

### *Código de Ética de Rena Ware*

Rena Ware posee una gran tradición de honestidad e integridad en su trato con clientes y sus representantes. Como Representante Independiente con un negocio Rena Ware propio, usted es responsable de continuar con esta tradición y debe:

1. Ser honesto en toda transacción con Rena Ware y con los clientes.
2. Realizar todas las actividades de acuerdo con las leyes de ventas directas aplicables.
3. Identificarse como Representante Independiente de Rena Ware y explique el objetivo de su contacto al futuro cliente o Recluta. Dígalos por qué se acercó a ellos y qué vende. Dé su nombre e información de contacto, al igual que la información de contacto de Rena Ware. En California, usted debe hacerlo inmediatamente después de saludar al prospecto, antes de hacerle preguntas o decir cualquier otra cosa.
4. Respetar la privacidad del cliente llamando a la hora que más le convenga a este.
5. Entregar inmediatamente el incentivo que se haya ofrecido a un cliente potencial por ser invitado o anfitrión de una demostración de ventas.
6. Ser sincero con los clientes en cuanto a precio, calidad, valor, rendimiento, cantidad, garantía y disponibilidad. No exagere ni dé precios u ofertas especiales que no existan, ofrezca un producto gratis o afirme que el precio es “solo por hoy” cuando no sea así.
7. Ofrecer una descripción completa de cualquier garantía.
8. Terminar una demostración o presentación de inmediato cuando el cliente lo pida.
9. Utilizar solo los materiales de ventas creados por Rena Ware. No se desvíe de los mensajes aprobados por la compañía ni modifique materiales de venta, materiales de entrenamiento, materiales de redes sociales, presentaciones en PowerPoint, CD o DVD de video o audio existentes, ni cree otros sin la autorización previa de Rena Ware.
10. Abstenerse de hacer afirmaciones sobre salud relativas al aluminio o Teflón® (o a otros tipos de utensilios de cocina). Hacer afirmaciones falsas sobre otros utensilios de cocina es ilegal. Rena Ware se puede vender al compararse con otros tipos de utensilios de cocina gracias a su durabilidad, utilidad, garantía y demás beneficios descritos en los materiales de la compañía.
11. Decir al cliente que Rena Ware recomienda una dieta saludable y promueve los beneficios del método para cocinar con un “mínimo de agua”, el cual usa menos grasas y aceites y ayuda a conservar las vitaminas y los minerales de los alimentos. No debe afirmar que los médicos recomiendan cocinar con utensilios de acero inoxidable quirúrgico. Los utensilios de cocina, filtros de agua y otros productos Rena Ware no curan ni tratan cáncer, diabetes u otras enfermedades y usted no debe hacer tales afirmaciones.
12. Abstenerse de hacer afirmaciones sobre el potencial de ganancias de un negocio Rena Ware que no estén contenidas en los materiales de la compañía. Ningún Representante Independiente tiene ganancias específicas aseguradas.
13. Abstenerse de usar el nombre de Rena Ware en guías telefónicas, (excepto para oficinas de Líderes) sitios web, anuncios, promociones, direcciones de correo electrónico u otras publicaciones sin la autorización previa por escrito de Rena Ware.

#### **Cuando llene un contrato debe:**

14. Llenar todos los espacios requeridos en blanco del contrato en presencia del cliente. Está prohibido firmar por el cliente aun cuando este le haya autorizado a hacerlo. Todo cambio en el contrato se debe efectuar en presencia del cliente, quien debe colocar sus iniciales. No realice cambios al pedido del cliente / contrato de venta a plazos después de que el cliente lo haya firmado.
15. Entregar siempre al cliente una o varias copias del contrato inmediatamente después de que este lo firme. El contrato debe estar redactado en el mismo idioma en el que se hizo la presentación, y todas las copias del mismo deben ser idénticas. Mantenga la estricta confidencialidad de la información suministrada por el cliente.
16. Indicar en el contrato el período de anulación e infórmelo verbalmente al cliente cuando la ley así lo exija.
17. Entregar a la compañía todos los fondos recibidos del cliente e indíquelo en el contrato.

## *Asociación de Ventas Directas (DSA)*

Rena Ware es miembro activo de la Asociación de Ventas Directas (Direct Selling Association) y cumple con sus más altas normas éticas. Como vendedor que hace negocios bajo el sistema de ventas directas, usted tiene responsabilidades, las cuales se detallan en el Código de Ética de la DSA, disponible en [www.dsa.org](http://www.dsa.org), al igual que cómo presentar un reclamo.

### **Código de Ética de la DSA**

Como miembro de la Asociación de Ventas Directas, Rena Ware debe cumplir con el Código de Ética de la DSA. En este sentido, y usted, como vendedor directo, deberá cumplir con el Código de Ética de la DSA en lo relativo a los consumidores.

### **Sus obligaciones como vendedor directo:**

#### **Existencia:**

Informe a los consumidores sobre la existencia del Código de Ética de la DSA. Comuníqueles que está disponible en el vínculo que aparece en la página de inicio de [renaware.com](http://renaware.com)

#### **Identificación:**

Al inicio de cada visita de venta, identifíquese y diga a qué compañía representa, y explique el verdadero propósito de su visita.

#### **Métodos de venta:**

Sea siempre justo, honesto y veraz. Absténgase de hacer afirmaciones que no estén autorizadas por su compañía.

#### **Formularios de pedidos:**

Asegúrese de entregar siempre a los clientes un recibo que incluya información de contacto de la compañía. Explique las garantías existentes.

#### **Derechos a cancelar pedidos:**

Recuerde que los clientes tienen derecho a cancelar un pedido dentro de un número de días determinado (si procede en su país).

#### **Privacidad:**

Respete siempre la privacidad del cliente y finalice la visita de forma cortés si se lo solicitan.

#### **Procedimiento para reclamos:**

Si tiene preguntas o problemas que deban ser resueltos, presente un reclamo mediante el vínculo de cumplimiento del Código de Ética de la DSA de la página de inicio de [renaware.com](http://renaware.com).

## *Autoevaluación Sobre Mejores Prácticas en Venta Directa*

Deberá completar la Autoevaluación sobre mejores prácticas en venta directa (RW32) para asegurarse de haber comprendido las Leyes sobre ventas directas. Esto le ayudará a comenzar con buen pie y a administrar su negocio de conformidad con la ley y el Código de Ética de la DSA.

