatter blant annet varemagasiner, helsekostforretninger, parfymier, supermarkeder, kiosker, billigbutikker, gavebutikker eller eventuell bedrift eller forretningsvirksomhet som er åpen eller tilgjengelig for allmennheten. En konsulent skal ikke:

- selge, stille ut eller distribuere Norwex-produkter i eller gjennom slik virksomhet
- selge Norwex-produkter til en kunde som konsulenten vet eller har grunn til å tro kan planlegge å videreselge slike Norwex-produkter i eller gjennom slik virksomhet.
- oppfordre tredjepart til å selge Norwex-produkter i en detaljvirksomhet.

### j. Messer og utstillinger:

Dersom annet ikke følger av kravene fastsatt i dette punktet, kan en konsulent ha tillatelse til å drive midlertidige stands for å fremme Norwex-produkter og Norwex-programmet under messer og utstillinger. For å arrangere og delta i et slikt arrangement må konsulenten innhente forutgående tillatelse fra Norwex og overholde følgende krav:

- Konsulentens stand må overholde Norwex' retningslinjer for annonsering og varemerker.
- Standen må være bemannet til enhver tid av kunnskapsrike konsulenter.
- Konsulenten skal være eneansvarlig for å overholde eventuelle forsikringskrav som messen eller utstillingen pålegger.
- Hver konsulent svarer for å kontakte de lokale myndighetene vedrørende eventuelle nødvendige tillatelser eller annen dokumentasjon med hensyn til å delta i utstillingen, messen eller et annet arrangement. Dersom en tillatelse eller annen dokumentasjon er nødvendig, må konsulenten sende inn en kopi av tillatelsen eller annen dokumentasjon til Norwex før arrangementet. Alle Norwex-produkter som stilles ut, brukes eller selges på slike arrangementer, må eies av den konsulenten som er registrert på messen. En konsulent kan ikke stille ut, vise eller selge Norwex-produkter for en annen konsulent.

### k. Fortrolige opplysninger og konkurrerende virksomheter:

Konsulenten stadfester at retningslinjene og fremgangsmåtene inneholder fortrolige opplysninger (som definert i punkt 2 ovenfor) om Norwex. Konsulenten bekrefter dessuten at han kan komme i besittelse av fortrolige opplysninger under oppfyllelsen av sine forpliktelser etter konsulentkontrakten. En konsulent skal strengt hemmeligholde og ikke utlevere til tredjepart fortrolige opplysninger, eller fremstille eller lage kopier uten skriftlig samtykke fra Norwex. En konsulent skal bruke de fortrolige opplysningene bare til å oppfylle sine forpliktelser etter konsulentkontrakten. En konsulent skal begrense innsyn i de fortrolige opplysningene bare til dem som har rettmessig behov for å kjenne slike opplysninger under oppfyllelsen av konsulentens rettigheter og forpliktelser etter sin konsulentkontrakt. Konsulenten samtykker i å avstå fra å utlevere fortrolige opplysninger til tredjepart, eller fremstille eller lage kopier uten skriftlig samtykke fra Norwex. En konsulent skal svare for handlingene og unnløstene til sine respektive arbeidstagere, leverandører og agenter med hensyn til fortrolighetsforpliktelsene. Uten hensyn til det foregående kan en konsulent utlevere de fortrolige opplysningene i den grad konsulenten er lovpålagt å gjøre det, men forutsatt at konsulenten før eventuell slik pålagt utlevering snarest

## Retningslinjer og Prosedyrer

underretter Norwex og samarbeider fullt ut med Norwex om å beskytte mot eller begrense utleveringen av fortrolige opplysninger.

Hver konsulent samtykker i at i) bestemmelsene i dette punktet er rimelige og nødvendige for å beskytte Norwex' rettmessige interesser, ii) Norwex ikke ville ha inngått konsulentkontrakten dersom konsulenten ikke hadde samtykket i slike bestemmelser, og iii) konsulenten samtykker i at et mislighold eller truet mislighold fra konsulentens side av slike bestemmelser ville volde Norwex uopprettelig skade og vesentlig tap, der beløpet ville være ekstremt vanskelig å anslå og fastslå, noe som ikke ville gjøre det tilstrekkelig med økonomisk erstatning. Hver konsulent samtykker derfor i at Norwex skal ha rett, uten å måtte stille garanti eller sikkerhet, til at en kompetent domstol eller voldgiftsdommer nedlegger forbud som fastsatt i punkt 18 h mot å misligholde eller true med å misligholde slike bestemmelser, og eventuell annen beføyelse slik domstol regner som hensiktsmessig. Denne retten skal komme i tillegg til eventuell annen beføyelse Norwex har til rådighet etter loven.

### I. Konkurransen og oppfølging:

Konsulentens stadfester at han, i kraft av denne konsulentkontrakten, vil bli presentert for kunder, potensielle kunder, Norwex-arbeidstgere, andre Norwex-konsulenter og andre personer, firmaer eller konsern som Norwex har eller forsøker å etablere verdifulle forretningsrelasjoner med.

Konsulentens samtykker i at: a) Norwex har en rettmessig interesse i å beskytte disse forretningsrelasjonene, b) bestemmelsene i dette punktet er rimelige og nødvendige for å beskytte Norwex' rettmessige interesser, og c) Norwex ikke ville ha inngått denne konsulentkontrakten dersom konsulenten ikke hadde samtykket i slike bestemmelser.

Konsulentens samtykker derfor med dette videre i at med mindre Norwex har gitt skriftlig samtykke, skal han ikke gjøre følgende:

(i) Konsulentens skal ikke bruke eventuelt aspekt av Norwex-programmet til å promovere, markedsføre eller selge produktene, tjenestene eller programmene som tilbys av eventuell tredjepart som er konkurrerende virksomhet, eller til å markedsføre eller selge Norwex-produkter sammen med produktene eller tjenestene til eventuell konkurrerende virksomhet i det distriktet der konsulentens selger Norwex-produkter.

(ii) Under denne konsulentavtalens periode skal konsulentens ikke, direkte eller indirekte, alene eller gjennom tredjeparter (herunder arbeidstgere) støtte, drive virksomhet, nære kontakt med, gi råd til eller opptre for eller i forbindelse med eventuell konkurrerende virksomhet.

(iii) Dersom konsulentens har nådd Executive Sales Leader-nivå eller høyere, skal konsulentens ikke, under denne konsulentavtalens periode og i en periode på ett (1) år etter oppsigelse av denne konsulentkontrakten, direkte eller indirekte, individuelt eller i partnerskap eller i fellesskap eller sammen med, noen person eller personer, firma, forening, syndikat, konsern eller ansvarlig selskap, som fullmaktsgeber, agent, aksjonær, partner, arbeidstger, uavhengig leverandør eller på noen som helst annen måte, fortsette eller være engasjert i eller opptatt av eller ha en interesse i, eller gi råd til eller la sitt navn bli brukt av, noen person eller personer, firma, forening, syndikat, konsern eller ansvarlig selskap som er engasjert i eller opptatt av en konkurrerende virksomhet.

(iv) Konsulentens skal ikke, under konsulentavtalens periode og i en periode på ett (1) år deretter, direkte eller indirekte, individuelt eller i partnerskap eller i fellesskap eller sammen med, noen person eller personer, firma, forening, syndikat, konsern eller ansvarlig selskap, som fullmaktsgeber, agent, aksjonær, partner, arbeidstger, uavhengig leverandør eller på noen som helst annen måte,



## Retningslinjer og Prosedyrer

kommunisere med, kontakte (personlig, på telefon, elektronisk eller med annen kommunikasjonsmåte) eller oppfordre til direkte eller indirekte å selge produkter fra en konkurrerende virksomhet til:

- a. enhver kunde som konsulenten har kommunisert med for forretningsformål under denne avtalens periode
- b. enhver kunde som konsulenten har kommunisert med for forretningsformål under denne avtalens periode, og
- c. enhver kunde hvis opplysninger konsulenten fikk innsyn i gjennom Norwex.

(v) Under konsulentavtalens periode kan Norwex si opp konsulentkontrakten ved å gi meddelelse dersom ektefellen til konsulenten enten individuelt eller i partnerskap eller i fellesskap eller sammen med noen person eller personer, firma, forening, syndikat, konsern eller ansvarlig selskap, som fullmaktsgiver, agent, aksjonær, partner eller på noen som helst annen måte, fortsetter eller er engasjert i eller opptatt av eller har en interesse i, sier ja til en stilling, en relasjon som uavhengig leverandør eller eventuell annen forretningsrelasjon med en konkurrerende virksomhet.

(vi) Under konsulentavtalens periode og i en periode på to (2) år etter oppsigelse av konsulentkontrakten skal konsulenten ikke, direkte eller indirekte, oppfordre eller oppmuntre eventuell Norwex-arbeidstager eller -konsulent (eller tidligere Norwex-arbeidstager eller -konsulent hvis relasjon opphørte innen ett (1) år før denne konsulentavtalens oppsigelsesdato) til å avslutte sin relasjon med Norwex for å arbeide med konsulenten for en konkurrerende virksomhet.

Konsulenten samtykker i at forpliktelsene i punkt i)–v) i hvert tilfelle er separate forpliktelser (herunder forpliktelsene angitt separat i punkt iii)), og dersom et slik punkt er ugyldig, skal punktet skilles ut fra konsulentkontrakten og ikke berøre eller gjøre inngrep i noen av de andre punktene eller denne avtalens balanse, og konsulentavtalens balanse skal fortsette å gjelde fullt ut.

Konsulenten samtykker i at et mislighold eller truet mislighold fra konsulentens side av slike bestemmelser ville volde Norwex uopprettelig skade og vesentlig tap, der beløpet ville være ekstremt vanskelig å anslå og fastslå, noe som ikke ville gjøre det tilstrekkelig med økonomisk erstatning. Konsulenten samtykker derfor i at Norwex skal ha rett, uten å måtte stille garanti eller sikkerhet, til at en kompetent domstol eller voldgiftsdommer nedlegger forbud som fastsatt i punkt 18 h mot å misligholde eller true med å misligholde slike bestemmelser, og eventuell annen beføyelse slik domstol regner som hensiktsmessig. Denne retten skal komme i tillegg til eventuell annen beføyelse Norwex har til rådighet etter loven.

- n. Salg bare i autorisert land:

Uavhengige Norwex-konsulenter har tillatelse til å selge Norwex-produkter bare i Norge. Konsulenter må overholde all gjeldende lovgivning for forretningsdrift i Norge. På grunn av juridiske og skattemessige hensyn kan ikke Norwex-produkter som kjøpes i Norge, leveres eller selges i noe fremmed land med henblikk på videresalg. En konsulent kan ikke selge, gi, overføre, importere, eksportere eller distribuere Norwex-produkter i noe annet land enn Norge. Norwex-konsulenter kan dessuten ikke i noe land utenfor Norge.

o) gjennomføre salg eller ii) gjennomføre noen virksomhet med henblikk på å selge Norwex-produkter, etablere en organisasjon eller promovere Norwex-programmet i et land der Norwex ikke har tillatelse til å drive virksomhet. Norwex anerkjenner at konsulents personlige Office Suite Program-nettsteder kan være tilgjengelige for visning over hele verden via Internett, og konsulenter

vil ikke regnes for å bryte dette punktet basert utelukkende på slik tilgjengelighet, så lenge de overholder de andre bestemmelsene i dette punktet.

### PUNKT 9: REKRUTTERING OG TRENING

#### a. Rekruttering av andre konsulenter:

Konsulenter kan rekruttere andre personer, slik at de blir konsulenter i Norge og Sverige. Eventuell grenseoverskridende provisjon vil bli betalt med det månedlige provisjonsprogrammet. Godtgjørelse som en konsulent oppnår gjennom Norwex' kompensasjonsplan, vil bli betalt til konsulenten i valutaen i det landet der konsulenten bor. Den nyeste versjonen av konsulentkontrakten finnes på Norwex' nettsted. Straks en potensiell konsulent har lest og forstått konsulentkontrakten (herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene), kan han fylle ut konsulentsøknaden med rekruttørens fulle navn og konsulentnummer. Konsulentsøknader må sendes til Norwex.

#### b. Rekruttørens ansvar:

Rekruttører må alltid presentere Norwex-produktene og Norwex-programmet for andre på en måte som overholder konsulentkontrakten, herunder kravene i punkt 8 i disse retningslinjene og fremgangsmåtene vedrørende forretningsetikk og -praksis. Rekruttører svarer dessuten for å bistå, motivere og trene sine organisasjoner. Rekruttører må derfor:

- gi bistand, i påkommende tilfelle, ved salg og levering av Norwex-produkter til kunder fra deres organisasjoner
- lære opp og kommunisere med sine organisasjoner for å påse at deres konsulenter ikke fremsetter uriktige produkt- eller forretningspåstander, deltar i ulovlig eller upassende atferd eller på annen måte bryter konsulentkontrakten
- bistår, motiverer og trener sine organisasjoner ved å ha løpende kontakt og kommunikasjon, som kan omfatte bruk av nyhetsbrev, skriftlig korrespondanse, personlige møter, telefonkontakt, talemelding, elektronisk post og treningsøkter, og invitere konsulentene til Norwex' trenings- og orienteringsmøter, og
- motivere og lære opp sin organisasjon vedrørende Norwex-produkter, effektive salgsteknikker, kompensasjonsplanen og overholdelse av disse retningslinjene og fremgangsmåtene.
  - Informere rekrutten om kravene som stilles til en uavhengig Norwex-konsulent i forhold til GDPR lovgivningen. Enhver konsulent har ansvar ovenfor sine kunder til å beskytte deres sensitive informasjon.

Etter hvert som konsulenter stiger i gradene gjennom de forskjellige lederskapsnivåene i Norwex-programmet, vil de bli mer erfarne i salgsteknikker, så vel som mer kunnskapsrike om Norwex-produktene og Norwex-programmet. Slike konsulenter kan bli bedt om å dele sin kunnskap med mindre erfarne konsulenter.

De som rekrutterer mye, men ikke hjelper nye konsulenter å utvikle sine forretningsorganisasjoner, opplever vanligvis begrenset suksess. Alle rekruttører har derfor et ansvar for å samarbeide med nye konsulenter i sin organisasjon, hjelpe dem å lære bransjen og oppfordre dem under de kritiske første månedene.

## Retningslinjer og Prosedyrer

### c. Søkerrettigheter:

Norwex oppfordrer enhver ny konsulent på det sterkeste til å rekruttere under den konsulent som presenterte ham for Norwex-programmet. Dersom to konsulenter hver for seg hevder å være rekruttør for en søker, skal Norwex behandle den første konsulentsøknaden mottatt av Norwex som den kontrollerende søknaden og utpeke konsulent angitt som rekruttør på slik søknad til søkerens rekruttør.

### d. Linjeskifting:

Hver konsulent kan ha bare én rekruttør, og en konsulent skal ikke rekruttere eller forsøke å rekruttere en person eller forretningsenhet som allerede har sendt en konsulentsøknad til Norwex eller en person eller forretningsenhet (eller en forretningsenhet som kontrolleres av slik person eller forretningsenhet) som tidligere var konsulent under en annen rekruttør. Denne praksisen, kjent som «linjeskifting», er strengt forbudt, og det samme er ethvert forsøk på å omgå forbudet mot linjeskifting gjennom bruk av psevdonymer eller oppdiktede navn, en ektefelles eller slektnings navn, handelsnavn eller forretningsenheter. Konsulenter skal ikke oppfordre, tilby eller bistå noen annen konsulent i forsøk på å skifte rekruttører eller ledere. Under ingen omstendighet skal en konsulent tilby eller gi et økonomisk eller annet vederlag eller en kampanje til en annen konsulent i bytte mot slik annen konsulents samtykke til å si opp sin eksisterende konsulentkontrakt og bli med igjen under en annen rekruttør. Straks en konsulent er rekruttert, krever Norwex at forholdet mellom konsulenten og rekruttøren opprettholdes og beskyttes. Norwex' hovedkontor kan under særlige omstendigheter regne det som nødvendig å godkjenne et anmodet linjeskifte for konsulenter uten rekruttør eller leder.

## PUNKT 10: FREMGANGSMÅTER FOR BESTILLING

### a. Generelt:

Alle bestillinger på Norwex-produkter må legges inn via Norwex' nettsted for konsulenttjenester. Dersom fremgangsmåtene nedenfor følges, forenkler det behandlingen av bestillinger, slik at de kan gjennomføres raskt og nøyaktig.

### b. Bestilling via Internett:

Konsulenter kan legge inn bestillinger på nettet gjennom Norwex' nettsted for konsulenttjenester på Norwex.no. Norwex stiller generelt Norwex' bestillingstjeneste på nettstedet til rådighet 24 timer per dag, 7 dager i uken (bortsett fra driftsstans på grunn av vedlikehold eller tekniske problemer). For å legge inn bestillinger gjennom Norwex' nettsted for konsulenttjenester må konsulenter logge inn ved hjelp av sitt kontobrukernavn og -passord for å påse at de krediteres for hvert kjøp. Konsulenter kan bruke Norwex' nettsted for konsulenttjenester til å legge inn bestillinger på vegne av sine kunder og betale for slike bestillinger ved hjelp av de aktuelle kundenes kredittkort.

Konsulenter kan alternativt gi adressen til sin konsulentnettside til sine kunder, slik at de kan legge inn bestillinger direkte gjennom sin konsulents nettsted. Så lenge konsulenter eller deres kunder bruker det relevante nettstedet til å legge inn bestillingen og bruke et kredittkort til betaling, vil konsulenten motta kreditt for kjøpet i samsvar med kompensasjonsplanen.

Skulle kunder betale for sine kjøp kontant, er konsulenten nødt til å sette midlene eller sjekken inn på sine kontoer og legge inn bestillingene gjennom sitt Office Suite konsulentkontor for konsulenter eller gjennom Norwex' nettsted for konsulenttjenester ved hjelp av sine egne kredittkortnumre.

## Retningslinjer og Prosedyrer

### c. Tidsfrist:

Alle bestillinger krediteres til en konsulents konto for den perioden de ble kjøpt i. For at en konsulent skal krediteres for en bestilling i en bestemt måned, må Norwex motta bestillingen med alle nødvendige opplysninger (herunder betaling) innen klokken 11 (CET) den første dagen i hver kalendermåned. For alle bestillinger som behandles via Norwex' nettsted eller et personlig nettsted, er tidsfristen for mottak av bestillinger som skal inngå i salgs- og bonusberegningene for en bestemt måned, klokken 11 (CET) den første dagen i hver kalendermåned. Norwex skal ikke svare for uriktige, ufullstendige, mistede eller postlagte bestillinger.

### d. Forbud mot innlegging av bestillinger under et annet konsulentidentifikasjonsnummer

Konsulenter må legge inn alle bestillinger ved hjelp av sitt eget konsulentidentifikasjonsnummer. Å legge inn en bestilling for en konsulent ved hjelp av en annen konsulents nummer eller konto er strengt forbudt og utgjør vesentlig brudd på konsulentkontrakten.

### e. Betalingsformer:

For å forenkle betalingsprosessen, forenkle sendingen av bestillinger og føre nøyaktige kontoposter for konsulenten krever Norwex betaling fra konsulenten bare via Klarna.

### f. Ekspedisjonsgebyrer:

Ekspedisjonsgebyrer vil bli belastet på alle bestillinger. Fullstendige opplysninger finnes på sendingsfanen på Norwex' nettsted for konsulenttjenester.

## PUNKT 11: SENDINGER

### a. Generelt:

Etter at Norwex har akseptert og behandlet en bestilling, vil Norwex sette i verk rimelige tiltak for å sende bestillingen til adressen angitt i bestillingen ved hjelp av et transportfirma Norwex velger. Risiko for tap eller skade vil gå over til den bestillende konsulenten ved Norwex' levering til transportfirmaet. Bestillinger sendes mandag til fredag, bare unntatt offentlige helligdager (virkedager), og konsulenter må påregne opp til fem (5) virkedager for bestillingsbehandling. Selv om Norwex setter i verk rimelige tiltak for å oppfylle alle bestillinger, svarer ikke Norwex, i den grad det er tillatt etter loven, for skader som skyldes manglende oppfyllelse av en bestilling eller forsinket levering.

### b. Mottak av sendinger:

Etter å ha mottatt en bestilling må konsulenten eller kunden snarest og omhyggelig inspisere de bestilte varene for å påse at de er fullstendige og uskadet. Dersom det er et problem med en bestilling, må konsulenten eller kunden etter inspeksjon underrette Norwex' konsulenterviceavdeling straks han har blitt oppmerksom på problemet.

I punkt 12 beskrives prosedyrene for å returnere skadde eller mangelfulle Norwex-produkter.

### c. Ikke-leverbare bestillinger:

Dersom konsulenten ikke angir annet, er instruksene til transportfirmaene at de kan etterlate leveranser uten å måtte få kundens underskrift. Konsulenten kan kreve særlig instruks i så måte og kan gjøre det på et konsulentoppdateringsskjema på Norwex' nettsted for konsulenttjenester.

## Retningslinjer og Prosedyrer

Dersom kunden krever underskrift, skal henting av pakken være dennes ansvar om leveringen ikke kan gjennomføres fordi ingen var til stede for å undertegne.

### d. Utsolgte varer:

Norwex' fremgangsmåter for lagerstyring er beregnet på å påse at mangel på Norwex-produkter sjelden er tilfelle. Men skulle en vare ikke være tilgjengelig når en bestilling legges inn, vil varen bli identifisert som utsolgt, og bestillinger på slike varer vil ikke bli tatt imot. Konsulenter og kunder vil bli bedt om å bestille en ny vare. Norwex vil sette i verk rimelige tiltak for å underrette konsulenter om den forventede fremtidige tilgjengeligheten av utsolgte varer.

### e. Utgåtte varer:

Norwex kan til enhver tid etter egen vurdering stanse produksjonen og/eller salget av Norwex-produkter, eller foreta endringer i respektive priser, kvalitet, ytelse, standarder, grader, innhold, opprinnelsessted eller annet. Norwex skal ikke ha erstatningsansvar overfor en konsulent basert på slik stans eller endring. Når en vare går ut, vil det ikke bli tatt imot stillinger på slike varer. Norwex vil sette i verk rimelige tiltak for å underrette konsulenter om datoen for stansen.

## PUNKT 12: FREMGANGSMÅTER FOR RETUR

Ingenting i dette punkt 12 berører forbrukeres lovfestede rettigheter.

### a. Generelt:

En konsulent eller kunde som ønsker å returnere Norwex-produkter til Norwex uansett grunn, må fylle ut returskjemaet. Dersom Norwex-produktene returneres fordi de regnes som mangelfulle, vil Norwex refundere fraktkostnaden, forutsatt at en kopi av fraktkvitteringen følger med den returnerte varen (bare vanlige fraktgebyrer er refunderbare, gebyrer for rekommandert post eller budlevering er ikke refunderbare). Kunden svarer for øvrig for å sende Norwex-produktene til Norwex for egen regning. Norwex godtar ikke pakker mot kontanter ved levering. Korrekte sendeesker og emballasjematerialer må brukes til å pakke Norwex-produkter som returneres. Risikoen for tap eller skade under sending skal være konsulentens eller kundens ansvar for retur av produkter etter tilfredshetsgarantien beskrevet nedenfor. Norwex vil ikke godta retur av varer som ble skadet under sending på grunn av uegnet emballering.

### b. Produktreturpolicy:

#### Tilfredshetsgaranti

I tillegg til eventuelle forbrukerrettigheter etter norsk forbrukerlovgivning dersom en kunde eller konsulent av en eller annen grunn ikke er fullstendig tilfreds med et Norwex-produkt, kan kunden eller konsulenten returnere den ubrukte delen av produktet innen 60 dager fra datoen for mottak av Norwex-produktene, forutsatt at et utfylt returskjema og en kopi av kundebestillingsskjemaet leveres sammen med varens kjøpsdato. For Norwex-produkter som returneres etter denne policyen, skal Norwex:

- refundere beløp betalt for varene ved å kreditere 100 % av kjøpssummen (minus eventuell provisjon eller bonus dersom disse allerede er betalt ut til konsulenten) til konsulentens bankkonto. Det blir da konsulentens ansvar å refundere kunden den fulle kjøpsprisen. Kvalifikasjoner og provisjoner vil bli justert i samsvar med dette, eller

## Retningslinjer og Prosedyrer

- bytte den returnerte varen mot en vare av tilsvarende eller lavere verdi som konsulenten eller kunden velger. Den opprinnelige bestillingen vil bli refundert, og en ny bestilling vil bli sendt; ekspedisjonsgebyrer vil påløpe. Dersom kunden velger et produkt av mindre verdi, vil Norwex refundere mellomlegget.

Produkter som mottas etter vertskapsprogrammet, kan byttes bare innen den 30 dagers returperioden. Vertskaps-gaver kan ikke returneres med mindre de ble mottatt skadet. Produkter som mottas gratis av et vertskap, refunderes ikke. Varer som kjøpes med vertskapsfordelene, kan byttes bare mot andre varer av tilsvarende verdi.

Konsulenten svarer for å refundere kunden produktets fulle pris. Norwex forbeholder seg retten til å granske og si opp en konsulent på grunn av overdreven returaktivitet.

Varer som returneres innen 60 dager, må tas imot av konsulenten og returneres til Norwex for kundens regning. Men skulle kunden returnere produktene direkte til Norwex for egen regning, kan Norwex refundere denne kostnaden etter egen vurdering.

### c. Manglende varer:

Når det mangler en vare i en bestilling, må konsulenten kontakte konsulent-service innen fem -5 virkedager etter å ha mottatt bestilling. Dersom Norwex finner at varen ikke ble sendt med den opprinnelige bestillingen, vil Norwex sette i verk rimelige tiltak for å sende den manglende varen til adressen angitt av konsulenten eller kunden vederlagsfritt. Utsolgte varer kan ta lengre tid.

### d. Vertskapsbelønningsprogram:

Vertskapsbelønninger som gis bort etter vertskapsprogrammet, er ikke refunderbare og kan byttes mot samme produkt bare dersom de mottas skadet eller mangelfulle.

### e. Retur av usolgt lagerbeholdning ved en konsulent som er sagt opp:

En konsulent som er sagt opp, kan ha mulighet til å returnere usolgte Norwex-produkter som ble kjøpt av Norwex.

Konsulenten kan returnere til Norwex' adresse nevnt ovenfor eventuelle varer som konsulenten har kjøpt i henhold til handelssystemet innen 21 dager etter oppsigelsesdatoen, og som forblir usolgt, forutsatt at slike usolgte varer fortsatt er i den stand de var i på kjøpstidspunktet, enten den ytre emballasjen er brutt eller ikke, og kan få igjen eventuelle penger som er betalt for slike varer, og konsulenten kan avbestille eventuelle tjenester som konsulenten har bestilt i henhold til handelssystemet innen slik 14-dagersperiode og kan få tilbake eventuelle penger som er betalt for slike tjenester, forutsatt at slike tjenester ennå ikke er levert til konsulenten. Returnerte Norwex-produkter som Norwex ikke finner å være i salgbar stand, vil bli sendt tilbake til konsulenten for konsulentens regning. Bonuser vil bli justert i samsvar med dette. Opplysninger om justering av bonuser finnes i punkt 13 c.

\*\*Aktuell og salgbar vil si ethvert produkt som Norwex tilbyr for salg på den datoen Norwex mottar det usolgte produktet fra konsulenten, i aktuell emballasje og med lang gjenværende holdbarhetstid, at varene er uåpnet og ubrukt, at emballasjen og merkingen ikke er endret eller skadet, at varene og deres emballasje er i slik stand at det er kommersielt rimelig i bransjen å selge varene til full pris, og at varene ikke identifiseres som ikke-returnerbare, utgåtte eller sesongmessige.

### PUNKT 13: GODTGJØRELSE

#### a. Generelt:

Norwex' karriereplan («kompensasjonsplanen») er opptatt i konsulentkontrakten. Kompensasjonsplanen identifiserer inntjeningsmuligheter som er tilgjengelige for konsulenter, og fastsetter salgs- og organisasjonskravene som er nødvendige for å oppnå bonuser. Kompensasjonsplanen er bygd på salg av Norwex-produkter til kunder. Konsulenter som oppfyller visse salgs- og organisasjonskrav, er berettiget til å motta provisjoner og bonuser som beskrevet i kompensasjonsplanen.

#### b. Bonusperiode:

Bonuser beregnes månedlig, og bonusperioden opphører klokken 11:59 (norsk tid) den første dagen i hver kalendermåned. Bestillinger som mottas på den siste dagen i en bonusperiode via Norwex' nettsted innen klokka 11:59 (norsk tid), vil bli tatt med for den bonusperiodens bonusberegning. Alle bestillinger som mottas etter tidsfristen, vil bli tatt med i bonusberegningen for påfølgende bonusperiode.

#### c. Justeringer av kvalifikasjoner og bonuser:

Når et produkt returneres til Norwex for refusjon, skal kvalifikasjonene, bonusene og provisjonene som kan tilskrives det returnerte produktet, trekkes fra konsulentens kvalifikasjoner og bonuser så vel som eventuelle kvalifikasjoner og bonuser som en overordnet konsulent oppnår. Disse fradragene foretas i den måneden refusjonen ble gitt. Dersom en konsulent sies opp og bonusene som kan tilskrives det returnerte produktet, ennå ikke er krevd fullt inn av Norwex, kan resten av den utestående saldoen avregnes mot eventuelle utestående beløp til den oppsagte konsulenten. Norwex forbeholder seg retten til å granske og si opp en konto på grunn av overdreven eller upassende returaktivitet forbundet med ikke-mangelfulle varer.

#### d. Kredittbalanser, bonuser og provisjoner:

Kredittbalanser på konsulentkontoer bestående av saldoer, bonuser og provisjonsbetalinger vil bli betalt inn på konsulentens bankkonto hver måned.

### PUNKT 14: OVERFØRING AV KONSULENTKONTRAKT

#### a. Salg eller oppsigelse av konsulentkontrakt:

En konsulent kan ikke selge, overdra eller på annen måte overføre konsulentkontrakten uten forutgående skriftlig samtykke fra Norwex. Norwex forbeholder seg retten etter egen vurdering til å avvise og forby et salg, en overdragelse eller en overføring av en konsulentkontrakt.

#### b. Skilsmisse eller separasjon mellom konsulenter:

Konsulenter som er ektefeller, må drive under én konsulentkontrakt. Ved skilsmisse, oppløsning eller separasjon må ektefellene gjøre ett av følgende:

- En ektefelle kan skriftlig samtykke i å i) si opp konsulentkontrakten slik den gjelder for den ektefellen, ii) avstå fra den ektefellens interesse i konsulentkontrakten og iii) gi Norwex tillatelse til å betale alle provisjoner og bonuser til, og på annen måte handle direkte og utelukkende med den ikke-avstående ektefellen, eller



## Retningslinjer og Prosedyrer

- Uten hensyn til skilsmissen eller separasjonen kan ektefellene samtykke i å fortsette driften i fellesskap etter konsulentkontrakten under «normale» omstendigheter, der Norwex vil fortsette å betale alle provisjoner og bonuser og for øvrig handle med hver av ektefellene på samme måte som Norwex gjorde før skilsmissen eller separasjonen.

Under ingen omstendigheter vil organisasjonen til skilte eller separerte konsulentektefeller deles opp. Under ingen omstendigheter vil Norwex likeledes dele opp bonus- eller provisjonsbetalinger mellom skilte eller separerte ektefeller.

### c. Konsulenter som blir ektefeller:

Skulle en konsulent bli ektefellen til en person som for øyeblikket ikke er konsulent, har konsulenten mulighet til å tilføye den nye ektefellen til konsulentens konsulentkontrakt. For å tilføye en ektefelle til en eksisterende konsulentkontrakt må ektefellen fylle ut og sende inn en ny konsulentkontrakt og for øvrig oppfylle alle gjeldende kvalifikasjonskrav. Skulle en konsulent bli ektefellen til en person som for øyeblikket er konsulent, oppfordres det nye paret til, men pålegges ikke, å samarbeide under én konsulentkontrakt. Dersom en av konsulentene velger å bli tilføyd til ektefellens konsulentkontrakt, må slik konsulent gi avkall på alle rettigheter til sin eksisterende konsulentkontrakt. Dersom en konsulent blir ektefellen til en konsulent som han personlig har rekruttert, kan de to konsulentene fusjonere sine respektive konsulentkontrakter til én konsulentkontrakt.

### d. Endring av kontroll i forretningsenhet:

Med hensyn til en konsulent som er en forretningsenhet, menes med «kontrollendring» oppkjøp av en annen person eller enhet eller gruppe av personer eller enheter av en kontrollerende andel eller majoritetsandel i slik forretningsenhet. En faktisk eller potensiell kontrollendring må underrettes til Norwex. Dersom Norwex etter egen vurdering finner at slik kontrollendring vil berøre andre konsulenter eller Norwex negativt, kan Norwex si opp forretningsenhetens konsulentkontrakt. Ved en kontrollendring må den gjenværende forretningsenheten fortsette å oppfylle hvert av kravene i konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene.

### e. Dødsfall og uførhet:

Ved en konsulents død eller uførhet kan konsulentens rettigheter til konsulentkontrakten gå over til konsulentens arvinger, fondforvaltere eller andre begunstigede, forutsatt at det treffes tiltak for å påse at andre konsulenter i gjeldende overordnet organisasjon, og Norwex, ikke blir negativt berørt. Dersom Norwex etter egen vurdering finner at slik disposisjon i en konsulentkontrakt vil berøre andre konsulenter eller Norwex' virksomhet negativt, kan Norwex si opp gjeldende konsulentkontrakt ved konsulentens død eller uførhet. Nødvendig juridisk dokumentasjon må sendes til Norwex i forbindelse med overføring av en konsulentkontrakt ved en konsulents død eller uførhet. Hver konsulent bør følgelig høre med sin advokat for å bistå i utarbeidelsen av et testamente, en trust eller annet testamentarisk instrument som overfører konsulentens interesse korrekt.

Når rettighetene etter en konsulentkontrakt overføres ved testamente eller annen testamentarisk prosess med Norwex' godkjenning, vil den begunstigede erverve retten til å kreve inn bonuser og provisjoner generert av den avdøde konsulentens organisasjon, og vil for øvrig anta alle rettighetene og forpliktelsene til den avdøde konsulenten etter konsulentkontrakten, forutsatt at følgende krav er oppfylt. Den begunstigede må:

- sende inn en ny konsulentsøknad og for øvrig oppfylle alle kvalifikasjonskravene for å bli konsulent



## Retningslinjer og Prosedyrer

- overholde vilkårene i konsulentkontrakten, og
- oppfylle alle kravene for den avdøde konsulentens nivå og tittel

For å gjennomføre en testamentarisk overføring av en konsulentkontrakt ved en konsulents død må rettsetterfølgeren gi følgende til Norwex:

- en original dødsattest
- en notarialbekreftet kopi av testamentet eller annet instrument som fastslår rettsetterfølgerens rett (sertifisert kopi av skifteattesten eller sertifisert kopi av utstedelsen av skifteattesten dersom det ikke foreligger testamente) til konsulentkontrakten
- en utfylt og korrekt undertegnet konsulentsøknad
- skriftlig instruks fra testamentsfullbyrder/bostyrer med hensyn til overføringen, og
- en godtgjørelse fra testamentsfullbyrderen/bostyreren om å holde Norwex, dennes styremedlemmer, arbeidstagere og tillitsmenn skadesløs for alle krav, søksmål, saker, tap, fordringer, kostnader og utgifter som kan rettes mot dem i forbindelse med slik skriftlig instruks.

Bonuser generert etter en konsulentkontrakt overført i henhold til dette punktet vil bli betalt i én betaling til den nye konsulenten. Overføringen vil bli gjort til bankkontoen på konsulentoppdateringsskjemaet, som er tilgjengelig på Norwex' nettsted for konsulenttjenester. Dersom konsulentkontrakten overføres til felles arvinger, må de utgjøre en forretningsenhet og identifisere ansvarlig person for enhetens virksomhet, og for øvrig overholde alle kravene for slik forretningsenhet angitt i konsulentkontrakten. Norwex vil utstede alle bonuser til den nye forretningsenheten.

### f. Overføring av konsulentkontrakt til ektefelle eller barn:

En konsulent kan overføre sine rettigheter etter en konsulentkontrakt til en ektefelle eller et barn, så lenge ektefellen eller barnet oppfyller alle kvalifikasjonskrav og andre krav til å bli konsulent. Slik overføring skal være underlagt kravene i punkt 14 a. Mottageren må skjytte de løpende oppgavene til den overførende konsulenten, fyller ut og sende inn en korrekt undertegnet konsulentsøknad og overholde alle vilkårene i konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene.

### g. Pensjonering:

Norwex gir ingen pensjonsfordeler til konsulenter, og konsulenter har ikke tillatelse til å overdra eller overføre sine konsulentkontrakter ved pensjonering, unntatt dersom annet er tillatt etter dette punktet.

### h. Forbud mot alle andre overføringer foretatt av konsulenter:

Unntatt dersom det er uttrykkelig tillatt etter dette punkt 14, og med Norwex' forutgående skriftlige godkjenning, skal konsulenter ikke overdra, selge, overføre eller på annen måte avhende, enten det er frivillig eller ufrivillig, etter loven eller på annen måte, konsulentkontrakten eller eventuelle rettigheter eller forpliktelser etter konsulentkontrakten. Påståtte overdragelser, salg, overføringer eller andre disposisjoner vil være ugyldige, unntatt dersom de er tillatt etter denne avtalen. Dersom annet ikke følger av det foregående, skal konsulentkontrakten være bindende og gjelde til fordel for partene og deres respektive rettsetterfølgere og tillatte rettighetsserververe.

### PUNKT 15: OPPSIGELSE OG SUSPENSJON

#### a. Virkning av oppsigelse:

Ved utløp eller oppsigelse av en konsulentkontrakt skal den forhenværende konsulenten ikke ha noen rettigheter til konsulentens organisasjon eller mulighet til å motta eventuelle provisjoner eller bonuser fra salg som konsulenten eller hans tidligere organisasjon genererer etter en oppsigelse. En konsulent hvis konsulentkontrakt er sagt opp, vil miste alle rettigheter til å delta i eller dra nytte av kompensasjonsplanen og Norwex-programmet. Dette omfatter retten til å selge Norwex-produkter, opptre som rekruttør, bruke Norwex' merker eller annet Norwex-markedsføringsmateriale uansett formål, og retten til å motta fremtidige provisjoner og bonuser eller andre inntekter skyldes salg og annen virksomhet med konsulentens tidligere organisasjon. I tilfelle oppsigelse skal alle lisenser tildelt konsulenten i henhold til konsulentkontrakten uten videre sies opp, og den oppsagte konsulenten samtykker i å avstå fra alle eventuelle rettigheter han kan ha, herunder eventuelle eiendomsrettigheter til sin tidligere organisasjon og eventuelle bonuser, provisjoner eller andre beløp avledet av slik organisasjons fremtidige salg og andre aktiviteter.

En konsulent hvis konsulentkontrakt sies opp, skal motta bonuser for de siste fulle bonusperiodene der de var aktive før oppsigelse (minus beløp holdt tilbake under eventuell suspensjon før en ufrivillig oppsigelse, eventuell utestående saldo som kan finnes på konsulentenes kontoer, eller eventuelle andre beløp som kan skyldes Norwex.

Norwex skal ikke være ansvarlig overfor en konsulent for erstatning av noen som helst art utelukkende som resultat av å si opp en konsulentkontrakt i samsvar med konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene, og oppsigelse av konsulentkontrakten vil skje uten at det berører eventuell annen rettighet Norwex kan ha etter konsulentkontrakten eller gjeldende lovgivning.

Ved utløp eller oppsigelse av konsulentkontrakten skal følgende punkter i disse retningslinjene og fremgangsmåtene fortsette å gjelde: punkt 8 g. (med hensyn til organisasjonsaktivitetsrapportenes fortrolighet), punkt 8 k. og l. (i hvert tilfelle med hensyn til fortrolige opplysninger eller kundeopplysninger oppbevart av konsulenter etter oppsigelse), punkt 8 p, punkt 12 e, punkt 14, punkt 15, punkt 16, punkt 17 og punkt 18.

#### b. Omrekruttering:

En konsulent som frivillig har sagt opp, kan bli med igjen som konsulent ved å sende inn en ny konsulentsøknad som Norwex godtar. I tilfelle omrekruttering må konsulenten forbli under samme rekruttør. Ved frivillig oppsigelse vil konsulentens organisasjon forbli hos den overordnede konsulenten, som er der den ble plassert da konsulenten ble frivillig sagt opp.

#### c. Ufrivillig oppsigelse:

I tillegg til at Norwex pålegger å sette i verk avhjelpende tiltak i henhold til punkt 16, forbeholder Norwex seg retten til å si opp konsulentkontrakten med en konsulent som etter Norwex' vurdering har brutt vilkårene i konsulentkontrakten (herunder blant annet bestemmelsene i disse retningslinjene og fremgangsmåtene), eller som begår handlinger eller unnlatelser som Norwex med rimelighet regner som skadelige for andre konsulenter eller Norwex' interesser. Ufrivillig oppsigelse skal få virkning umiddelbart ved Norwex' meddelelse til konsulenten. Flere opplysninger om Norwex' oppsigelsesrett finnes i avtlevilkårene.

## Retningslinjer og Prosedyrer

En konsulent som får sin konsulentkontrakt sagt opp ufrivillig, kan søke gjeninnsetting ved å sende en formell skriftlig anmodning ett år etter oppsigelsesdatoen. Norwex forbeholder seg imidlertid retten til å avvise enhver slik anmodning etter egen vurdering. Dersom Norwex godtar anmodningen om gjeninnsetting, må konsulenten fylle ut og sende inn en konsulentsøknad som Norwex godtar. En gjeninnsatt konsulent vil ha ingen tilgang eller rettigheter til en organisasjon som kan ha eksistert etter den tidligere konsulentkontrakten.

### d. Opphør av virksomhet:

Norwex forbeholder seg uttrykkelig retten til å si opp alle konsulentkontrakter ved å gi 30 dagers skriftlig meddelelse dersom konsulenten velger å: 1) avslutte forretningsdriften, 2) oppløses som forretningsenhet eller 3) avslutte distribusjon av sine produkter og tjenester via direktesalg.

### e. Frivillig oppsigelse:

En konsulent har rett til å si opp konsulentkontrakten til enhver tid uansett grunn. Meddelelse om oppsigelse må sendes skriftlig til Norwex minst 14 dager på forhånd. Meddelelsen vil ikke få virkning dersom den ikke er mottatt av Norwex. Den skriftlige meddelelsen må inneholde konsulentens underskrift, navn skrevet med blokkbokstaver, adresse og konsulentnummer.

En konsulent som sier opp konsulentkontrakten frivillig, skal ha rett til å søke gjeninnsetting i Norwex-programmet i henhold til bestemmelsene i punkt 15 b ovenfor.

### f. Suspensjon:

Norwex forbeholder seg retten til å suspendere en konsulent som bryter vilkårene i konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene, eller som begår handlinger eller unnlatelser som Norwex regner som skadelige eller uheldige for andre konsulenter eller Norwex' beste interesser. Avhengig av hvor alvorlig atferden som fører til suspensjonen, er, kan den suspenderte konsulenten måtte avstå fra retten til eventuelle provisjoner eller bonuser som konsulenten ellers ville ha generert under suspensjonsperioden. Norwex skal bestemme suspensjonsperioden og sanksjonenes omfang på grunnlag av den aktuelle overtredelsens art.

### g. Lovfestede rettigheter:

Bestemmelsene i dette punkt 15 berører ikke konsulentens lovfestede rettigheter til å si opp konsulentkontrakten eller konsulentens lovfestede rettigheter ved en oppsigelse av konsulentkontrakten uansett grunn som er angitt i avtalevilkårene.

## PUNKT 16: AVHJELPENDE TILTAK; KLAGER

Norwex forbeholder seg retten til å gjøre gjeldende vilkårene i konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene, og treffe nødvendige avhjelpende tiltak for å opprettholde målene og formålet med Norwex-programmet. Mislighold av konsulentkontrakten, herunder brudd på disse retningslinjene og fremgangsmåtene, herunder eventuell ulovlig, svikaktig, bedragerisk eller uetisk forretningsvirksomhet fra en konsulent, kan etter Norwex' egen vurdering føre til én eller flere av følgende avhjelpende tiltak:

- (i) utstedelse av skriftlig advarsel og formaning
- (ii) krav om at konsulent setter i verk umiddelbare avhjelpende tiltak

## Retningslinjer og Prosedyrer

- (iii) tap av rett til å motta fremtidige bonuser
- (iv) innstilling av konsulentkontrakten
- (v) ufrivillig oppsigelse av konsulentkontraktene, eller
- (vi) eventuelle andre tiltak eller beføyelser som er uttrykkelig tillatt etter konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og prosedyrene.

En konsulent som er underlagt de avhjelpende tiltakene beskrevet i iii), iv) eller v) ovenfor, kan innklage avgjørelsen ved å sende et brev til Norwex med begrunnelse for hvorfor slikt tiltak ikke bør treffes. For å bli behandlet må en klage sendes ved rekommandert brev og mottas av Norwex innen 20 dager fra datoen Norwex sendte meddelelse om det avhjelpende tiltaket til konsulenten. Dersom en konsulent leverer inn en rettidig klage, vil klagen bli gransket av et regeloverholdelsespanel hos Norwex. Norwex vil underrette konsulenten om beslutningen til Norwex', og slik beslutning skal være endelig.

I situasjoner som Norwex regner som hensiktsmessige, kan Norwex dessuten anlegge erstatningssak og sak for å gjøre gjeldende eventuelle andre tilgjengelige beføyelser. Norwex kan holde tilbake fra en konsulent alle eller en del av konsulentens provisjoner og bonuser fra perioden som Norwex undersøker eventuell ulovlig virksomhet eller mislighold av konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene. Dersom en konsulent sies opp på grunn av mislighold av konsulentkontrakten, skal konsulenten ikke ha rett til å få tilbake bonuser og provisjoner som er holdt tilbake i påvente av etterforskningen.

### PUNKT 17: GARANTIER; ANSVARSBEGRENSNING; SKADESLØSHOLDELSE

#### a. Garantifraskrivelse:

Norwex garanterer overfor konsulenten at Norwex-produktene slik og når de leveres av Norwex, skal være fri for vesentlige mangler. Norwex' eneste forpliktelse overfor konsulenten og konsulentens eneste beføyelse for mislighold av denne garantien skal være å returnere eventuelt mangelfullt Norwex-produkt og motta en erstatning eller kreditt som beskrevet i punkt 12. I den grad det er tillatt etter gjeldende lovgivning, fraskriver Norwex seg ansvaret for alle andre garantier med hensyn til Norwex-produktene, Norwex-programmet, kompensasjonsplanen og enhver annen gjenstand i konsulentkontrakten, enten de er uttrykkelige, stilltiende eller lovfestede, herunder eventuelle garantier med hensyn til salgbarhet, formålstjenlighet, eiendomsrett, fravær av immaterialkrenkelse, nøyaktighet eller innholdets fullstendighet, resultater, fravær av uaktsomhet eller mangel på håndverksmessig utførelse.

Uten å begrense eller utelukke forbrukeres beføyelser etter gjeldende forbrukerlovgivning (dersom og i den grad konsulenten kan opptre i egenskap av forbruker under alle omstendigheter) gis ingen andre garantier, enten de er uttrykkelige eller stilltiende, med hensyn til Norwex-produkter som for øvrig er i samsvar med konsulentkontrakten. Konsulenter må ikke forsøke å utelukke, begrense eller modifisere andre forbrukergarantier som kunder har juridisk rett til.

#### b. Ansvar for følgeskadeerstatning:

Uten hensyn til noen bestemmelse i konsulentkontrakten (herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene) om det motsatte eller vesentlig forfeilet formål skal Norwex eller noen av dennes tilknyttede parter (som definert i punkt 18 h) under noen omstendighet svare overfor konsulenten

## Retningslinjer og Prosedyrer

for følgeskade-, tilleggsskade- eller strafferstatning av noen som helst art eller sort. Uten hensyn til noen bestemmelse i konsulentkontrakten (herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene) om det motsatte eller vesentlig forfeilet formål skal Norwex eller noen av dennes tilknyttede parter (som definert i punkt 18 h) under noen omstendighet svare overfor konsulenten for tapt fortjeneste, tapt omsetning og tapte muligheter, uansett årsak, som oppstår som følge av eller i tilknytning til konsulentkontrakten eller gjenstanden for konsulentkontrakten (herunder blant annet Norwex-produktene, Norwex' direktosalgsprogram og Norwex' kompensasjonsplan), enten ansvarsgrunnlaget har sitt opphav i kontrakt, utenfor kontrakt eller annet (herunder blant annet uaktsomhet og objektivt ansvar), selv om Norwex eller noen av dennes tilknyttede parter er informert om muligheten for slikt erstatningsansvar.

### c. Begrenset ansvar for primærskadeerstatning:

I den grad det er tillatt etter loven, uavhengig av omstendighetene og uavhengig av handlingen, enten grunnlaget har sitt opphav i kontrakt etter denne avtalen eller utenfor kontrakt, herunder uaktsomhet eller produktansvar, skal Norwex' samlede erstatningsansvar for konsulentens primærskader som på noen som helst måte oppstår som følge av eller i forbindelse med denne avtalen, herunder blant annet eventuelt ikke-avhjulpert vesentlig mislighold, brudd eller feil fra Norwex' side etter denne konsulentkontrakten, på ingen måte overstige 500 kroner.

### d. Skadesløsholdelse:

Konsulenten identifiserer og holder herved Norwex (sammen med dennes tilknyttede parter), agenter, andre konsulenter, aksjonærer, medlemmer, arbeidstagere, styremedlemmer, tillitsmenn og advokater (sammen «skadesløsholdte parter») skadesløs for alle tap eller forpliktelser (herunder advokathonorarer) noen av dem kan pådra seg som følge av eller i forbindelse med konsulentens mislighold eller antatt mislighold av konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene. Uten å begrense det foregående skal konsulenten spesifikt holde de skadesløsholdte partene skadesløs for tap eller forpliktelser de kan pådra seg som følge av at slik konsulent regnes som arbeidstager, agent eller annet enn uavhengig leverandør, og slik konsulents skatteforpliktelser.

## PUNKT 18: DIVERSE

### a. Utskillelse:

Dersom en bestemmelse i konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene, erklæres ugyldig av en kompetent domstol, skal denne bestemmelsen gjøres gjeldende så vidt mulig for å gi virkning til partenes intensjon, eller skal, dersom slik håndhevelse er umulig, regnes som strøket fra konsulentkontrakten, og resten av konsulentkontrakten og slike bestemmelser som gjelder for andre personer, steder og omstendigheter, skal fortsette å gjelde fullt ut.

### b. Gjeldende lovgivning:

Denne konsulentkontrakten er underlagt norsk lovgivning og skal tolkes etter denne. Partene samtykker i at norske domstoler skal ha enekompetanse til å behandle og avgjøre eventuelle saker eller søksmål, og avgjøre eventuell tvister som kan oppstå som følge av eller i forbindelse med denne konsulentkontrakten, forutsatt at Norwex skal forbli den lovfestede rekruttøren for dette handelssystemet i Norge.

## Retningslinjer og Prosedyrer

### bb. Behandling av personvernopplysninger (GDPR)

Salgsagenter som mottar personopplysninger fra kunder gjennom bestillinger og demoer, er ansvarlig for å sikre sikkerheten og trygg lagring av disse personopplysningene i samsvar med fastsatt GDPR lovgivning.

Norwex legger stor vekt på å beskytte enkeltpersoners personopplysninger og privatliv. Som Norwex-konsulent er du derfor forpliktet til å overholde personvernreglene gitt i GDPR og andre gjeldende lover. Kundene dine skal informeres om deres rettigheter, spesielt følgende:

Artikkel 15 – Den registrertes rett til innsyn	Artikkel 18 – Rett til begrensning av behandling
Artikkel 16 – Rett til retting	Artikkel 20 – Rett til dataportabilitet
Artikkel 17 – Rett til sletting og til å bli glemt	Artikkel 21 – Rett til å protestere

Videre er det er Norwex og Salgsagentens ansvar som en behandlingsansvarlige å sikre at kundenes personopplysninger

1. Behandles lovlig, rettferdig og åpent for innsyn for eieren av personopplysningene.
2. Samles inn for spesifiserte, eksplisitte og legitime formål
3. Er tilstrekkelige og relevante
4. Nøyaktige
5. Oppbevares i et skjema som tillater identifikasjon av den registrerte og hvor de kan fjernes fra når de ikke lenger er nødvendig.
6. Behandles på en måte som sikrer riktig sikkerhet.

KONSULENTEN er ansvarlig for å gjennomføre tilstrekkelige tiltak for å møte de angitte sikkerhets- og personvernkravene for kunder i henhold til GDPR.

- For å sikre tilstrekkelig sikkerhetsnivå er på plass for å sikre konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og mer, knyttet til behandling og andre relaterte aktiviteter. (Artikkel 32).

Ved tilfeller hvor Norwex ønsker å bruke ditt navn, bilde, video, din historie og/eller bilde i reklame for Norwex, blant annet på internett, vil særskilt godkjenning bli innhentet.

Norwex kan gi dine personlige opplysninger som din e-postadresse og telefonnumre til din rekruttør og enhver annen upline-konsulent i den grad det er nødvendig for å kunne jobbe effektivt med dem.

Personlige data som blir overført til USA faller under både GDPR-kravene (General Data Protection Regulation), sammen med Privacy Shield. Privacy Shield er en sertifiseringsordning for virksomheter i USA, som kan garantere tilstrekkelig personvern slik at de er i overensstemmelse med EU lovgivningen.

## Retningslinjer og Prosedyrer

Vær oppmerksom på følgende:

### Generell databeskyttelsesforordning (GDPR)

Den generelle databeskyttelsesforskriften (GDPR) (EU) 2016/679 er en forordning i EUs lov om databeskyttelse og personvern for alle enkeltpersoner innen EU/EØS. Det omhandler også eksport av personopplysninger utenfor EU/EØS.

GDPR har som mål å gi innbyggere og beboere kontroll over sine personopplysninger og for å forenkle regelverket for internasjonal virksomhet ved å forene reguleringen i EU/EØS. Den ble vedtatt 14. april 2016, og etter en toårig overgangsperiode, ble håndhevbar 25. mai 2018. GDPR erstatter databeskyttelsesdirektivet fra 1995. Ettersom GDPR er en forordning og ikke et direktiv, er forordningen direkte bindende og gjeldende.

#### c. Andre leverandører:

Uten hensyn til noen bestemmelse om det motsatte i konsulentkontrakten kan Norwex bruke konsulenter eller andre leverandører i forbindelse med oppfyllelsen av sine forpliktelser og utøvelsen av sine rettigheter etter konsulentkontrakten.

#### d. Force majeure:

Norwex skal ikke svare overfor en konsulent for unnlatt eller utsatt oppfyllelse av forpliktelsene etter konsulentkontrakten dersom slik unnlattelse eller utsettelse skyldes omstendigheter utenfor dennes rimelige kontroll, herunder myndighetstiltak, krig, opprør, sabotasje, embargo, brann, flom, streik eller annen arbeidsforstyrrelse, avbrudd eller forsinkelse av transport, utilgjengelighet, avbrudd eller forsinkelse av telekommunikasjon eller tredjepartstjenester, eller manglende evne til å innhente nødvendige råvarer, forsyninger, utstyr eller fullmakt for oppfyllelse etter konsulentkontrakten.

#### e. Tolkning:

I tolkningen av konsulentkontrakten skal følgende gjelde: i) Overskrifter skal bare være veiledende og ikke regnes som del av konsulentkontrakten, ii) dersom annet ikke fremgår av sammenhengen, skal entall omfatte flertall og flertall omfatte entall, iii) dersom annet ikke er særlig angitt, skal uttrykkene «i denne avtalen» og andre tilsvarende uttrykk henvise til konsulentkontrakten som helhet og ikke til et særlig punkt, og iv) ordene «omfatte» og «herunder» skal ikke tolkes som begrensende, men bety «blant annet omfatte» og «herunder blant annet».

#### f. Avtalens fullstendighet:

Konsulentkontrakten, herunder disse retningslinjene og fremgangsmåtene, medieerklæringen og kompensasjonsplanen utgjør hele avtalen mellom Norwex og konsulenten, og slik avtale erstatter alle tidligere, samtidige og inkonsekvente avtaler, forhandlinger, erklæringer og løfter mellom partene, skriftlige eller muntlige, vedrørende gjenstanden for avtalen. Det finnes ingen muntlige eller skriftlige ytterligere erklæringer, avtaler eller overenskomster unntatt som angitt i konsulentkontrakten.

#### g. Meddelelser:

Unntatt dersom annet uttrykkelig fastsettes i konsulentkontrakten, skal alle nødvendige eller tillatte meddelelser etter konsulentkontrakten skje skriftlig og sendes til den parten som skal underrettes ved rekommandert brev, eller leveres personlig, og skal regnes for å gjelde ved mottak. Meddelelser til en konsulent skal sendes til adressen som konsulenten angir i konsulentopplysningene, eller som konsulenten senere sender skriftlig. Dersom en konsulent sender en meddelelse til Norwex, må den



## Retningslinjer og Prosedyrer

skriftlige meddelelsen inneholde konsulentens underskrift, navn skrevet med blokkbokstaver, adresse og konsulentnummer.

h. Tvisteløsning:

En uoverensstemmelse, fordring eller tvist av hvilken som helst art mellom en konsulent på den ene side og Norwex og/eller de tilknyttede partene (som definert nedenfor) på den annen side, herunder blant annet slike som oppstår som følge av eller i tilknytning til konsulentkontrakten eller mislighold av denne, eller det kommersielle, økonomiske eller øvrige forholdet mellom konsulenten og Norwex og/eller de tilknyttede partene (i dette punkt 18 h er hver for seg en «part»), enten kravgrunnlaget har sitt opphav i lov, kontraktsforhold, ikke-kontraktsmessig forhold, common law eller annet («tvist»), skal avgjøres som angitt i dette punkt 18 h.

(a) Tvisten skal henvises så snart som praktisk mulig for løsning til den andre parten ved å gi skriftlig meddelelse. Alle underrettelser i en forhandling i henhold til dette punktet skal behandles som fortrolige.

(b) Dersom tvisten ikke er løst innen ti (10) virkedager (eller slik lengre periode som partene kan avtale skriftlig) etter å ha blitt henvist til den andre parten for løsning, kan en part (men vil for å unngå tvetydighet ikke plikte å) henvise tvisten til en uavhengig megler, hvis identitet skal avtales på forhånd av partene. Dersom partene ikke kan enes om en megler innen femten (15) dager etter en parts anmodning om å utnevne megler, skal hver part stå fritt til å skrive til det internasjonale tvisteløsningssenter og be om utnevning av én megler i samsvar med tvisteløsningssenterets meglingsregler.

(c) Eventuelle anførsler som er levert inn, og drøftelser som omfatter megleren, skal uansett art behandles strengt fortrolig og uten at det berører rettighetene og/eller forpliktelsene til partene i en rettssak, og er taushetsbelagt etter avtale. Partene skal levere inn skriftlige anførsler til megleren innen 60 dager etter hans utnevning. Partene samtykker i å forsøke å løse tvisten i god tro. Partene skal dele meglerkostnadene likt. Kostnadene ved alle sakkyndige og andre tredjeparter som på anmodning fra en part skal ha blitt instruert i meglingen, skal være for den partens regning, og den parten skal bære disse kostnadene. Meglingen skal finne sted på norsk i Norge.

(d) For å unngå tvetydighet er denne meklingsprosessen frivillig og derfor ikke bindende for noen part når det gjelder å forplikte seg til prosessen og fremgangsmåten. Men dersom partene, med bistand fra megleren, når et forlik, skal slikt forlik reduseres til skriftlig og bli bindende for partene straks det er undertegnet av den autoriserte representanten for hver part.

(e) Megleren skal ikke ha fullmakt til å endre, modifisere, tilføye eller trekke fra noen bestemmelse i konsulentkontrakten eller treffe avgjørelse om eller tildele eventuell forlengelse, fornyelse eller fortsettelse av konsulentkontrakten. Megleren skal ikke ha fullmakt til å tildele følgeskade-, tilleggsskade- eller strafferstatning av noen som helst art eller sort uansett årsak.

(f) Uten at det berører punkt b og c ovenfor, kan hver part, dersom partene ikke klarer å løse en tvist ved megling (uavhengig av hvilken fase den er inne i) anlegge rettsak for avgjørelse av den aktuelle tvisten.

(g) Ingenting i dette punkt 18 h skal begrense en parts frihet til å anlegge rettssak, herunder for rettslig forbud, dersom slike saker er nødvendige for omgående å bevare en juridisk rettighet eller beføyelse, beskytte immaterialrettigheter eller rettigheter til fortrolige opplysninger eller på annen måte forhindre trusselen om uopprettelig skade. Den vinnende parten i en sak for å gjøre gjeldende slike bestemmelser skal ha rett til domstolens avgjørelse om betaling av rimelige advokathonorarer



## Retningslinjer og Prosedyrer

og kostnader i forbindelse med slik sak. Dersom en del av dette punktet regnes som ugyldig av en eller annen grunn, skal resten fortsette å gjelde fullt ut.

(h) Selv om konsulentkontrakten inngås mellom konsulenten og Norwex, er Norwex' tilknyttede selskaper, eiere, medlemmer, ledere og arbeidstagere («tilknyttede parter») tiltenkte begunstigede tredjeparter av konsulentkontrakten for formål med bestemmelsene i konsulentkontrakten som henviser spesifikt til dem, herunder denne tvisteløsningsprosedyren. Partene stadfester at ingenting i denne avtalen er beregnet på å skape deltagelse fra eller ansvar for de tilknyttede partene med hensyn til eventuelle forretninger mellom konsulenten og Norwex, og partene stadfester videre at ingenting i denne avtalen skal regnes av noen av dem for å utgjøre en avståelse fra de tilknyttede partenes side av eventuelt forsvar som de tilknyttede partene for øvrig kan ha vedrørende hvorvidt de kan gjøres til part i en tvist mellom de andre partene.

(i) En endring av dette punktet, eller tvisteløsningsbestemmelsen i konsulentkontrakten, skal ikke gjelde for

(1) en tvist som oppstår før virkningsdatoen for slik endring, eller 2) en konsulent som frivillig sier opp eller på annen måte avslår å delta i Norwex-programmet etter virkningsdatoen for slik endring.

Skulle det oppstå tvist som følge av transaksjonen, ber vi deg vennligst bruke konsulentenserviceadressen for Norge; [post@norwex.no](mailto:post@norwex.no).