

USAFINA<sup>®</sup>



Kebijakan & Prosedur



# DAFTAR ISI

<b>BAGIAN 1 .....</b>	<b>2</b>
PENDAHULUAN .....	2
1.1 Kebijakan yang termasuk dalam Perjanjian Penjualan Langsung .....	2
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Perubahan .....	2
1.4 Keterlambatan .....	2
1.5 Keterpisahan Kebijakan dan Ketentuan .....	2
1.6 Judul Tidak Bersifat Substantif .....	2
1.7 Mengabaikan .....	2
1.8 Permintaan Saran .....	2
<b>BAGIAN 2 .....</b>	<b>2</b>
MENJADI PENJUAL LANGSUNG .....	2
2.1 Persyaratan untuk menjadi penjual langsung USANA .....	2
2.2 Prosedur Pendaftaran Untuk Menjadi Penjual Langsung USANA .....	3
2.3 Biaya Pendaftaran Keanggotaan dan <i>Stater Kit</i> .....	3
2.4 Nomor dan Identifikasi Penjual Langsung .....	3
2.5 Manfaat Menjadi Penjual Langsung .....	3
2.6 Biaya Keanggotaan Tahunan .....	4
2.7 Pengunduran Diri .....	4
<b>BAGIAN 3 .....</b>	<b>4</b>
MENJALANKAN BISNIS PENJUAL LANGSUNG USANA ..	4
3.1 Tindakan Para Anggota Keluarga atau Individu yang Terafiliasi .....	4
3.2 Ketaatan Terhadap Skema Kompensasi USANA .....	4
3.3 Periklanan .....	4
3.3.1 Secara Umum .....	4
3.3.2 Televisi, Radio dan Media Sosial .....	5
3.3.3 Permintaan Media .....	5
3.3.4 Merk Dagang dan Hak Cipta .....	5
3.3.5 Penggunaan Nama, Gambar dan Ilustrasi Penjual Langsung .....	5
3.3.6 Harga yang Dipasarkan .....	5
3.3.7 Media Sosial .....	5
3.4 Klaim dan Pernyataan Penjual Langsung .....	5
3.4.1 Pernyataan Produk .....	5
3.4.2 Pernyataan Pendapatan .....	6
3.4.3 Ganti Rugi .....	6
3.5 Perekrutan yang Tidak Sah .....	6
3.5.1 Larangan Permintaan setelah Pembatalan .....	6
3.5.2 Laporan Genealogi .....	7
3.6 Kemitraan Bagi Perorangan ( <i>Individual as Co-Applicant</i> ) .....	7
3.7 Data Pribadi dan Hak Atas Privasi .....	7
3.7.1 Informasi pribadi .....	7
3.7.2 Menyampaikan Informasi Pribadi kepada Pihak Ketiga .....	7
3.7.3 Akses Informasi Pribadi oleh Penjual Langsung .....	8
3.8 Status Kontraktor Mandiri .....	8
3.9 Asuransi .....	8
3.9.1 Jaminan Asuransi Liabilitas Produk .....	8
3.9.2 Dugaan Resiko .....	8
3.10 Internasional .....	8
3.11 Ketaatan kepada Hukum dan Undang-Undang ..	9
3.12 Keanggotaan Penjualan Langsung Tunggal ..	9
3.13 Larangan Pengemasan dan Pelabelan Ulang ..	9
3.14 Penjualan, Pengalihan, Penunjukkan Keanggotaan Penjualan Langsung .....	9
3.15 Pemisahan Keanggotaan Penjualan Langsung ..	9
3.16 Ahli Waris/ Penerus Keanggotaan .....	9
3.17 Pajak .....	10
3.18 Perlengkapan Telepon dan E-Mail .....	10
3.19 Wilayah .....	10
3.20 Pameran dan Expo Dagang .....	10
3.21 Pengalihan Sponsor .....	11
3.21.1 Pendaftaran yang Berpotensi Menimbulkan Konflik ..	11
3.21.2 Perubahan Penempatan .....	11
3.21.3 <i>Crossline Raiding</i> .....	11
3.22 Praktek Penipuan dan Tindakan yang Merugikan ..	11
<b>BAGIAN 4 .....</b>	<b>12</b>
TANGGUNG JAWAB PENJUAL LANGSUNG DAN SPONSOR ..	12
4.1 Pengawasan, Pelatihan dan Penjualan yang Berkesinambungan .....	12
4.2 Larangan Perusakan Nama Baik .....	12
4.3 Menangani Permohonan atau Pesanan .....	13
4.4 Pelaporan Pelanggaran Kebijakan .....	13
<b>BAGIAN 5 .....</b>	<b>13</b>
SYARAT-SYARAT PENJUALAN .....	13
5.1 Penjualan Produk .....	13
5.2 Penjualan Kepada Pelanggan Ritel .....	13
5.3 Larangan Pembelian Produk yang Berlebihan ( <i>Inventory Loading</i> ) .....	13
5.4 Deposit .....	13
<b>BAGIAN 6 .....</b>	<b>13</b>
BONUS DAN KOMISI .....	13
6.1 Siklus Bonus dan Komisi .....	13
6.2 Penyesuaian Bonus dan Komisi .....	13
6.3 Hak Atas Komisi .....	14
6.4 Komisi dan Kredit yang Tidak Diklaim .....	14
6.5 Pembatalan Pembayaran dan Pembayaran Ulang ..	14
<b>BAGIAN 7 .....</b>	<b>14</b>
JAMINAN KEPUASAN 30 HARI, PENGEMBALIAN & PENUKARAN PRODUK DAN JAMINAN BELI KEMBALI .....	14
7.1 Jaminan Kepuasan 30 Hari untuk Penjual Langsung dan Pelanggan Ritel .....	14
7.2 Periode " <i>Cooling Off</i> " Penjual Langsung .....	15
7.3 Jaminan Pembelian Kembali .....	15
7.4 Prosedur untuk Semua Pengembalian Produk dan Pembelian Kembali .....	15
<b>BAGIAN 8 .....</b>	<b>15</b>
PENYELESAIAN PERSELISIHAN DAN TINDAKAN PENDISIPLINAN .....	15
8.1 Perselisihan Antara Para Penjual Langsung .....	15
8.1.1 Keluhan dan Pengaduan .....	15
8.1.2 Tinjauan Departemen Etika & Pendidikan USANA ..	16
8.2 Yurisdiksi, Domisili, dan Pemilihan Hukum untuk Perselisihan antara USANA dan Penjual Langsung .....	16
8.3 Tindakan Pendisiplinan .....	16
<b>BAGIAN 9 .....</b>	<b>16</b>
PEMESANAN .....	16
9.1 Metode Pemesanan .....	16
9.2 Program Pemesanan Otomatis .....	17
9.3 Pembelian Produk USANA .....	17
9.4 Kebijakan <i>Back Order</i> (Pesanan Tunda) .....	17
9.5 Perbedaan Pengiriman .....	17
<b>BAGIAN 10 .....</b>	<b>17</b>
PEMBAYARAN DAN PENGIRIMAN .....	17
10.1 Metode Pembayaran .....	17
10.1.1 Kartu Kredit .....	17
10.1.2 Tunai atau Kartu Debit .....	17
10.1.3 Transfer via Bank .....	17
10.2 Pengiriman dan Resiko Kerugian .....	17
<b>BAGIAN 11 .....</b>	<b>18</b>
LAYANAN PENJUAL LANGSUNG .....	18
11.1 Perubahan Terhadap Keanggotaan Penjual Langsung .....	18
11.1.1 Umum .....	18
11.1.2 Tambahan untuk Kemitraan .....	18
11.2 Laporan Genealogi dan Pernyataan Komisi ..	18
11.2.1 Laporan Genealogi .....	18
11.2.2 Pernyataan Komisi .....	18
11.3 Kesalahan atau Pertanyaan .....	18
11.4 Penyelesaian Masalah .....	18
11.5 Program Pembinaan dan Pelatihan Penjual Langsung .....	18
<b>BAGIAN 12 .....</b>	<b>18</b>
KEBIJAKAN KETIDAK-AKTIFAN ATAU PEMBATALAN .....	18
12.1 Pembatalan Diluar Kehendak .....	18
12.2 Pembatalan Keanggotaan Sukarela .....	19
12.3 Dampak Dari Pembatalan .....	19
12.4 Pembatalan Perjanjian Penjual Langsung ..	20
<b>BAGIAN 13 .....</b>	<b>20</b>
DEFINISI ISTILAH .....	20

## BAGIAN 1 – PENDAHULUAN

### 1.1 KEBIJAKAN YANG TERMASUK DALAM PERJANJIAN PENJUALAN LANGSUNG

- Kebijakan dan Prosedur dalam versi saat ini atau versi yang sudah diubah dari waktu ke waktu oleh USANA.
- Merupakan tanggung jawab dari Penjual Langsung untuk membaca, memahami, mematuhi dan mengimplementasi versi terbaru dari kebijakan dan prosedur USANA.
- Istilah Penjual Langsung mengacu pada semua individu yang menyepakati Perjanjian Penjual Langsung dengan USANA.

### 1.2 TUJUAN

Tujuan dari Perjanjian Penjual Langsung ini adalah:

- Untuk menetapkan hubungan antara USANA dan Penjual Langsung.
- Untuk menentukan standar perilaku bisnis yang wajar.
- Untuk membantu Penjual Langsung dalam membangun dan melindungi bisnisnya.

### 1.3 PERUBAHAN

- Perusahaan berhak mengubah syarat dan ketentuan Perjanjian Penjual Langsung, Kebijakan dan Prosedur, Skema Kompensasi dan Daftar Harga yang telah disetujui oleh Kementerian Perdagangan RI.
- Perubahan akan diinformasikan melalui media publikasi USANA dan berlaku 1 bulan setelah diinformasikan.

### 1.4 KETERLAMBATAN

USANA tidak bertanggung jawab atas keterlambatan dan kegagalan dalam melaksanakan kewajibannya yang disebabkan oleh situasi yang berada di luar kendali, seperti pemogokan, permasalahan perburuhan, kericuhan, perang, kebakaran, gangguan dalam sumber pasokan, ketetapan atau peraturan pemerintah, dll.

### 1.5 KETERPISAHAN KEBIJAKAN DAN KETENTUAN

Apabila ada syarat dan ketentuan dalam Perjanjian Penjual Langsung versi saat ini atau versi yang sudah diubah di kemudian hari dan dinyatakan tidak sah dengan alasan apapun, maka hanya ketentuan yang tidak sah yang akan dipisahkan dari Perjanjian Penjual Langsung, sementara syarat dan ketentuan lainnya dinyatakan tetap berlaku.

### 1.6 JUDUL TIDAK BERSIFAT SUBSTANTIF

Judul dan penamaan dalam Kebijakan ini merupakan hak dari USANA dan untuk tujuan referensi semata dan tidak bersifat substantif dalam Perjanjian Penjualan Langsung.

### 1.7 MENGABAIKAN

- USANA tidak akan mengabaikan haknya untuk menuntut Penjual Langsung agar mematuhi Perjanjian Penjualan Langsung dan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
- Hanya dalam keadaan yang sangat jarang terjadi atau dalam kasus-kasus tertentu sebuah kebijakan dapat diabaikan dan akan disampaikan oleh Pejabat Etika atau seorang pejabat resmi USANA.

### 1.8 PEMINTAAN SARAN

Seorang Penjual Langsung harus meminta saran dari penasehat profesional untuk masalah hukum, keuangan atau hal lain dan tidak hanya bergantung pada saran yang diberikan oleh USANA.

## BAGIAN 2 – MENJADI PENJUAL LANGSUNG

### 2.1 PERSYARATAN PENDAFTRAAN UNTUK MENJADI PENJUAL LANGSUNG USANA:

- Minimal berusia 18 tahun dan memiliki KTP Indonesia.

## **2.2 PROSEDUR PENDAFTARAN UNTUK MENJADI PENJUAL LANGSUNG USANA:**

- Telah membaca Kebijakan dan Prosedur serta Skema Kompensasi USANA.
- Menyerahkan dan menandatangani Perjanjian Penjual Langsung.
- Menyerahkan alamat dan nomor telepon yang benar dan dapat dihubungi kepada USANA.
- Membayar biaya pendaftaran (biaya pendaftaran dapat dilihat di daftar harga).
- Apabila USANA menemukan informasi palsu atau tidak akurat di Perjanjian Penjual Langsung, maka USANA berhak menghentikan perjanjian tersebut dengan segera dan dinyatakan batal dari awal. Penjual Langsung berkewajiban untuk melaporkan kepada USANA apabila ada perubahan data atau informasi pribadi Penjual Langsung yang tercantum dalam Perjanjian Penjual Langsung.
- USANA berhak untuk menyetujui atau menolak permohonan Penjual Langsung dengan alasan apapun.
- Seorang Penjual Langsung hanya boleh mendaftar satu kali sebagai Penjual Langsung di USANA.

## **2.3 BIAYA PENDAFTARAN KEANGGOTAAN DAN STARTER KIT**

- Sebagai prosedur pendaftaran maka Penjual Langsung yang baru harus membayar biaya keanggotaan. *Starter Kit* akan diberikan secara gratis kepada Penjual Langsung yang baru apabila sudah membayar biaya keanggotaan.
- Penjual Langsung diharuskan menyerahkan salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada *Customer Service* USANA. Apabila Penjual Langsung belum menyerahkan salinan KTP kepada USANA maka status keanggotaan dianggap sebagai pendaftaran sementara. Penjual Langsung tetap bisa membeli produk USANA dengan harga Penjual Langsung, mensponsori Penjual Langsung baru, mendapatkan hak-hak lainnya sebagai Penjual Langsung namun komisi dan bonus akan ditangguhkan hingga salinan KTP diterima oleh USANA.
- USANA memberikan waktu maksimal 21 hari kepada Penjual Langsung untuk menyerahkan salinan KTP. Apabila melewati batas waktu yang ditentukan dan salinan KTP belum diserahkan, maka USANA berhak mengubah status keanggotaan menjadi non-aktif. Penjual Langsung yang berstatus non-aktif tidak bisa membeli produk USANA, tidak bisa mensponsori Penjual Langsung baru, tidak bisa mengakses layanan USANA dan hak-hak lainnya sebagai Penjual Langsung. USANA tetap menangguhkan pembayaran komisi dan bonus kepada Penjual Langsung hingga salinan KTP diserahkan.
- USANA berhak untuk mencabut keanggotaan sebagai Penjual Langsung apabila Penjual Langsung tidak menyerahkan salinan KTP dalam waktu 90 hari terhitung dari tanggal pendaftaran.

## **2.4 NOMOR DAN IDENTIFIKASI PENJUAL LANGSUNG**

Setelah menerima Perjanjian Penjual Langsung maka USANA akan memberikan nomor keanggotaan yang unik kepada Penjual Langsung.

## **2.5 MANFAAT MENJADI PENJUAL LANGSUNG**

Apabila USANA telah menyetujui Perjanjian dari seorang Penjual Langsung, maka manfaat di Skema Kompensasi USANA dan Perjanjian Penjual Langsung dapat langsung dinikmati oleh Penjual Langsung baru. Manfaat ini meliputi hak sebagai berikut:

- Membeli produk dan layanan USANA dengan harga Penjual Langsung.
- Berpartisipasi dalam Skema Kompensasi USANA.
- Mensponsori individu lain sebagai Penjual Langsung dalam bisnis USANA dan dapat membangun suatu jaringan dan mengembangkannya melalui Skema Kompensasi USANA.
- Menerima literatur dan komunikasi dari USANA.
- Menjual produk-produk dan layanan USANA secara ritel dan mendapatkan keuntungan dari penjualan tersebut.
- Berpartisipasi dalam program promosi yang disponsori oleh USANA bagi para Penjual Langsungnya.
- Berpartisipasi dalam dukungan, layanan, pelatihan, pembinaan dan acara penghargaan yang disponsori USANA.
- Dengan menjalankan bisnis, menerima keuntungan dari Skema Kompensasi USANA atau menerima keuntungan-keuntungan lain, maka Penjual Langsung juga menerima semua kebijakan dan prosedur yang ditentukan oleh USANA.

## **2.6 BIAYA KEANGGOTAAN TAHUNAN**

- Keanggotaan Penjual Langsung berlaku 1 tahun dihitung dari tanggal pendaftaran atau tanggal pendaftaran ulang.
- Penjual Langsung akan dikenakan biaya keanggotaan tahunan yang akan dibebankan setelah masa keanggotaannya melewati 1 tahun dihitung dari tanggal pendaftaran. Biaya keanggotaan tahunan dapat dilihat di daftar harga USANA.
- Apabila Penjual Langsung tidak melakukan pendaftaran ulang maka status keanggotaan Penjual Langsung USANA akan dinon-aktifkan sementara dan status tersebut dapat diaktifkan kembali setelah melunasi biaya keanggotaan yang terutang.
- Dengan membayar biaya keanggotaan maka Penjual Langsung secara otomatis terikat oleh perjanjian Rekanan dan Kebijakan & Prosedur terbaru.

## **2.7 PENGUNDURAN DIRI**

- Penjual Langsung dapat mengundurkan diri secara sukarela setiap saat dengan mengajukan surat permohonan pengunduran diri kepada USANA.
- Jaminan membeli kembali sehubungan dengan pengunduran diri dapat dilihat di bagian 7.3.

# **BAGIAN 3 – MENJALANKAN BISNIS PENJUAL LANGSUNG USANA**

## **3.1 TINDAKAN PARA ANGGOTA KELUARGA ATAU INDIVIDU YANG TERAFILIASI**

- Apabila ada anggota keluarga dari Penjual Langsung (terbatas dalam satu kartu keluarga) yang melakukan kegiatan, yang jika dilakukan oleh Penjual Langsung akan melanggar ketentuan dalam Perjanjian Penjual Langsung maka kegiatan tersebut juga akan dianggap sebagai pelanggaran yang dilakukan oleh Penjual Langsung itu sendiri.

## **3.2 KETAATAN TERHADAP SKEMA KOMPENSASI USANA**

Penjual Langsung harus taat pada ketentuan-ketentuan dalam Skema Kompensasi USANA.

- Penjual Langsung tidak diperbolehkan menawarkan peluang bisnis USANA dengan menggabungkan peluang lain atau metode pemasaran yang belum disetujui oleh USANA.
- Penjual Langsung tidak boleh mengajak Penjual Langsung lainnya atau calon Penjual Langsung untuk berpartisipasi dalam USANA dengan cara yang tidak sesuai dengan program yang sudah ditetapkan USANA.
- Penjual Langsung tidak boleh mengajak Penjual Langsung lainnya atau calon Penjual Langsung dengan perjanjian berbeda selain perjanjian resmi dari USANA untuk mendaftar sebagai Penjual Langsung USANA.
- Penjual Langsung tidak boleh mengajak Penjual Langsung lainnya atau calon Penjual Langsung untuk pembelian atau pembayaran di luar yang sudah ditetapkan dalam Skema Kompensasi USANA.

## **3.3 PERIKLANAN**

### **3.3.1 SECARA UMUM**

Penjual Langsung harus menghindari semua praktek bisnis yang bersifat tidak sopan, menipu, menyesatkan, tidak etis, tidak bermoral dan tidak sesuai dengan hukum yang berlaku dalam menjalankan bisnis USANA.

- Hanya Penjual Langsung yang telah mencapai tingkat Gold Director atau tingkatan lebih tinggi yang dapat membuat materi pemasaran yang sudah mendapatkan persetujuan dari USANA untuk mempromosikan mengenai bisnis, produk, peluang, skema kompensasi USANA. Sedangkan Penjual Langsung lainnya hanya dapat menggunakan peralatan dan materi pendukung penjualan yang diproduksi oleh USANA dan yang sudah disetujui oleh USANA. Materi tersebut tidak dapat dijual demi keuntungan oleh Penjual Langsung.
- Pengajuan penilaian materi harus diserahkan ke Departemen Etika dan Pendidikan USANA untuk disetujui.
- USANA dapat membebaskan biaya penilaian atas materi pemasaran yang diajukan oleh Penjual Langsung.
- USANA berhak membatalkan persetujuan atas materi pemasaran yang sudah disetujui sebelumnya dan Penjual Langsung tidak bisa menuntut ganti rugi atas kerugian yang terjadi akibat pembatalan persetujuan tersebut.
- Merupakan tanggung jawab Penjual Langsung untuk memastikan materi promosi yang disetujui sebelum selalu diperbarui dan *up-to-date*.

### 3.3.2 TELEVISI, RADIO, MAJALAH DAN KORAN

Penjual Langsung tidak diperbolehkan untuk berbisnis iklan USANA di televisi, radio, majalah dan koran.

### 3.3.3 PERMINTAAN MEDIA

Penjual Langsung diwajibkan menyampaikan semua permintaan dari media terkait bisnis USANA kepada Departemen Etika dan Pendidikan USANA. Hal ini untuk menjamin informasi disampaikan ke masyarakat secara akurat dan konsisten.

### 3.3.4 MEREK DAGANG DAN HAK CIPTA

- Penjual Langsung tidak diperbolehkan untuk menggunakan merek dagang atau nama dagang atau logo perusahaan USANA untuk mempromosikan bisnis independen mereka. Sebaliknya, mereka harus menggunakan logo “*Independent Associate* (Penjual Langsung Independen) USANA” saat mempromosikan bisnis mereka. Salinan logo yang diperoleh dari USANA bisa diperbanyak oleh Penjual Langsung.
- Penjual Langsung tidak diperbolehkan menggunakan telepon dengan seolah-olah mengindikasikan atau menyebabkan penerima telepon menduga menerima telepon dari kantor USANA.
- Penjual Langsung tidak diperbolehkan untuk merekam maupun mempublikasikan, baik melalui media cetak atau elektronik materi-materi yang diproduksi oleh USANA maupun individu yang terkait dengan USANA tanpa persetujuan dari individu tersebut dan/atau USANA.
- Penjual Langsung tidak diperbolehkan mempublikasikan melalui media cetak atau media elektronik materi hak cipta atau properti USANA, tanpa adanya persetujuan tertulis dari USANA.
- Penjual Langsung tidak diperbolehkan menggunakan atau berusaha mendaftarkan atau menjual nama dagang, merek dagang, nama jasa, tanda jasa, nama produk USANA ataupun turunan dari padanya, untuk website atau alamat e-mail.
- Penjual Langsung tidak diperbolehkan beriklan dan berjualan di marketplace.

### 3.3.5 PENGGUNAAN NAMA, GAMBAR DAN ILUSTRASI DARI PENJUAL LANGSUNG

Penjual Langsung memberikan izin/persetujuannya kepada USANA untuk menggunakan namanya, testimonial nya (atau pernyataan lainnya mengenai bisnis, peluang dan produk USANA baik dalam bentuk cetakan atau rekaman, termasuk terjemahan, kutipan dan salinan elektronik) serta gambar atau ilustrasi (seperti yang dihasilkan atau direkam dalam media fotografi, digital, elektronik, video, atau film) terkait dengan iklan, promosi dan publikasi peluang dan produk USANA atau acara-acara yang disponsori oleh atau terkait dengan USANA.

### 3.3.6 HARGA YANG DIPASARKAN

Penjual Langsung tidak diperbolehkan untuk menciptakan materi pemasaran yang menawarkan produk USANA dengan harga dibawah harga Penjual Langsung yang tertera di daftar harga USANA.

### 3.3.7 MEDIA SOSIAL

- Penjual Langsung dapat menggunakan media sosial untuk menarik jaringannya ke bisnis USANA. Namun, setiap informasi yang dibuat untuk menarik Penjual Langsung maupun calon Penjual Langsung untuk membeli produk atau layanan USANA atau mendorong mereka untuk menghubungi untuk mendapatkan informasi lebih lanjut, harus mematuhi kebijakan yang berkaitan dengan bisnis dan klaim produk. Silakan merujuk ke bagian 3.4.1, dan 3.4.2, dan 5.1 untuk kebijakan tersebut.
- USANA berhak meminta Penjual Langsung untuk menghapus segala *posting*-an yang dianggap tidak pantas.

## 3.4 KLAIM DAN PERNYATAAN PENJUAL LANGSUNG

### 3.4.1 PERNYATAAN PRODUK

- Penjual Langsung tidak diperbolehkan klaim bahwa produk USANA memiliki fungsi terapi atau menyembuhkan kecuali klaim tersebut telah disetujui sebagaimana yang dinyatakan dalam literatur resmi USANA.
- Penjual Langsung tidak diperbolehkan membuat pernyataan bahwa produk USANA berguna dalam menyembuhkan, merawat, mendiagnosa, mengatasi atau mencegah timbulnya suatu penyakit.
- Pernyataan tersebut dapat dianggap sebagai pernyataan medis atau fungsi obat merupakan pelanggaran Perjanjian Penjual Langsung dan melanggar hukum and peraturan yang berlaku di Indonesia.

### **3.4.2 PERNYATAAN PENDAPATAN**

Penjual Langsung tidak diperbolehkan membuat proyeksi, pernyataan atau memperlihatkan pendapatan dari USANA yang mereka hasilkan (termasuk menunjukkan cek, salinan cek atau rekening bank) ketika melakukan presentasi atau diskusi mengenai peluang USANA atau Skema Kompensasi, kecuali yang tertera dalam literatur resmi USANA.

### **3.4.3 GANTI RUGI**

- Penjual Langsung bertanggung jawab penuh atas semua pernyataan lisan dan/atau tertulis yang dibuatnya terkait dengan produk, layanan dan Skema Kompensasi USANA yang berbeda dengan materi resmi USANA.
- Penjual Langsung setuju untuk memberi ganti rugi kepada USANA atas segala klaim, kerugian dan biaya yang timbul termasuk biaya pengacara dan biaya legal akibat pernyataan atau tindakan Penjual Langsung yang berbeda dengan materi resmi USANA.

## **3.5 PEREKRUTAN YANG TIDAK SAH**

Penjual Langsung dapat bergabung dengan Perusahaan Penjualan Langsung lainnya atau terlibat dalam aktivitas penjualannya, namun Penjual Langsung dilarang untuk melakukan perekrutan yang tidak sah yang meliputi hal-hal berikutnya:

- Merekrut atau mendaftarkan pelanggan atau Penjual Langsung USANA untuk Perusahaan Penjualan Langsung lainnya, baik dilakukan sendiri maupun melalui pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada:
- Mempresentasikan atau membantu presentasikan bisnis Penjualan Langsung lainnya kepada Pelanggan Akhir/Ritel atau Penjual Langsung USANA, atau
- Secara implisit ataupun eksplisit menganjurkan Penjual Langsung USANA untuk bergabung dengan Perusahaan Penjualan Langsung lainnya.
- Merekrut atau mendaftarkan Penjual Langsung USANA ke Perusahaan Penjualan Langsung lainnya merupakan pelanggaran, meskipun Penjual Langsung tidak mengetahui bahwa calon prospeknya adalah seorang Penjual Langsung USANA.
- Memproduksi literatur, rekaman atau materi promosi dalam bentuk apapun untuk bisnis Penjualan Langsung lainnya atau menghadiri, memberikan referensi, mengizinkan nama dan gambarnya dimasukkan ke materi promosi, perekrutan atau permohonan untuk bisnis Penjualan Langsung lainnya.
- Menjual, menawarkan atau mempromosikan produk atau layanan saingan kepada Penjual Langsung USANA. Produk atau layanan apapun yang memiliki kategori sifat yang sama dengan produk atau layanan USANA dapat dianggap sebagai saingan (seperti suplemen diet lainnya yang merupakan kategori generik yang sama dengan suplemen diet USANA dan oleh dianggap sebagai produk saingan, terlepas dari perbedaan harga, kualitas, bahan maupun kandungan nutrisi).
- Menawarkan Produk USANA atau mempromosikan Skema Kompensasi USANA sehubungan dengan rencana bisnis, peluang, produk atau insentif yang bukan milik USANA.
- Menawarkan produk dan Skema Kompensasi USANA dengan menghubungkan bisnis, peluang, produk serta insentif non-USANA.
- Menggunakan acara yang diselenggarakan USANA untuk menawarkan produk atau peluang non-USANA.
- Apabila seorang calon Penjual Langsung diajak oleh seorang Penjual Langsung USANA untuk menghadiri acara USANA maka Penjual Langsung USANA lainnya tidak diperbolehkan merekrut calon tersebut untuk bergabung di USANA atau bisnis multi-level marketing lainnya dalam waktu 14 hari kecuali Penjual Langsung USANA yang mengajak sudah menginformasikan bahwa calon Penjual Langsungnya memilih untuk tidak terdaftar sebagai Penjual Langsung USANA. Pelanggaran diatas dapat menyebabkan kehilangan partisipasi dalam program Elite Bonus USANA, kehilangan akses terhadap layanan Sistem Manajemen Downline USANA bahkan pembatalan keanggotaan Penjual Langsung oleh USANA.

### **3.5.1 LARANGAN PERMINTAAN SETELAH PEMBATALAN**

Seorang mantan Penjual Langsung, baik secara langsung maupun melalui pihak ketiga tidak diperbolehkan merekrut Penjual Langsung USANA lainnya untuk bergabung dalam bisnis Penjualan Langsung lainnya dalam jangka waktu 1 (satu) tahun setelah berakhirnya Perjanjian Penjualan Langsung. Ketentuan ini tetap berlaku meskipun Perjanjian Penjual Langsung sudah berakhir.



### 3.5.2 LAPORAN GENEALOGI

- Laporan Genealogi USANA bersifat rahasia dan Penjual Langsung tidak diperbolehkan menggunakan laporan ini untuk tujuan selain mengembangkan bisnis USANA. Penjual Langsung akan kehilangan akses untuk laporan Genealogi USANA saat berakhirnya perjanjian Penjual Langsung atau apabila dia terlibat dalam bisnis Penjualan Langsung lainnya.
- Penjual Langsung menyetujui untuk tidak menggunakan, mengungkapkan maupun menyalahgunakan laporan Genealogi terhitung selama 5 tahun sejak tanggal berakhirnya perjanjian Penjual Langsung. Ketentuan ini tetap berlaku meskipun Perjanjian Penjual Langsung sudah berakhir.
- Penjual Langsung tidak diperbolehkan baik secara pribadi atau melalui pihak ketiga:
  - Menyebarkan informasi yang ada dalam laporan kepada pihak ketiga
  - Menggunakan laporan tersebut untuk bersaing dengan USANA, atau
  - Merekrut atau mengajak Penjual Langsung yang ada di laporan tersebut untuk bergabung dengan bisnis Penjualan Langsung lainnya.
  - Ketentuan ini tetap berlaku meskipun Perjanjian Penjual Langsung sudah berakhir.

### 3.6 KEMITRAAN BAGI PERORANGAN (INDIVIDUAL AS CO-APPLICANT)

- USANA mengizinkan kemitraan dalam bentuk perorangan dimana individu membentuk kemitraan perorangan (yang selanjutnya disebut kemitraan) dengan individu lainnya dalam satu nomor Penjual Langsung USANA. Maksimal anggota dalam satu kemitraan sebanyak 2 orang.
- Penjualan Langsung dapat mengubah statusnya dari seorang individu menjadi kemitraan selama berada di bawah sponsor yang sama.
- Para anggota kemitraan bersama-sama bertanggung jawab atas utang atau kewajiban terhadap USANA.
- Sebagaimana ditetapkan pada Bagian 3.12, tidak ada seorang individu yang diperbolehkan berpartisipasi secara langsung ataupun tidak langsung lebih dari satu kemitraan dalam Keanggotaan Penjual Langsung.
- Masing-masing anggota dalam kemitraan harus mematuhi hukum yang berlaku.
- USANA berhak untuk menyetujui atau menolak Permohonan dan Perjanjian Penjual Langsung yang diajukan oleh suatu kemitraan dengan alasan apapun.

### 3.7 DATA PRIBADI DAN HAK ATAS PRIVASI

#### 3.7.1 INFORMASI PRIBADI

Penjual Langsung diminta untuk menyerahkan informasi pribadi kepada USANA dengan tujuan sebagai berikut:

- Untuk proses pendaftaran keanggotaan Penjual Langsung.
- Untuk update status pemesanan produk.
- Mengembangkan Laporan Genealogi atau laporan lainnya yang terkait bisnis.
- Menyediakan layanan bagi Penjual Langsung, seperti perencanaan dan memfasilitasi rapat dan pelatihan Penjual Langsung.
- Mengelola manfaat Penjual Langsung.
- Mengembangkan dan mengimplementasikan kebijakan, rencana dan strategi pemasaran, pemasaran untuk produk dan layanan terkait dengan bisnis USANA.
- Mempublikasikan informasi pribadi dalam buletin, materi promosi dan media komunikasi USANA.
- Memberikan referensi.
- Mematuhi semua hukum yang berlaku dan memberikan bantuan dalam investigasi dilakukan oleh instansi terkait dan tujuan lain yang secara langsung berkaitan dengan salah satu tujuan yang disebut di atas.

#### 3.7.2 MENYAMPAIKAN INFORMASI PRIBADI KEPADA PIHAK KETIGA

Apabila diperbolehkan hukum yang berlaku di Indonesia, maka USANA berhak menyerahkan informasi pribadi Penjual Langsung kepada pihak ketiga berikut ini:

- Pegawai, manajer dan direktur USANA dan perusahaan terafiliasinya baik di dalam maupun di luar negeri.
- Agen, kontraktor atau pihak ketiga lainnya yang menyediakan layanan administratif, periklanan, pemasaran langsung, percetakan atau layanan lain bagi USANA atau perusahaan afiliasinya, termasuk, tetapi tidak terbatas pada pusat distribusi, auditor eksternal, dokter praktek, perwalian, perusahaan asuransi, aktuaria

dan agen/konsultan manapun yang ditunjuk oleh USANA atau perusahaan afiliasinya untuk merencanakan, menyediakan dan/atau mengelola manfaat Penjual Langsung, penawaran produk, pemasaran langsung atau layanan pemasaran terkait dengan bisnis USANA independen milik anda.

- Para sponsor dan *upline* yang memerlukan akses pada informasi pribadi Penjual Langsung yang menjadi *downlinenya* untuk memantau penjualan dan pengembangan bisnis dalam jaringan penjualan mereka.
- USANA tidak memberikan informasi mengenai kartu kredit kepada pihak ketiga tanpa persetujuan dari Penjual Langsung atau apabila diperlukan secara hukum atau melalui perintah pengadilan yang sah.
- Orang atau organisasi yang membutuhkan referensi.

### **3.7.3 AKSES INFORMASI PRIBADI OLEH PENJUAL LANGSUNG**

- Penjual Langsung berhak untuk meminta data atau informasi diri sendiri yang tersimpan dari USANA untuk tujuan koreksi atau update data.
- Penjual Langsung juga dapat meminta kepada USANA untuk menginformasikan mengenai jenis informasi pribadi anda yang disimpan oleh USANA. Permintaan untuk mengakses dan mengoreksi data atau informasi pribadi harus diajukan secara tertulis kepada *Customer Service* USANA.

### **3.8 STATUS KONTRAKTOR MANDIRI**

- Penjual Langsung merupakan kontraktor mandiri dan bukan pembeli waralaba atau pembeli peluang bisnis. Perjanjian antara USANA dan Penjual Langsungnya tidak menciptakan hubungan pemberi kerja/pegawai, keagenan, kemitraan atau *joint venture* antara USANA dan Penjual Langsung.
- Penjual Langsung tidak akan diperlakukan sebagai karyawan untuk tujuan pajak penghasilan dan Peraturan Ketenagakerjaan di Indonesia yang disyaratkan bagi pemberi kerja. Setiap Penjual Langsung diharapkan untuk menetapkan tujuan, jam kerja, metode penjualannya dengan mematuhi Perjanjian Penjualan Langsung dan hukum yang berlaku di Indonesia.

### **3.9 ASURANSI**

#### **3.9.1 JAMINAN ASURANSI LIABILITAS PRODUK**

- USANA memiliki polis asuransi untuk melindungi Perusahaan dan Penjual Langsung terhadap kewajiban yang timbul akibat efek penggunaan produk walaupun sudah sesuai aturan pakai USANA. Polis asuransi tersebut termasuk "*Vendor Endorsement*" yang memberikan jaminan asuransi kepada Penjual Langsung selama mereka memasarkan produk USANA sesuai dengan hukum perundang-undangan yang berlaku dan perjanjian Penjualan Langsung.
- Polis liabilitas produk USANA tidak mencakup jaminan klaim yang timbul sebagai akibat kelalaian/kesalahan Penjual Langsung dalam memasarkan produk (lihat juga Bagian 3.4.1) atau kelalaian/kesalahan pelanggan dalam menggunakan produk USANA yang tidak sesuai petunjuk.
- Prosedur untuk klaim jaminan di atas dapat dilihat pada Bagian 7.4 atau menghubungi *Customer Service* USANA untuk informasi lebih lengkap dan mengisi formulir yang disiapkan.

#### **3.9.2 DUGAAN RESIKO**

- Penjual Langsung memahami dan bertanggung jawab atas segala resiko dan kewajiban yang timbul saat bepergian dalam rangka menjalankan dan mengembangkan bisnis independen USANA miliknya.
- Walaupun diundang untuk menghadiri acara atau meeting yang diselenggarakan oleh USANA, Penjual Langsung tidak bisa dianggap sebagai agen, karyawan maupun pejabat USANA.

### **3.10 INTERNASIONAL**

- Penjual Langsung dapat menjual dan mempromosikan produk, peluang dan layanan USANA atau merekrut atau mendaftarkan Penjual Langsung baru atau pelanggan hanya di negara-negara dimana USANA memiliki ijin praktek bisnis, sebagaimana telah diinformasikan dalam media komunikasi resmi USANA.
- Apabila seorang Penjual Langsung ingin mengembangkan bisnisnya di negara lain diluar negara asal dimana Penjual Langsung terdaftar, maka Penjual Langsung harus mematuhi semua hukum dan perundang-undangan yang berlaku di negara tersebut, termasuk tetapi tidak terbatas pada penjualan produk yang dirancang dan diformulasikan secara spesifik, telah disetujui untuk pasar tertentu. Sebagai contoh, produk berlabel Amerika hanya dapat dijual di Amerika; produk berlabel Indonesia hanya boleh dijual di Indonesia.

### 3.11 KETAATAN KEPADA HUKUM DAN UNDANG-UNDANG

Penjual Langsung harus mematuhi ketentuan dan hukum yang berlaku.

### 3.12 KEANGGOTAAN PENJUALAN LANGSUNG TUNGGAL

- Setiap individu hanya boleh mendaftar satu kali sebagai Penjual Langsung. Namun, terlepas dari peraturan ini, pasangan Penjual Langsung dapat menjadi Penjual Langsung dan menjalankan Keanggotaan Penjual Langsung yang berbeda selama Keanggotaan Penjual Langsung pasangannya tersebut ditempatkan di bawah salah satu jaringan Penjual Langsung terkait dan tidak berada pada garis silang penjualan dalam organisasi.
- Keanggotaan Penjual Langsung pasangannya harus dijalankan oleh orang yang terdaftar dalam perjanjian dan bukan Penjual Langsung lainnya. Contohnya, seorang suami tidak bisa menjalankan bisnis USANA istrinya jika beda keanggotaan dan juga sebaliknya.

### 3.13 LARANGAN PENGEMASAN DAN PELABELAN ULANG

- Penjual Langsung tidak diperbolehkan untuk melabel ulang atau mengubah label pada produk USANA, informasi, materi atau program lainnya dengan cara apapun.
- Penjual Langsung tidak diperbolehkan untuk mengemas ulang atau mengisi ulang Produk USANA.
- Produk USANA harus dijual dalam kemasan aslinya.
- Pelabelan ulang atau pengemasan ulang tersebut merupakan pelanggaran terhadap hukum yang berlaku dan merupakan tindakan kriminal yang serius.

### 3.14 KETENTUAN PENJUALAN, PENGALIHAN, PENUNJUKAN KEANGGOTAAN PENJUALAN LANGSUNG

Penjual Langsung tidak diperbolehkan menjual, mengalihkan atau memberikan hak keanggotaan Penjual Langsung mereka kepada orang lain atau entitas lain tanpa persetujuan dari USANA. Untuk mendapatkan persetujuan, Penjual Langsung harus mematuhi ketentuan berikut:

- Menjadi seorang Penjual Langsung yang memenuhi semua kewajibannya terhadap kebijakan USANA termasuk menyelesaikan utang penjualan Penjual Langsung terhadap USANA.
- Dalam pengalihan hak Keanggotaan Penjualan Langsung, Penjual Langsung harus mematuhi ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian Penjual Langsung dan Kebijakan dan Prosedur USANA.
- Penggabungan keanggotaan Penjual Langsung yang berbeda tidak diperbolehkan.
- USANA tidak akan menyetujui pengalihan keanggotaan Penjual Langsung kepada seorang atau kemitraan yang sebelumnya pernah atau pada saat ini merupakan Penjual Langsung USANA.
- Tidak ada jaringan yang dapat dialihkan secara terpisah dari keanggotaan Penjual Langsung. Jika Penjual Langsung ingin mengalihkan keanggotaannya, maka seluruh jaringannya harus dimasukkan dalam pengalihan. Pengalihan Penjual Langsung harus disampaikan kepada Departemen Etika dan Pendidikan USANA mengenai maksud dari pengalihan dengan melengkapi dan menyerahkan Formulir Permohonan Pengalihan Hak Keanggotaan Penjual Langsung. Tidak ada perubahan garis sponsorisasi dalam pengalihan keanggotaan Penjual Langsung.

### 3.15 PEMISAHAN KEANGGOTAAN PENJUALAN LANGSUNG

Apabila seorang Penjual Langsung ingin berpisah dari kemitraannya, maka Penjual Langsung harus melakukannya dengan cara tidak mengganggu komisi atau kepentingan dari *upline* dan *downlinenya*. Penjual Langsung harus mempertimbangkan hal-hal berikut apabila ingin berpisah dari kemitraannya:

- Apabila keanggotaan Penjual Langsung merupakan kemitraan perorangan, maka siapapun yang menjadi anggota dari kemitraan tersebut dapat melanjutkan Keanggotaan Penjualan Langsung. Anggota kemitraan ingin berpisah dapat menyerahkan hak dan kepentingan mereka kepada anggota kemitraan yang ditunjuk.
- Seorang yang sudah terpisah dari kemitraan Penjual Langsung yang telah menyerahkan hak & kepentingan ke anggota kemitraan yang ditunjuk, dapat mendaftarkan diri sebagai Penjual Langsung baru dibawah sponsor siapapun setelah 6 bulan dari tanggal pemisahan terjadi. Hal ini tidak berlaku dalam pemisahan keanggotaan yang beranggotakan suami istri. Pemisahan kemitraan yang beranggota suami istri hanya bisa diproses dengan melampirkan sertifikat penceraian yang sah.
- USANA tidak dapat memisahkan suatu kemitraan dan tidak juga dapat membagi komisi atau bonus diantara anggota kemitraan.

### 3.16 AHLI WARIS/PENERUS KEANGGOTAAN

- Apabila seorang Penjual Langsung meninggal atau tidak lagi mampu secara fisik maupun mental dalam menjalankan bisnis USANA, maka haknya atas komisi, bonus dan jaringan dan semua tanggung jawab Penjual Langsung akan diserahkan kepada penggantinya.
- Pengganti yang ditunjuk harus menyerahkan bukti kematian atau ketidakmampuan fisik maupun mental kepada Departemen Etika dan Pendidikan USANA beserta bukti penunjukkan sebagai pengganti seperti Surat Wasiat atau Surat Kuasa yang sah dan Permohonan Pendaftaran Penjual Langsung yang telah dilengkapi.
- Penjual Langsung dapat mewarisi Keanggotaan Penjual Langsung meskipun dia sudah memiliki keanggotaan Penjual Langsung.
- Jika USANA tidak dihubungi oleh perwakilan sah atas kepemilikan atau ahli waris atau pelaksana wasiat dalam waktu 6 bulan sejak kematian Penjual Langsung, USANA akan menganggap Keanggotaan Penjual Langsung sebagai *intestacy* (ketidakadaan wasiat) dan menyatakan bahwa keanggotaan Penjual Langsung tidak dapat diwariskan.

### 3.17 PAJAK

Pajak Penghasilan (Indonesia)

- Penjual Langsung bertanggung jawab atas pajak penghasilan pribadi dan USANA akan mengurangi dan membayarkan pajak penghasilan atas komisi dan bonus Penjual Langsung ke kantor Pajak.
- USANA wajib memberikan Bukti Potong Pajak kepada Penjual Langsung USANA.
- USANA mengumpulkan dan melaporkan Pajak Pertambahan Nilai sesuai dengan penjualan berdasarkan harga Penjual Langsung.

### 3.18 PERLENGKAPAN TELEPON DAN E-MAIL

Penggunaan penggunaan perlengkapan telepon dan media elektronik yang disebutkan dibawah ini terkait dengan pemasaran atau promosi USANA, produknya atau peluang USANA sama sekali tidak diperbolehkan.

- USANA tidak memperbolehkan penggunaan mesin telepon otomatis untuk keperluan pemasaran atau promosi produk atau peluang USANA atau merekrut Penjual Langsung baru.
- USANA tidak akan mengirimkan email, pesan atau SMS dalam bentuk "*spam*" kepada Penjual Langsung atau pelanggan, maka itu, USANA melarang Penjual Langsung mengirimkan *spam* dalam menjalankan bisnis USANA.
- Penjual Langsung hanya diperbolehkan berkomunikasi komersial secara elektronik hanya kepada:
  - (a) Seorang yang mempunyai hubungan bisnis, keluarga atau hubungan pribadi.
  - (b) Merupakan referensi bisnis tetapi hanya apabila Penjual Langsung memiliki bisnis, keluarga atau hubungan pribadi dengan orang yang memberikan referensi tersebut dan orang yang memberikan referensi tersebut mempunyai bisnis, keluarga atau hubungan pribadi dengan orang yang direferensikan kepada Penjual Langsung.
- Setiap komunikasi komersial secara elektronik harus mencantumkan:
  - (a) Judul/Subyek yang jelas dan akurat.
  - (b) Kontak pengirim (nama, alamat koresponden, alamat email, nomor telepon).
  - (c) Untuk referensi bisnis, nama pemberi referensi kepada Penjual Langsung.
  - (d) Fungsi/opsi "*opt-out*" atau fitur *unsubscribe* (berhenti berlangganan).

### 3.19 WILAYAH

- Produk USANA Indonesia hanya diperbolehkan dijual di wilayah Indonesia saja.
- Tidak ada pembagian wilayah secara eksklusif untuk pemasaran produk atau layanan USANA di Indonesia, maka Penjual Langsung tidak diperbolehkan klaim memiliki wilayah pemasaran eksklusif dari USANA.

### 3.20 PAMERAN DAN EXPO DAGANG

- Penjual Langsung dapat memajang dan menjual produk USANA dalam pameran dan expo dagang, tetapi tidak diperbolehkan memajang atau menjual produk USANA pada acara barter, pasar loak, koperasi atau tempat-tempat yang tidak diijinkan dari USANA karena tidak sesuai dengan citra yang ingin dibangun oleh USANA.
- Penjual langsung tidak diperbolehkan memajang atau menjual produk USANA di lingkungan ritel apa pun

termasuk tetapi tidak terbatas pada apotek, salon, dan toko serba ada.

- Semua literatur yang ingin ditampilkan dalam acara harus disetujui USANA dan secara jelas menyebutkan bahwa yang bersangkutan merupakan Penjual Langsung USANA.

### **3.21 PENGALIHAN SPONSOR**

#### **3.21.1 PENDAFTARAN YANG BERPOTENSI MENIMBULKAN KONFLIK**

- Calon Penjual Langsung berhak memilih sponsornya. Umumnya, Penjual Langsung yang paling awal melakukan prospek dalam proses rekrut calon Penjual Langsung dan melakukan usaha dalam proses perekrutan akan dianggap sebagai orang paling berhak bertindak sebagai sponsor.
- Prinsip dasar akal sehat dan pertimbangan akan digunakan untuk menyelesaikan setiap perselisihan yang timbul. Apabila calon Penjual Langsung atau Penjual Langsung bertindak atas nama calon Penjual Langsung, mengajukan lebih dari satu permohonan Perjanjian Penjual Langsung kepada USANA dengan mencantumkan Sponsor yang berbeda pada masing-masing pengajuan, maka USANA akan menganggap permohonan Perjanjian Penjual Langsung yang diterima lebih dulu dan diproses merupakan permohonan yang valid. Bila ada pertanyaan mengenai Sponsor Penjual Langsung, maka keputusan akhir akan ditetapkan oleh USANA.

#### **3.21.2 PERUBAHAN PENEMPATAN**

USANA tidak akan mengizinkan perubahan sponsor kecuali untuk situasi-situasi berikut ini:

- Penjual Langsung tertipu atau dibujuk dengan cara tidak etis untuk bergabung dengan USANA.
- Kesalahan penempatan akibat kesalahan Penjual Langsung. Perubahan sponsor untuk kondisi ini hanya dapat dilakukan dalam waktu 10 hari sejak pendaftaran dengan melampirkan surat permohonan perubahan dan surat persetujuan tertulis dari sponsor dan membayar biaya perubahan penempatan kepada USANA.
- Apabila saat pengajuan Penjual Langsung sudah memiliki anggota dalam jaringan maka tidak boleh ada perubahan dalam *sponsorship*. Jika akhirnya pengajuan ini disetujui oleh USANA maka komisi dan bonus yang dihasilkan akan disesuaikan kembali.
- Apabila Penjual Langsung membatalkan keanggotaan Penjual Langsung secara tertulis dan sukarela, maka Penjual Langsung tersebut baru diperbolehkan bergabung kembali dengan sponsor baru setelah 6 bulan sejak pembatalan. Pembatalan keanggotaan akan membuat Penjual Langsung kehilangan atas semua hak, bonus dan komisi dibawah sponsor atau jaringan sebelumnya.
- Penjual Langsung tidak dapat menghindari kepatuhan atas kebijakan ini dengan menggunakan nama atau alias, nama pasangan, data atau nomor identitas yang berbeda atau fiktif.
- Penjual Langsung tidak dapat menghindari kepatuhan atas kebijakan ini dengan mengizinkan mantan Penjual Langsung berpartisipasi dalam jaringan Penjual Langsung anda dengan cara apapun.
- Jika Penjual Langsung tidak aktif (contohnya tidak melakukan pembelian produk USANA atau berpartisipasi dalam bentuk kegiatan lainnya sebagai Penjual Langsung) selama 12 bulan berturut-turut. Penjual Langsung dapat mengajukan pembatalan sukarela secara tertulis dan segera bergabung kembali dengan USANA dengan sponsor baru.

#### **3.21.3 CROSSLINE RAIDING**

USANA melarang *Crossline Raiding*.

“*Crossline raiding*” diartikan sebagai pendaftaran seorang atau kemitraan perorangan yang telah memiliki

- Perjanjian Penjualan Langsung saat itu dengan USANA, atau yang telah memiliki perjanjian Penjual Langsung dalam waktu 6 bulan sebelumnya dengan sponsor yang berbeda.
- Penjual Langsung dilarang menggunakan nama atau alias, nama pasangan, data atau nomor identitas yang berbeda atau fiktif untuk menghindari kepatuhan atas kebijakan ini.
- Penjual Langsung tidak diperkenankan untuk merendahkan martabat, mendiskreditkan atau membatalkan Penjual Langsung USANA lainnya sebagai upaya untuk membujuk Penjual Langsung lain untuk dipindahkan ke anggota jaringannya.

### **3.22 PRAKTEK PENIPUAN DAN TINDAKAN YANG MERUGIKAN**

Penjual Langsung diharuskan menjelaskan mengenai produk, peluang, Skema Kompensasi, serta Kebijakan dan Prosedur USANA kepada calon Penjual Langsung dengan adil dan benar, hal ini meliputi:

- Jujur dan teliti dalam menyampaikan materi dari Skema Kompensasi USANA kepada calon Penjual Langsung.

- Menyampaikan dengan jelas bahwa pendapatan yang dihasilkan dari Skema Kompensasi USANA berdasarkan penjualan produk dan tidak semata-mata hanya mensponsori Penjual Langsung lainnya.
- Membuat estimasi keuntungan yang didasarkan pada prediksi wajar terhadap apa yang bisa dicapai oleh kebanyakan Penjual Langsung dalam kondisi normal.
- Menjelaskan bahwa pendapatan sebelumnya dalam kondisi tertentu tidak mencerminkan pendapatan yang pasti terjadi di masa mendatang.
- Tidak memberikan informasi palsu mengenai jumlah pengeluaran yang dikeluarkan oleh kebanyakan Penjual Langsung dalam menjalankan bisnis USANA.
- Tidak memberikan informasi palsu mengenai banyaknya waktu yang harus didedikasikan oleh kebanyakan Penjual Langsung dalam bisnis ini untuk mencapai perkiraan keuntungan yang telah dijelaskan.
- Tidak menyatakan atau menjanjikan bahwa Penjual Langsung yang mensponsori akan mengerjakan dan membangun jaringan untuk Penjual Langsung lain.
- Tidak menyatakan bahwa ada jaminan keuntungan atau pendapatan bagi setiap Penjual Langsung.
- Tidak menyatakan bahwa individu, badan usaha maupun badan pemerintah telah merekomendasikan produk USANA maupun Skema Kompensasinya.
- Tidak menempatkan volume penjualan di jaringan Penjual Langsung lainnya di mana penjualan tersebut tidak dihasilkan. Manipulasi terhadap Skema Kompensasi tidak diperbolehkan dan dapat dikenakan tindakan pendisiplinan oleh USANA. Manipulasi Skema Kompensasi meliputi, tetapi tidak terbatas pada pembelian oleh Penjual Langsung untuk memenuhi syarat pencapaian tingkatan atau komisi, pembelian produk dalam jumlah besar yang tidak dijual melalui jalur pemasaran langsung, menempatkan volume penjualan pada keanggotaan Penjualan Langsung lain dalam jaringannya dan tindakan lainnya yang dapat melanggar hukum, ketentuan dan ketentuan anti-piramid. Berdasarkan kebijakan USANA, tindakan manipulasi diatas dapat menyebabkan penundaan komisi dan pembatalan keanggotaan Penjualan Langsung.
- Apabila tindakan yang dilakukan oleh Penjual Langsung ditetapkan oleh USANA sebagai tindakan yang membahayakan, mengganggu atau merugikan kepentingan USANA atau Penjual Langsung lainnya, maka USANA dapat melakukan tindakan yang diperlukan terhadap Penjual Langsung tersebut sebagaimana ditetapkan pada Bagian 8.3.

## BAGIAN 4 – TANGGUNG JAWAB PENJUAL LANGSUNG DAN SPONSOR

### 4.1 PENGAWASAN, PELATIHAN DAN PENJUALAN YANG BERKESINAMBUNGAN

- Penjual Langsung yang mensponsori Penjual Langsung baru harus memberikan pelatihan kepadanya mengenai pengetahuan produk, teknik penjualan yang efektif, Skema Kompensasi, serta Kebijakan dan Prosedur USANA.
- Penjual Langsung juga harus mengawasi dan memantau Penjual Langsung lainnya di dalam jaringan mereka untuk memastikan mereka menjalankan bisnisnya secara profesional dan sesuai kode etik, mempromosikan penjualan dengan tepat dan memberikan layanan pelanggan yang berkualitas.
- Seiring dengan kemajuan seorang Penjual Langsung dalam menapaki jenjang peringkat yang lebih tinggi, maka tanggung jawabnya untuk memberikan pelatihan dan memotivasi Penjual Langsung dalam jaringannya akan meningkat.
- Ketika mendaftarkan seorang Penjual Langsung yang baru, maka Penjual Langsung bertindak sebagai sponsor bertanggung jawab memastikan calon Penjual Langsung baru memiliki atau mempunyai akses untuk Kebijakan dan Prosedur serta Skema Kompensasi USANA versi terbaru sebelum calon Penjual Langsung tersebut menyetujui Perjanjian Penjual Langsung.

### 4.2 LARANGAN PERUSAKAN NAMA BAIK

- Dalam rangka memberikan contoh yang baik bagi anggota dalam jaringannya, maka Penjual Langsung tidak diperbolehkan melakukan perusakan nama baik terhadap Penjual Langsung USANA lainnya, produk-produk USANA, Skema Kompensasi USANA atau karyawan USANA.
- Perusakan nama baik tersebut termasuk pelanggaran terhadap Kebijakan dan Prosedur USANA.

### **4.3 MENANGANI PERMOHONAN ATAU PESANAN**

Penjual Langsung harus menyerahkan formulir atau permohonan yang sudah lengkap dan ditandatangani dari Penjual Langsung lain atau calon Penjual Langsung ke USANA paling lambat pada hari kerja berikutnya.

### **4.4 PELAPORAN PELANGGARAN KEBIJAKAN**

Penjual Langsung harus melaporkan setiap pelanggaran kebijakan kepada Departemen Etika & Pendidikan USANA.

## **BAGIAN 5 – SYARAT-SYARAT PENJUALAN**

### **5.1 PENJUALAN PRODUK**

- Skema Kompensasi USANA didasarkan pada penjualan produk dan layanan USANA kepada konsumen akhir. Penjual Langsung harus memenuhi persyaratan penjualan pribadi dan organisasi yang telah ditetapkan (dan juga memenuhi kewajiban-kewajiban lain sebagaimana ditetapkan dalam Kebijakan dan Prosedur) agar dirinya berhak untuk menerima bonus, komisi, dan naik ke peringkat pencapaian yang lebih tinggi.

### **5.2 PENJUALAN KEPADA PELANGGAN RITEL**

- Penjual Langsung harus menjual produk kepada pelanggan dengan harga ritel yang telah disarankan oleh USANA.
- Pajak penjualan harga ritel menjadi tanggung jawab Penjual Langsung.
- Penjual Langsung harus menyerahkan 2 salinan tanda terima penjualan ritel USANA kepada pelanggan ritel yang memuat informasi mekanisme pembatalan, Garansi Pengembalian Uang Pelanggan untuk Produk USANA dan juga hak-hak perlindungan pelanggan lainnya.

### **5.3 LARANGAN PEMBELIAN PRODUK YANG BERLEBIHAN (INVENTORY LOADING)**

- USANA melarang pembelian produk USANA dalam jumlah besar atau tidak wajar dengan tujuan kualifikasi untuk mendapatkan komisi, bonus atau kenaikan peringkat dalam Skema Kompensasi USANA.
- Penjual Langsung tidak diperbolehkan untuk membeli produk USANA dalam jumlah lebih dari yang sewajarnya untuk dijual kembali atau konsumsi pribadi dalam kurun waktu periode Perputaran Empat Minggu ataupun menyarankan pihak lain untuk melakukan hal yang sama.

### **5.4 DEPOSIT**

- Penjual Langsung tidak diperbolehkan menerima uang atas suatu penjualan selain pada saat produk diserahkan ke pelanggan.

## **BAGIAN 6 – BONUS DAN KOMISI**

### **6.1 SIKLUS BONUS DAN KOMISI**

- USANA membayarkan komisi kepada Penjual Langsung dalam periode mingguan (dan/atau setiap 3 bulan untuk pembayaran Elite bonus).
- Komisi akan dibayarkan oleh USANA setiap hari Jumat dan apabila hari Jumat merupakan hari libur maka pembayaran komisi akan dimajukan pada satu hari kerja sebelum hari Jumat tersebut.
- Seorang Penjual Langsung harus mengecek ulang komisinya yang diterima dari USANA dan melaporkan bila terdapat kesalahan atau selisih penghitungan. Kesalahan penghitungan atau selisih yang tidak dilaporkan kepada USANA dalam kurun waktu 30 hari sejak tanggal komisi diterima akan dianggap dilepaskan oleh penjual langsung dan tidak dapat diklaim kembali oleh Penjual Langsung.

### **6.2 PENYESUAIAN BONUS DAN KOMISI**

- Penjual Langsung menerima komisi dan bonus berdasarkan produk yang dijual ke konsumen akhir.
- USANA berhak melakukan penyesuaian komisi dan bonus Penjual Langsung bila terdapat pengembalian produk yang sudah terjual ke Penjual Langsung atau konsumen akhir.
- USANA akan melakukan penyesuaian volume penjualan yang disebabkan pengembalian produk terjual. Penyesuaian volume penjualan terhadap Penjual Langsung dan *Uplin*nya akan dilakukan dalam waktu 2 minggu setelah proses pengembalian produk selesai.

### **6.3 HAK ATAS KOMISI**

- Setiap individu harus menjadi Penjual Langsung aktif yang memenuhi persyaratan dalam Perjanjian Penjualan Langsung untuk dapat menerima komisi dan bonus dari USANA.
- Penjual Langsung yang gagal memenuhi persyaratan volume poin penjualan pribadi sebagaimana ditentukan dalam Skema Kompensasi USANA untuk Periode Perputaran Empat Minggu tidak akan menerima komisi untuk periode tersebut.

### **6.4 KOMISI DAN KREDIT YANG TIDAK DIKLAIM**

- Komisi dan bonus yang belum diklaim/ditunaikan/dicairkan dari USANA dalam waktu 1 tahun sejak tanggal pembayaran dianggap sebagai komisi dan bonus yang tidak diklaim. USANA akan memberikan pemberitahuan tertulis kepada Penjual Langsung yang merupakan pemilik komisi dan bonus yang tidak diklaim, mengenai status dan instruksi cara klaim.
- Penjual Langsung yang ingin mengajukan klaim harus melengkapi, menandatangani dan menyerahkan surat permohonan ke USANA dalam waktu yang telah ditentukan. Pemohonan klaim akan diproses dalam waktu maksimal 12 minggu terhitung tanggal diterima surat pengajuan klaim.
- Biaya yang timbul dari proses klaim atau transfer akan dibebankan USANA kepada Penjual Langsung yang mengajukan permohonan klaim.

### **6.5 PEMBATALAN PEMBAYARAN DAN PEMBAYARAN ULANG**

Pembatalan pembayaran dan pembayaran ulang atas komisi dan bonus Penjual Langsung akan dikenakan biaya bank oleh USANA.

## **BAGIAN 7 – JAMINAN KEPUASAN 30 HARI, PENGEMBALIAN & PENUKARAN PRODUK DAN JAMINAN BELI KEMBALI**

### **7.1 JAMINAN KEPUASAN 30 HARI UNTUK PENJUAL LANGSUNG DAN PELANGGAN RITEL**

- USANA menjamin kualitas produk yang dijual.
- USANA mewajibkan Penjual Langsungnya untuk memberikan garansi 100 persen pengembalian uang kepada semua Pelanggan Ritel selama 30 hari terhitung tanggal pembelian terkait ketidakpuasan pelanggan karena pemakaian produk, produk rusak yang disebabkan kelalaian perusahaan atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
- Apabila Pelanggan Ritel tidak puas dengan produk USANA karena pemakaian produk atau produk rusak yang disebabkan kelalaian perusahaan atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka dapat mengembalikan produknya kepada Penjual Langsung yang menjual produk tersebut kepadanya dalam waktu 30 hari sejak tanggal pembelian untuk digantikan dengan produk serupa, ditukar dengan produk USANA lainnya atau meminta pengembalian uang penuh sebesar harga pembelian.
- Apabila Pelanggan Ritel meminta pengembalian uang, maka Penjual Langsung yang menjual produk tersebut kepada Pelanggan Ritel itu harus segera mengembalikan uang ke Pelanggan Ritel sebesar harga pembelian.
- Pelanggan Ritel harus mengembalikan produk kepada Penjual Langsung yang menjual barang tersebut kepadanya. USANA tidak akan melayani pengembalian produk langsung dari Pelanggan Ritel. Penjual Langsung, sebagai gantinya, harus melengkapi Formulir Pengembalian Produk atas ketidakpuasan produk dan menyerahkan formulir tersebut beserta tanda terima penjualan ritel yang asli dan produknya kepada USANA.
- USANA akan mengganti produk yang dikembalikan tersebut dengan produk serupa, produk USANA lainnya atau pengembalian uang kepada Penjual Langsung.
- Jaminan kepuasan ini juga berlaku untuk semua produk USANA yang dibeli oleh Penjual Langsung untuk pemakaian/konsumsi pribadi.

### **7.2 PERIODE “COOLING OFF” PENJUAL LANGSUNG**

- Apabila seorang Penjual Langsung memutuskan untuk membatalkan keanggotaan Penjual Langsung dalam waktu 30 hari dari pendaftaran, maka USANA akan mengembalikan 100 persen dari biaya pendaftaran



keanggotaan yang sudah dibayarkan setelah menerima surat permohonan pembatalan keanggotaan dan pengembalian *Starter Kit* dari Penjual Langsung.

- Pengembalian produk USANA lainnya yang dibeli saat pendaftaran (jika ada) akan diatur dalam bagian 7.3 Jaminan Pembelian Kembali.

### **7.3 JAMINAN PEMBELIAN KEMBALI**

- Penjual Langsung dapat mengembalikan produk USANA termasuk materi dan alat bantu penjualan yang dibeli dalam waktu 365 hari sejak tanggal pembelian dan mendapatkan pengembalian dana sebesar harga pembelian dikurangi manfaat, komisi dan bonus yang telah dibayarkan oleh USANA terkait pembelian tersebut serta biaya administrasi 10%.
- Pengembalian produk hanya dapat diproses apabila produk masih dalam kondisi layak dijual, tersegel seperti kemasan awal, belum diskontinu, kadaluarsa produk tersisa diatas 90 hari kecuali diatur berbeda oleh hukum di Indonesia.
- Pengembalian ini berlaku untuk Penjual Langsung aktif, Penjual Langsung yang mengundurkan diri atau Penjual Langsung yang dihentikan oleh USANA.
- Pengembalian produk dengan tujuan mencari keuntungan melalui manipulasi dalam Skema Kompensasi USANA (seperti dibuktikan melalui pola tidak wajar diluar pola pengembalian Penjual Langsung umumnya) akan ditolak dan dianggap sebagai pelanggaran terhadap Perjanjian Penjual Langsung.

### **7.4 PROSEDUR UNTUK SEMUA PENGEMBALIAN PRODUK DAN PEMBELIAN KEMBALI**

Untuk mendapatkan pengembalian dana, penukaran atau penggantian produk yang telah dibeli, Penjual Langsung harus:

- Mengembalikan produk sesuai pesanan kepada USANA termasuk kesamaan jenis produk dan *batch* produk serta dilengkapi dengan *invoice* asli dan mengisi formulir pengembalian atau penukaran produk.
- Penjual langsung bertanggung jawab penuh untuk pengiriman pengembalian produk ke USANA. USANA tidak bertanggung jawab atas hilangnya pengembalian produk pada saat pengiriman ke USANA.
- Apabila seorang Penjual Langsung mengembalikan produk dari Pelanggan Ritel, maka ia harus: Mengirimkan produk tersebut kepada USANA dalam waktu 10 hari sejak diterima dari pelanggan. Pengembalian harus disertai dengan formulir pengembalian produk karena ketidakpuasan, tanda terima penjualan ritel yang asli dan sisa produk dalam wadah atau kemasan asli.
- Hanya Penjual Langsung yang memesan produk dari USANA yang berhak untuk melakukan pengembalian.

## **BAGIAN 8 – PENYELESAIAN PERSELISIHAN DAN TINDAKAN PENDISIPLINAN**

### **8.1 PERSELISIHAN ANTARA PENJUAL LANGSUNG**

#### **8.1.1 KELUHAN DAN PENGADUAN**

- Apabila Penjual Langsung memiliki keluhan atau pengaduan terhadap Penjual Langsung lainnya terkait dengan praktek atau tindakan yang berhubungan dengan bisnis USANA yang dijalankannya, maka Penjual Langsung diharapkan mendiskusikan masalah tersebut terlebih dahulu dengan Penjual Langsung lainnya tersebut.
- Apabila diskusi diatas tidak bisa menyelesaikan masalah, maka Penjual Langsung yang memiliki keluhan harus melaporkan masalah ini kepada *Gold Director* di atasnya dalam jaringannya untuk menyelesaikan masalah tersebut pada tingkat jaringan.
- Apabila permasalahan tersebut tetap tidak dapat diselesaikan, maka Penjual Langsung yang memiliki keluhan harus melaporkan secara tertulis kepada Departemen Etika & Pendidikan USANA. Departemen Etika & Pendidikan USANA akan menilai pengaduan tersebut sebelum membuat keputusan final.
- Pengaduan harus detail dengan menjelaskan hal-hal terkait tindakan tidak pantas yang dituduhkan, tanggal kejadian, lokasi kejadian dan saksi yang mendukung atas pengaduan tersebut.

### **8.1.2 TINJAUAN DEPARTEMEN ETIKA & PENDIDIKAN USANA**

- Setelah menerima pengaduan tertulis, maka Departemen Etika & Pendidikan USANA akan menyelidiki permasalahan, meninjau kebijakan yang berlaku dan membuat keputusan untuk menyelesaikan perselisihan.
- USANA berhak menahan keanggotaan Penjual Langsung selama proses penyelidikan berlangsung.
- Jika USANA menahan keanggotaan Penjual Langsung selama proses penyelidikan dan ternyata hasil penyelidikan membuktikan bahwa Penjual Langsung yang dilaporkan tidak melanggar Perjanjian Penjual Langsung, maka USANA akan segera membayar komisi atau bonus yang tertahan.
- Departemen Etika & Pendidikan USANA dapat mengeluarkan sanksi pendisiplinan yang sesuai dengan ketentuan dalam bagian 8.3.

### **8.2 YURISDIKSI, DOMISILI DAN PEMILIHAN HUKUM UNTUK PERSELISIHAN ANTARA USANA DAN PENJUAL LANGSUNG**

Yurisdiksi dan domisili eksklusif untuk semua tindakan terkait dengan perjanjian ini atau setiap perselisihan atau keluhan di antara para pihak dalam perjanjian ini akan dilakukan di Jakarta, Indonesia dan berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

### **8.3 TINDAKAN PENDISCIPLINAN**

Sesuai kebijakan USANA, pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan dalam Perjanjian Penjual Langsung atau pelaksanaan bisnis yang tidak sah, curang, menipu atau tidak etis yang dilakukan oleh Penjual Langsung dapat menyebabkan dikenakannya satu atau lebih dari sanksi-sanksi sesuai kebijaksanaan USANA sebagai berikut ini:

- Peringatan verbal atau tertulis yang menjelaskan makna dan penerapan kebijakan atau prosedur tertentu dan menginformasikan bahwa pelanggaran berikutnya akan menyebabkan dikenakannya sanksi lebih lanjut.
- Masa Percobaan yang mungkin meliputi permintaan agar Penjual Langsung melakukan tindakan perbaikan dan berada dalam pengawasan tindak lanjut oleh USANA ditujukan untuk memastikan terlaksananya Kepatuhan (*Compliance*) terhadap Perjanjian ini.
- Pembatalan pemberian penghargaan atau pengakuan atau pembatasan partisipasi Penjual Langsung dalam acara yang disponsori oleh USANA dalam waktu yang ditentukan atau hingga Penjual Langsung memenuhi kondisi yang disyaratkan.
- Penundaan atas hak-hak keanggotaan Penjual Langsung, termasuk, tetapi tidak terbatas pada pemesanan produk, berpartisipasi dalam program USANA, berpartisipasi dalam Skema Kompensasi USANA atau mensponsori Penjual Langsung baru dalam waktu ditentukan atau hingga Penjual Langsung memenuhi kondisi yang disyaratkan.
- Menahan komisi atau bonus selama periode waktu yang ditentukan atau hingga Penjual Langsung memenuhi kondisi yang disyaratkan.
- Menerapkan denda yang adil dan wajar atau penalti lainnya sesuai dengan kerusakan aktual yang diderita oleh USANA sejauh diperbolehkan oleh hukum dan/atau pembatalan.

## **BAGIAN 9 – PEMESANAN**

### **9.1 METODE PEMESANAN**

- Penjual Langsung dapat melakukan pemesanan produk melalui telepon, email, fax, website (The HUB) melalui Program Pemesanan Otomatis atau datang langsung ke kantor USANA.
- Pemesanan melalui telepon, Penjual Langsung menyiapkan informasi data keanggotaan, jenis pesanan, produk yang diinginkan, metode pembayaran dan pengiriman produk.
- Pemesanan melalui email maupun fax, Penjual Langsung mengirimkan formulir pemesanan yang sudah dilengkapi dan salinan tampak depan kartu kredit (khusus untuk pembayaran dengan metode kartu kredit).
- Pemesanan melalui website (The HUB), Penjual Langsung dapat mengunjungi website [www.USANA.com](http://www.USANA.com) dan pilih negara Indonesia. Harap menghubungi *Customer Service* USANA untuk mendapatkan Nomor Identifikasi Pribadi (PIN) untuk pemesanan via website [www.USANA.com](http://www.USANA.com) (The HUB).

## 9.2 PROGRAM PEMESANAN OTOMATIS

- Penjual Langsung dapat berpartisipasi dalam Program Pemesanan Otomatis USANA. Seorang Penjual Langsung dapat mendaftarkan program ini dengan menyebutkan produk-produk yang mereka inginkan untuk dikirimkan secara otomatis oleh USANA dalam Periode Perputaran Empat Minggu.
- Setelah pengaktifan pemesan otomatis, maka pemesanan produk ini akan terus berlanjut hingga adanya pembatalan tertulis yang diterima oleh USANA.
- Perubahan terhadap pemesanan otomatis dapat dilakukan melalui website [www.USANA.com](http://www.USANA.com) (The HUB), telepon, fax, email atau datang langsung ke kantor USANA paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal pemrosesan pesanan otomatis. Khusus untuk pembatalan pemesanan otomatis tidak dapat diproses melalui website [www.USANA.com](http://www.USANA.com) (The HUB).
- Pembayaran dapat dilakukan melalui pendebitan kartu kredit secara otomatis atau transfer bank melalui *virtual account* USANA. Untuk pendebitan kartu kredit, Penjual Langsung harus memastikan bahwa mereka memiliki dana yang cukup di kartu kreditnya agar pemesanan otomatis dapat diproses.
- Partisipasi dalam Program Pemesanan Otomatis ini bersifat opsional.
- Tidak ada batas minimum pemesanan produk dalam Program Pemesanan Otomatis USANA.

## 9.3 PEMBELIAN PRODUK USANA

Penjual Langsung harus membeli produk langsung dari USANA agar untuk mendapatkan volume poin penjualan.

## 9.4 KEBIJAKAN BACK-ORDER (PESANAN TUNDA)

USANA tidak menerima pesanan untuk produk yang tidak tersedia, kecuali untuk produk yang dipesan melalui Pemesanan Otomatis, jika diperlukan.

## 9.5 PERBEDAAN PENGIRIMAN

- Penjual Langsung harus memberitahukan selisih jenis atau jumlah produk; kerusakan produk dalam pengiriman paling lambat 7 hari kerja sejak barang diterima.
- Jika melewati waktu yang ditentukan diatas, maka Penjual Langsung tidak dapat mengajukan keluhan atas pengiriman.

# BAGIAN 10 - PEMBAYARAN DAN PENGIRIMAN

## 10.1 METODE PEMBAYARAN

Semua formulir dan otorisasi harus disertai dengan tanda tangan Penjual Langsung.

### 10.1.1 KARTU KREDIT

- Jika pembayaran melalui kartu kredit ditolak, maka pesanan tidak dapat diproses.
- Menggunakan kartu kredit orang lain tanpa persetujuan tertulis dari pemilik kartu tidak diperbolehkan dan dapat menyebabkan pembatalan keanggotaan Penjual Langsung oleh USANA.

### 10.1.2 TUNAI ATAU KARTU DEBIT

Metode pembayaran tunai atau kartu debit hanya dapat dilakukan untuk pesanan yang dilakukan dengan datang langsung ke kantor USANA.

### 10.1.3 TRANSFER VIA BANK

Metode pembayaran dengan menggunakan transfer via bank, di mana informasi nomor *virtual account* dan jumlah pembayaran akan diinformasikan secara tertulis melalui email setelah pesanan diterima.

## 10.2 PENGIRIMAN DAN RESIKO KERUGIAN

- USANA berhak menentukan metode dan kurir pengiriman produk ke Penjual Langsung.
- Untuk mengetahui tarif pengiriman yang berlaku dapat menghubungi *Customer Service* USANA (email: [CustomerServiceID@usana.com](mailto:CustomerServiceID@usana.com) atau telepon 021-27838600).

- Pengiriman dianggap selesai apabila pengiriman telah tiba di alamat pengiriman yang ditentukan oleh Penjual Langsung.
- USANA dapat mengirimkan pesanan produk Penjual Langsung melalui kurir yang ditunjuk oleh USANA. Jika USANA mengirimkan pesanan produk Penjual Langsung melalui kurir yang ditunjuk oleh USANA, berarti Penjual Langsung setuju untuk membayar biaya pengiriman, penanganan dan biaya pengiriman terkait lainnya untuk menutup biaya pengiriman produk pesanan Penjual Langsung dari gudang USANA ke alamat pengiriman Penjual Langsung yang ditentukan. Pengiriman dianggap selesai setelah barang tiba di alamat tujuan dan hak atas produk dan risiko kehilangan atau kerusakan dalam pengiriman juga diteruskan kepada Penjual Langsung pada saat itu.

## BAGIAN 11 – LAYANAN BAGI PENJUAL LANGSUNG

### 11.1 PERUBAHAN TERHADAP KEANGGOTAAN PENJUAL LANGSUNG

#### 11.1.1 UMUM

- Penjual Langsung harus menginformasikan kepada USANA mengenai segala perubahan informasi yang terdapat dalam Permohonan dan Perjanjian Penjual Langsung dengan mengajukan permohonan tertulis dan melampirkan dokumen pendukung (jika ada).

#### 11.1.2 TAMBAHAN UNTUK KEMITRAAN

- Untuk menambahkan anggota dalam kemitraan, Penjual langsung harus mengajukan permohonan tertulis, melengkapi Perjanjian Penjual Langsung yang ditandatangani oleh semua anggota dalam kemitraan dan menyerahkan salinan KTP. Anggota dalam kemitraan harus merupakan individu.
- Penambahan anggota dalam kemitraan tidak termasuk perubahan garis sponsorisasi.
- Hanya individu yang belum pernah bergabung sebelumnya atau tidak memiliki keanggotaan Penjual Langsung yang dapat ditambahkan sebagai anggota dalam kemitraan.

### 11.2 LAPORAN GENEALOGI DAN PERNYATAAN KOMISI

#### 11.2.1 LAPORAN GENEALOGI

- Laporan Genealogi bersifat opsional dan dapat diperoleh dengan cara berlangganan *Business Accelerator Suite* (BAS). Biaya langganan *Business Accelerator Suite* (BAS) dapat dilihat di daftar harga.
- Laporan Genealogi yang berisi informasi rahasia dagang merupakan milik USANA Health Sciences, Inc. Silahkan mengacu pada bagian 3.5.2 untuk larangan dalam penggunaan laporan ini.

#### 11.2.2 PERNYATAAN KOMISI

Laporan komisi tersedia di website [www.USANA.com](http://www.USANA.com) (The HUB).

### 11.3 KESALAHAN ATAU PERTANYAAN

Apabila Penjual Langsung memiliki pertanyaan atau keluhan atas kesalahan terkait komisi, bonus, laporan genealogi, pesanan, biaya atau informasi lainnya, maka Penjual Langsung harus menginformasikan kepada USANA dalam waktu 30 hari sejak tanggal kesalahan tersebut diketahui. USANA tidak akan bertanggung jawab atas kesalahan, kelalaian ataupun masalah apapun yang tidak dilaporkan dalam waktu 30 hari. Khusus untuk keluhan atas selisih pengiriman mengacu pada bagian 9.5.

### 11.4 PENYELESAIAN MASALAH

Apabila Penjual Langsung memiliki pertanyaan mengenai pengiriman, pesanan, komisi dan bonus atau Skema Kompensasi USANA, silahkan menghubungi *Customer Service* USANA.

### 11.5 PROGRAM PEMBINAAN DAN PELATIHAN PENJUAL LANGSUNG

USANA menyediakan program pelatihan dan pembinaan kepada Penjual Langsung untuk meningkatkan kemampuan dalam menjual dan mengembangkan bisnis USANA. Pelatihan dan pembinaan akan dilakukan secara berkala. Informasi mengenai program pelatihan/pembinaan dapat dilihat di sosial media USANA.

## BAGIAN 12 – KEBIJAKAN KETIDAK-AKTIFAN ATAU PEMBATALAN

### 12.1 PEMBATALAN DI LUAR KEHENDAK

- Pelanggaran yang dilakukan oleh Penjual Langsung terhadap ketentuan dalam Perjanjian Penjual Langsung, dapat menyebabkan tindakan disipliner seperti yang tertera pada bagian 8.3 termasuk pembatalan hak keanggotaan Penjual Langsung, ditentukan oleh USANA sesuai ketentuan dalam perjanjian Penjual Langsung
- Pembatalan di luar kehendak atas hak keanggotaan Penjual Langsung mengakibatkan Penjual Langsung kehilangan semua hak atas jaringan, bonus dan komisi yang dihasilkannya setelah pembatalan terjadi. Penjual Langsung yang perjanjiannya dibatalkan di luar kehendaknya hanya akan menerima komisi dan bonus untuk satu minggu kalender penuh terakhir sebelum pembatalan.
- Ketika keanggotaan Penjual Langsung telah dibatalkan di luar kehendaknya, maka Penjual Langsung akan diinformasikan melalui surat resmi yang dikirimkan ke alamat yang tercatat di USANA.
- Pembatalan berlaku efektif sejak surat pemberitahuan tertulis dikirimkan USANA melalui pos resmi diterima di alamat Penjual Langsung yang terdaftar atau diserahkan langsung ke Penjual Langsung, tergantung mana yang lebih dulu terjadi.
- Apabila terjadi pembatalan diluar kehendak, maka penjual langsung harus segera berhenti menyatakan dirinya sebagai Penjual Langsung USANA. Penjual langsung dapat mengajukan banding terhadap keputusan pembatalan tersebut kepada Departemen Etika & Pendidikan USANA. Banding Penjual langsung tersebut harus dilakukan secara tertulis dengan melampirkan semua dokumen pendukung dan harus diterima USANA dalam waktu 15 hari sejak dari tanggal surat pembatalan yang dikeluarkan USANA. Apabila USANA tidak menerima banding pembatalan tersebut dalam waktu 15 hari, maka pembatalan bersifat final.
- Apabila Penjual Langsung mengajukan banding atas pembatalan dalam waktu yang ditentukan, maka Departemen Etika & Pendidikan akan meninjau dan mengkaji ulang keputusan pembatalan atau mempertimbangkan tindakan lainnya dan memberitahukan secara tertulis mengenai keputusan final tersebut kepada Penjual Langsung.
- Penjual Langsung yang perjanjiannya dibatalkan di luar kehendak dapat mendaftar ulang menjadi Penjual Langsung setelah 12 bulan sejak tanggal pembatalan keanggotaan. Penjual Langsung yang ingin mendaftar ulang harus menyerahkan surat pernyataan kepada Departemen Etika & Pendidikan USANA dengan menyebutkan alasan mengapa USANA selayaknya mengizinkan individu tersebut untuk kembali menjadi Penjual Langsung di USANA.
- USANA mempunyai kebijakan tersendiri untuk berhak memutuskan apakah individu tersebut akan diijinkan untuk kembali menjalankan bisnis USANA.

### 12.2 PEMBATALAN KEANGGOTAAN SUKARELA

- Penjual Langsung dapat membatalkan perjanjian dengan USANA kapanpun dan dengan alasan apapun dengan mengajukan permohonan tertulis yang dilengkapi tanda tangan Penjual Langsung dan disertai dengan alasan pembatalan Keanggotaan Penjual Langsung. Permohonan tertulis tersebut harus mencantumkan nama, tanda tangan, alamat dan nomor identifikasi Penjual Langsung.
- Pembatalan keanggotaan Penjual Langsung umumnya berlaku efektif segera, tetapi proses administrasi mungkin dapat memakan waktu 1 hari kerja

### 12.3 DAMPAK DARI PEMBATALAN

- Setelah pembatalan keanggotaan secara sukarela maupun di luar kehendak Penjual Langsung, mantan Penjual Langsung tersebut tidak lagi memiliki hak, kepemilikan, klaim atau kepentingan terhadap jaringannya, bonus dan/atau komisi yang dihasilkan oleh jaringannya.
- Setelah pembatalan keanggotaan secara sukarela maupun di luar kehendak, mantan Penjual Langsung tersebut tidak akan menyatakan dirinya sebagai Penjual Langsung USANA, tidak berhak untuk menjual produk atau layanan USANA, tidak berhak menggunakan tanda USANA dan harus berhenti menggunakan materi yang memperlihatkan logo, merk dagang, gambar atau seluruh kekayaan hak/intelektual USANA yang telah didaftarkan ke HAKI.
- Penjual Langsung yang perjanjiannya dibatalkan secara sukarela akan menerima komisi dan bonus hanya satu minggu kalender penuh terakhir sebelum pembatalan.
- Penjual Langsung yang perjanjiannya dibatalkan di luar kehendak akan menerima komisi dan bonus hanya untuk periode sebelum pembatalan terjadi, kecuali komisi atau bonus tersebut ditahan oleh USANA untuk proses penyelidikan.
- Apabila penyelidikan atas tindakan Penjual Langsung menyebabkan dilakukannya pembatalan terhadap Penjual Langsung di luar kehendaknya, maka Penjual Langsung tersebut tidak berhak atas komisi dan bonus yang ditahan.

### 12.4 PEMBATALAN PERJANJIAN PENJUAL LANGSUNG

Sehubungan dengan pembatalan Perjanjian Penjual Langsung, termasuk Kebijakan dan Prosedur USANA ini, dan juga setiap dan semua dokumen terkait, maka para pihak di dalam perjanjian ini dengan ini mengabaikan ketentuan dalam Pasal 1266 KUHP terkait dengan Perjanjian Penjual Langsung sampai batas di mana pengabaian tersebut diperlukan untuk memungkinkan pembatalan Perjanjian Penjual Langsung ini.

## BAGIAN 13 – DEFINISI ISTILAH

**Customer Service USANA** – Bagian pelayanan konsumen dari PT. USANA HEALTH SCIENCES INDONESIA yang dapat dihubungi melalui telepon 021-2783 8600 atau email: CustomerServiceID@usana.com

**Laporan Genealogi** – Suatu laporan yang dibuat oleh USANA yang menyediakan data-data yang penting terkait identitas Penjual Langsung dan informasi penjualan dari jaringan Penjual Langsung tersebut. Laporan ini mengandung informasi rahasia dagang milik USANA. (Lihat bagian 3.5.2).

**Jaringan** – jaringan Penjual Langsung meliputi semua Penjual Langsung yang berada di dalamnya.

**Materi Resmi Usana** – Literatur, Audio, Video dan materi lain yang dikembangkan dicetak, diterbitkan atau didistribusikan oleh USANA.

**Marketplace** – Situs yang memfasilitasi grup penjual untuk berpromosi dan berjualan produk mereka dan menangani pembayaran.

**Penjual Langsung Aktif** – Penjual Langsung yang memenuhi persyaratan volume poin minimum dari penjualan pribadi seperti ditetapkan dalam Skema Kompensasi USANA.

**Penjual Langsung** – Seorang individu yang telah menyerahkan permohonan dan Perjanjian Penjual Langsung dan telah disetujui oleh USANA. Penjual Langsung diharuskan untuk memenuhi kualifikasi tertentu dan bertanggung jawab atas pelatihan, motivasi, dukungan dan pengembangan Penjual Langsung di dalam jaringannya. Penjual Langsung berhak untuk membeli produk USANA dan menjual Produk dan layanan USANA secara ritel, mensponsori Penjual Langsung yang baru dan berpartisipasi dalam semua program Penjual Langsung di USANA.

**Pembatalan** – Pengakhiran perjanjian Penjualan Langsung. Pembatalan dapat bersifat sukarela atau di luar kehendak.

**Pembatalan Di Luar Kehendak** – Pengakhiran perjanjian Penjual Langsung yang dilakukan oleh USANA.

**Pembatalan Secara Sukarela** – Pengakhiran perjanjian Penjualan Langsung yang diajukan oleh penjual langsung untuk menghentikan afiliasinya dengan USANA dengan alasan apapun.

**Perjanjian Penjual Langsung** – Istilah “Perjanjian Penjual Langsung”, sebagaimana digunakan dalam Kebijakan dan Prosedur ini, mengacu pada permohonan dan perjanjian Penjual Langsung, Kebijakan dan Prosedur USANA serta Skema Kompensasi USANA.

**Pelanggan Akhir/Ritel** – Orang yang membeli Produk USANA dengan tujuan untuk konsumsi pribadi.

**Periode Perputaran Empat Minggu** – Siklus Periode Perputaran Empat Minggu dimulai pada tanggal di mana Penjual Langsung mengajukan pesanan pertamanya. Untuk menjaga Siklus Periode Perputaran yang dimiliki oleh Penjual Langsung agar tidak berubah, maka Penjual Langsung harus melakukan pemesanan produk kembali paling lambat pada hari Jumat, terhitung empat minggu setelah pemesanan pertamanya, diperlukan pemesanan yang menghasilkan minimal 100 SVP (untuk 1 grup) atau minimal 200 SVP ( untuk lebih dari 1 grup ) setiap empat minggu. Siklus ini akan terus menjadi siklus empat minggu yang dimiliki oleh Penjual Langsung kecuali jika Penjual Langsung tersebut ingin mengubah tanggal Pesannya.

Contoh syarat untuk mendapatkan komisi:

Penjual Langsung baru mengirimkan aplikasi pendaftaran dan melakukan pesanan pertamanya di USANA sebesar 200 SVP untuk mengaktifkan 1 grup pada tanggal 6 September 2019, urutan pemesanan berikutnya dengan minimum 100 SVP harus dilakukan tidak lebih dari hari Jumat, 4 Oktober 2019. Untuk memudahkan Penjual Langsung untuk membaca siklus perputaran empat minggu, Penjual Langsung dapat melihat Kalender Periode perputaran empat minggu yang bisa didapatkan di dalam Stater Kit dan Website [www.USANA.com](http://www.USANA.com) (The HUB).

**Starter Kit** – Kumpulan materi pelatihan dan literatur pendukung bisnis USANA yang harus dibeli oleh Penjual Langsung yang baru.

**USANA** – Istilah “USANA” yang digunakan dalam Kebijakan dan Prosedur ini dan semua literatur USANA berarti PT. USANA HEALTH SCIENCES INDONESIA.

**Volume Penjualan Grup (Group Sales Volume)** - Akumulasi *Sales Volume Points* (SVP) yang dihasilkan oleh anggota grup Penjual Langsung.

**Volume Penjualan Pribadi (Personal Sales Volume)** - Akumulasi dari *Sales Volume Point* (SVP) yang dihasilkan dari pembelian produk Penjual Langsung untuk digunakan secara pribadi dan/atau untuk dijual kembali kepada pelanggan.





[www.usana.com](http://www.usana.com)

PT USANA Health Sciences Indonesia  
Menara Jamsostek South Tower 14th Floor  
Jalan Gatot Subroto Kav 38, Jakarta 12710  
Email : [CustomerServiceID@usana.com](mailto:CustomerServiceID@usana.com)  
Telp: +62 21 2783 8600



rev 14/2019