Guia de Regras e Boas Práticas da Consultoria de Beleza Natura e Avon

natura AVON | consultoria de beleza

Material dedicado à orientação sobre regras da atividade de Consultoria de Beleza e uso das marcas Natura e Avon

Olá, Consultora de Beleza Natura e Avon

A Consultoria de Beleza Natura e Avon se dá pelo modelo de venda por relações - por acreditar na força do indivíduo e das relações, na oportunidade de desenvolvimento pessoal e no **poder de transformação** que geramos ao conectar pessoas em torno de propósitos comuns - e compartilhamos neste documento dicas, orientações e regras valiosas para você realizar sua atividade da melhor forma junto de seus clientes!

Aqui você encontrará os tipos de **atuação permitidas e recomendadas** para Consultores de Beleza quanto à venda, exposição e acondicionamento de produtos; uso da marca e presença na internet.

Seja bem-vinda e boa leitura!

Consultoria de Beleza
Viva a Beleza do Encontro

Sumário

01 Introdução

1.1. Por que estabelecemos regras para venda dos produtos e uso das marcas Natura e Avon e a quem elas se aplicam 04

1.2. O que é venda direta 05

1.3. Sua prestação de Consultoria de Beleza através do Espaço Digital 07

02 Regras

2.1. Venda e exposição de produtos e cuidados a serem tomados 08

2.2. Uso das marcas 13

2.2.1. Espaço Digital e comércio eletrônico 14

2.3 Divulgação através da internet 15

2.3.1. E-mail marketing 15

2.3.2. Listas de transmissão 16

2.3.3. Perfis e personalização das redes sociais 17

2.3.4. Impulsionamento de redes sociais 18

2.3.5 Cupons de desconto para serem utilizados no serviço de Consultoria de Beleza Natura e Avon através do Espaço Digital 19

2.3.6. Materiais de divulgação e treinamentos 20

2.4. Marketing digital avançado 21

03 Consequências 24

04 Canais de Denúncia 25

1.1.

Por que estabelecemos regras para venda dos produtos e uso das marcas Natura e Avon e a quem elas se aplicam

Na atividade de Consultoria, as Consultoras e Consultores de Beleza Natura e Avon devem sempre **respeitar as regras e diretrizes** contidas neste material e nos Termos de Consultoria de Beleza Natura e Avon.

Devem também respeitar as regras e diretrizes do CDC (Código de Defesa do Consumidor), da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), das Políticas do Google Ads e de todas as leis de regulamentação para atividades digitais.

A Natura e Avon estabelecem regras para a revenda de produtos e para o uso das marcas por vários motivos, entre os quais vale destacar:

- **Proteger a reputação das marcas Natura e Avon.**
- **Evitar práticas de concorrência desleal entre revendedoras, sejam estas Consultoras de Beleza, franqueadas ou de qualquer outro tipo de parceria.**
- **Garantir o cumprimento de obrigações contratuais da Natura e Avon com seus parceiros comerciais.**
- **Evitar possíveis riscos ao consumidor.**
- **Cumprir regras tributárias inerentes ao modelo da Venda Direta.**

As regras divulgadas neste material são aplicáveis a Consultoras e Consultores de Beleza Natura e Avon e a eventuais revendedores não cadastrados oficialmente. Franqueados e outras categorias de parceiros estão sujeitos às regras específicas de seus contratos firmados com a Natura e Avon.

1.2.

O que é venda direta

A **venda direta** é uma forma de comércio baseada no relacionamento pessoal. Nessa modalidade, o revendedor autônomo é o elo entre a empresa e o consumidor final, sem o uso de um estabelecimento comercial fixo. Os revendedores, que adquirem produtos para revender aos clientes, são empreendedores independentes.

Em uma época de forte concorrência comercial, em que o sucesso de um negócio está diretamente ligado à satisfação plena dos consumidores, **o modelo de venda direta se diferencia do varejo tradicional** ao fomentar o contato pessoal e criar uma relação comercial humanizada.

Na maioria das vezes, o revendedor inclui entre os principais clientes seus amigos, familiares e colegas de trabalho, ou seja, pessoas da sua própria comunidade, o que aumenta a confiança nas marcas e a fidelização dos compradores.

Na **venda direta**, os produtos e serviços são oferecidos pelos revendedores aos potenciais clientes de diversas formas.

As principais são:

Porta a porta:

Modalidade mais tradicional. Nela, o revendedor vai à casa ou ao local de trabalho do cliente para demonstrar as características dos produtos ou os serviços oferecidos, bem como apresentar seus benefícios e tirar todas as dúvidas no mesmo instante. As vendas podem ser concretizadas logo após a demonstração ou posteriormente.

Catálogo:

O revendedor deixa um catálogo de produtos e seus respectivos preços com os potenciais clientes, seja em seu local de trabalho, seja em sua residência. A vantagem para o cliente é ter um tempo maior para analisar e selecionar os produtos ou serviços que mais lhe interessam e, depois, fazer o pedido diretamente ao revendedor. A estratégia do catálogo é bastante utilizada quando os produtos já são bem conhecidos pelos consumidores.

Espaços de Consultoria:

Neste formato o revendedor pode atuar em estabelecimentos cuja atividade principal seja a prestação de serviços do ramo de beleza, saúde, moda ou bem-estar; ou até mesmo em residência própria, com armazenamento, exposição (interna) e venda dos produtos para seus clientes.

Internet/
Redes sociais:

Por meio das principais redes sociais, blogs e aplicativos, o revendedor pode enviar catálogos eletrônicos, apresentar vídeos sobre os produtos e serviços, tirar dúvidas, compartilhar experiências de outros consumidores e selar o negócio sem perder o conceito de relacionamento pessoal com o comprador.

Evento social:

O revendedor promove uma demonstração na casa de um consumidor em potencial, que recebe amigos e familiares. Podem ser feitas apresentações também em locais de trabalho. A vantagem dessa modalidade é apresentar o produto ou o serviço a mais de uma pessoa por vez e sanar as dúvidas de todos ao mesmo tempo. Além disso, ela fortalece o vínculo do revendedor com a sua comunidade de atuação.

Respeitando-se o modelo de **venda direta** descrito acima, a Consultora e o Consultor de Beleza Natura estão desobrigados da emissão de nota fiscal porque a Natura efetua o recolhimento do ICMS devido, por substituição tributária.

Vale ressaltar que qualquer outro formato de vendas eventualmente adotado por Consultoras e Consultores tem regras próprias e distintas.

Importante lembrar também que o imposto de renda incidente sobre os rendimentos decorrentes do exercício da **venda direta** deve ser apurado e recolhido pelas próprias Consultoras e Consultores, conforme legislação federal.

A **Associação Brasileira de Empresas de Vendas Diretas** (ABEVD) é a entidade responsável por promover e desenvolver a venda direta no Brasil. Em seu site *(https://abevd.org.br/)* é possível consultar uma série de informações referentes ao setor e à atividade da venda direta no país.

Código de ética da ABEVD: Consultoras e Consultores são proibidos de praticar qualquer ato que desrespeite as regras estipuladas nos Códigos de Ética da Associação Brasileira de Empresas de Vendas Diretas, disponíveis para consulta no site da entidade: *https://abevd.org.br*.

1.3. Sua prestação de Consultoria de Beleza através do Espaço Digital

O **Espaço Digital** é a sua página na internet. Por meio dele você poderá oferecer sua Consultoria de Beleza digitalmente aos clientes e estes poderão comprar produtos Natura.

Como Consultora e Consultor de Beleza, você está capacitada(o) para oferecer aos clientes recomendações e informações sobre beleza, bem-estar e sobre os produtos Natura mais indicados para cada pessoa e ocasião. Ao oferecer esse atendimento personalizado para o cliente, você prestará o serviço de Consultoria de Beleza digital.

Alguns exemplos de como prestar o seu serviço de Consultoria de Beleza digital:

- **Indicação de produtos e promoções de acordo com as características físicas ou preferências dos clientes.**
- **Sugestão de presentes.**
- **Oferecimento de recompra de produtos, de acordo com a necessidade do cliente.**
- **Demonstração e experimentação de produtos.**
- **Relacionamento com o cliente.**

A prestação de serviços de **Consultoria de Beleza digital** pode ser feita tanto por meio das ferramentas digitais oferecidas pela Natura quanto através de ferramentas externas de comunicação (redes sociais, e-mail, telefone etc.), ou mesmo presencialmente.

É você quem escolhe as formas como manterá contato com seus clientes!

2.1. Venda e exposição de produtos

Trouxemos aqui cuidados importantes para que você se atente ao realizar a venda e expor os produtos Natura e Avon.

Você **pode**:

- Vender produtos Natura e/ou Avon em **estabelecimentos** comerciais, desde que:
- Respeitem o modelo de venda direta e pratiquem a **consultoria de Beleza;**
- A atividade principal do estabelecimento seja a **prestação de serviços do ramo de beleza**, saúde, moda ou bem-estar;
- **Importante:** os produtos podem ficar expostos no interior do estabelecimento, mas não devem estar visíveis externamente para a via pública;
- Lembramos que a Consultora pode revender em sua residência e/ou em **espaços que permitam a relação** de consultoria com seus clientes, mas sem exposição para ambiente público externo e sem identificar o local como ambiente comercial.
- Usar as marcas Natura/Avon para **divulgação** de suas vendas para vias públicas, desde que use o material de apoio oficial da Natura/Avon.

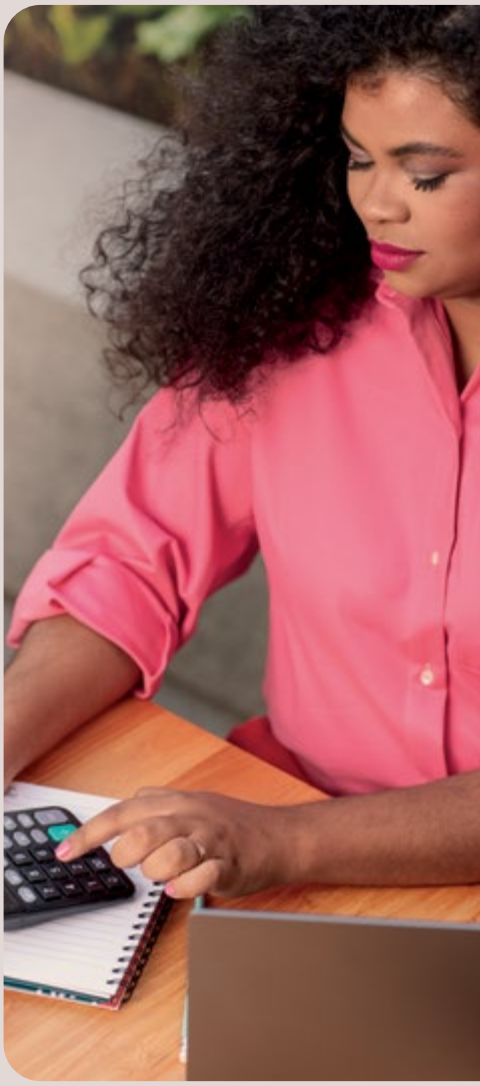
Você **não** pode:

- Expor os produtos externamente para vias públicas.
- Vender ou expor produtos em local que aparente ser uma loja oficial das marcas Natura e/ou Avon; e em locais que sejam considerados **inadequados** pela Natura e Avon, por não haver afinidade com as marcas (por exemplo: açougue, boteco, entre outros).
- Vender produtos Natura e Avon **vencidos**, com prazo de validade insuficiente para o uso pelo consumidor ou armazenados de forma inadequada, descumprindo as condições de conservação indicadas nas embalagens.
- Vender produtos a pessoas ou **empresas interessadas** em realizar a posterior revenda dos produtos Natura e Avon.

Atenção: em breve divulgaremos como você pode adquirir os materiais de apoio oficiais Natura e Avon para exposição e divulgação em seu estabelecimento.

Posso vender produtos Natura e Avon em uma loja física?

É permitido vender produtos das marcas Natura e Avon em estabelecimentos cuja atividade principal seja a prestação de serviços do ramo de beleza, saúde, moda e bem-estar. Orientamos que a venda seja feita por meio da Consultoria de Beleza, ou seja, **com o atendimento de uma Consultora ou Consultor de Beleza Natura** e Avon.



Trabalho em um salão de beleza e sou Consultor(a) de Beleza. Posso expor e revender produtos Natura e Avon no local?

Você pode revender produtos em salão de beleza, assim como em qualquer estabelecimento cuja atividade principal/preponderante seja a prestação de serviços de beleza, saúde, moda ou bem-estar.
A exposição de produtos nesses locais deve ser feita **somente no espaço interno**, sem estar visível para a via pública.

Posso expor meus produtos em bazares, grêmios, eventos, feiras etc.?

Sim. Bazares, grêmios, feiras em espaços internos e outros eventos do tipo são excelentes oportunidades de negócio. Nesse caso, a exposição e a comercialização precisam ser de duração temporária e realizadas como pessoa física, cumprindo as regras do local.

Por que não posso revender produtos a alguém que fará a posterior revenda?

Essa proibição se dá em virtude de aspectos tributários, bem como para garantirmos que os produtos das marcas Natura e Avon serão comercializados diretamente aos consumidores por revendedores capacitados a prestar uma verdadeira Consultoria de Beleza Natura e Avon.

Quero vender produtos das marcas Natura e Avon em minha loja. Se eu começar a prestar serviços de cabeleireiro no local, estarei autorizada(o) a vender?

Isso será possível somente se a prestação de serviços de beleza se tornar a atividade principal do estabelecimento.

Posso vender os produtos Natura e Avon em minha residência?

Sim, desde que a venda seja feita dentro da residência por uma Consultora ou um Consultor Natura e Avon (pessoa física), sem exposição para ambiente público externo e sem identificar o local como ambiente comercial.

O que é considerado um "estabelecimento comercial cuja atividade principal é de prestação de serviços"?

São estabelecimentos cuja atividade empresarial preponderante (principal fonte de receita) seja a comercialização de serviços. Sendo serviços do ramo de beleza, saúde, moda ou bem-estar, é permitido vender produtos das marcas Natura e Avon no local, como uma atividade acessória e secundária, desde que a venda seja realizada por uma Consultora ou Consultor de Beleza Natura e Avon no local.

Trabalho em uma clínica de estética que fica dentro de um shopping center. Posso revender produtos no local?

Sim, pois é um estabelecimento cuja atividade principal prestação de serviços do ramo de beleza, saúde, moda ou bem-estar O fato de estar dentro de um shopping center é indiferente. Porém, é fundamental que a venda seja feita por uma Consultora ou Consultor e Beleza Natura e Avon (pessoa física) e que os produtos não estejam visíveis externamente.

Posso usar meu carro para vender produtos das marcas Natura e Avon?

Você pode usar seu veículo para a consultoria de beleza, seja para ir até os seus clientes ou expor os produtos se estiver parado dentro de uma empresa, condomínio ou residência. É importante que você tenha um cuidado especial com as condições de armazenamento dos produtos, n**ão os deixando expostos ao calor,** por exemplo. Lembre-se de que não é permitido fazer comunicação/marketing utilizando as marcas Natura e Avon em vias públicas, por isso não é permitido adesivar veículos.

Quero abrir uma loja Natura, como eu faço?

Se você tem interesse em torne-se um(a) franqueado(a) da beleza, temos um modelo de franquias para Consultoras e Consultores de Beleza Natura e Avon chamado Athena.
Para saber mais: https://forms.clickup.com/9007178349/f/8cdx8kd-19337/FS91WLV0X6S9CP1D4B

Há uma loja Natura e franquias Athena próxima a mim. Que tipo de cuidados devo adotar?

Você pode revender produtos como Consultora ou Consultor de Beleza Natura e Avon mesmo estando próxima(o) a uma loja ou franquia Athena.
É preciso observar as demais regras estabelecidas pelas marcas Natura e Avon, que são aplicáveis mesmo que não haja alguma loja ou franquia próxima a você.
Toda comunicação (física ou digital) deve ser feita de modo a deixar claro que **a venda é feita por uma Consultora ou Consultor de Beleza Natura e Avon.**
Vale lembrar que não é permitido fazer comunicação em vias públicas nem usar as marcas Natura e Avon ou submarcas em anúncios em meios de comunicação em massa, por exemplo: rádio, televisão, revistas, jornais, panfletos, carros de som, outdoor, cavaletes etc.

2.1.

Sites e Marketplaces

Vejam as Regras e Recomendações abaixo sobre a venda de produtos no comércio eletrônico :

A Consultora deve respeitar as regras das plataformas onde opera.

A Consultora deve respeitar a legislação brasileira, inclusive o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Defesa da Concorrência, sem incorrer em práticas que possam ser consideradas concorrência desleal.

A Consultora deve se atentar quanto à exposição do produto, preservando uma boa imagem e informações claras e corretas sobre o item a ser vendido.

Não é permitido se apresentar como sendo a própria Natura, a própria Avon ou uma franquia.

Recomendações: Importante se atentar às regras fiscais e tributárias decorrentes dessa modalidade, tais como a obrigatoriedade de emissão de nota fiscal e recolhimento de tributos conforme legislação local.

A Natura não se responsabiliza pelas obrigações fiscais/tributárias específicas e recomenda às Consultoras a contratação de um advogado e/ou contador para orientá-las adequadamente sobre as implicações legais e fiscais de seu negócio.

Sugerimos que a Consultora pratique em sua venda o mesmo preço da revista do ciclo.

2.2. Uso das marcas e divulgação da sua atividade em ambientes digitais

Por meio das principais redes sociais, blogs ou aplicativos é possível enviar catálogos eletrônicos, apresentar vídeos sobre os produtos e serviços, tirar dúvidas, compartilhar experiências de outros consumidores e selar o negócio sem perder o conceito de relacionamento pessoal entre revendedor e comprador. Confira abaixo as nossas orientações, que são válidas para ambientes digitais

Você **pode**:

- ✔ **Utilizar as palavras Natura e Avon** e suas submarcas na composição de subdomínios.
- ✔ Utilizar materiais de divulgação oficiais fornecidos pela Natura e pela Avon.
- ✔ Criar seus próprios materiais de divulgação, sempre respeitando os padrões visuais e diretrizes das marcas contidos no guia de aplicação.
- ✔ Usar o nome pessoal ou apelido relacionado à sua atividade de Consultoria de Beleza (ex.: Bia Consultora Natura e Avon).
- ✔ Usar **uma foto sua**, nítida, para que reconheçam você. Deixar claro em textos da "bio" que você atua como Consultora de Beleza.

Como ficar por dentro de todas as regras e orientações sobre uso da marca em ambientes Digitais e Presenciais?

Clique aqui e acesse o Guia de aplicações das marcas **Natura** e **Avon**

Você **não** pode:

- ⊘ Usar as marcas Natura e Avon **fora dos padrões visuais** e diretrizes das marcas. Recomendamos usar materiais e modelos oficiais fornecidos pela própria empresa.
- ⊘ Comprar nome de **domínio** com marca Natura e/ou Avon;
- ⊘ **Copiar o layout** dos sites da Natura e Avon; Identificar-se como sendo a própria Natura, a própria Avon ou uma franquia em meios digitais.
- ⊘ Usar as marcas Natura e Avon ou quaisquer de suas submarcas na composição de nomes de domínio. Exemplos:

  www.acessa.natura.com
  www.compreavon.com.br
  www.naturaconsultora.com
  www.naturaconsultorasandra.com
  www.lojaavon.com.br

- ⊘ **Utilizar somente a logomarca** da Natura ou da Avon como imagem de perfil em redes sociais, pois pode ser confundido como perfil oficial das marcas.

2.2.1

Uso das marcas e divulgação da sua atividade em ambientes presenciais

Você **pode**:

- **Criar cartão se identificando** como consultora de beleza Natura e Avon, , sempre respeitando os padrões visuais e diretrizes das marcas.
- **Criar seus próprios materiais de divulgação,** sempre respeitando os padrões visuais e diretrizes das marcas.
- Aproveitar **boas oportunidades** para divulgação e vendas como, em bazares, grêmios, feiras e etc.
- **Exercer a atividade de Consultoria** em estabelecimentos cuja atividade principal seja a prestação de serviços de beleza, saúde, moda ou bem-estar para ser bem sucedida nas vendas.

Você **não** pode:

- Usar as marcas Natura e Avon ou quaisquer de suas submarcas na composição de **razão social**, nome fantasia, marca, nomes de estabelecimentos. Exemplos:

  Loja Natura
  Loja Avon
  Loja da Natura e Avon

- Identificar-se como sendo a **própria Natura, a própria Avon** ou uma franquia em meios Presenciais.
- Usar as marcas Natura e Avon ou suas submarcas em **anúncios em meios de comunicação** em massa, por exemplo: rádio, televisão, revistas, jornais, carros de som, outdoor, cavaletes etc.

Como ficar por dentro de todas as regras e orientações sobre uso da marca em ambientes Digitais e Presenciais?

Clique aqui e acesse o Guia de aplicações das marcas **Natura** e **Avon**

2.2.1. Espaço Digital

O Espaço Digital é uma **página exclusiva no site da Natura** que possibilita você divulgar e realizar a prestação do serviço de Consultoria de Beleza Natura e Avon para os clientes pela internet e sem sair de casa

Personalizar o Espaço Digital é importante para humanizar a sua relação com os clientes. Afinal, é por meio dele que o cliente compra os produtos Natura usando a sua prestação de serviço através da Consultoria de Beleza.

Você **pode**:

- Escolher algo que remeta a você e à sua atividade de **Consultoria de Beleza** como nome do seu Espaço Digital, que é **único.** Esse processo acontece no momento do cadastro.
- **Escolher uma foto** sua para usar no seu Espaço Digital como foto de perfil. Isso facilita que o cliente reconheça você como Consultora de Beleza Natura e Avon.
- Usar seu **e-mail pessoal** ou criar uma conta que remeta à sua atividade de Consultoria de Beleza Natura e Avon.

Você **não** pode:

- **Usar imagens dos logos** das marcas Natura e Avon como foto de perfil.
- Usar as palavras Natura e Avon como **nome próprio em perfil.** Se apresentar como as próprias marcas Natura e Avon ao cliente.

2.3. Divulgação através da internet

2.3.1. E-mail marketing

A Natura e Avon **incentivam o relacionamento** entre as Consultorias de Beleza e os clientes por e-mail, mas é importante que as comunicações por esse canal sejam claras e mostrem ao consumidor que você é uma Consultora ou Consultor de Beleza Natura e Avon, não se passando pela própria Natura e Avon.

Lembre-se de assinar o e-mail com seus dados, deixando claro que você atua na Consultoria de Beleza Natura e Avon e oferecendo um optout funcional (opção para se descadastrar da sua lista, para não receber mais e-mails).

Siga, também, as regras da ABEMD (Associação Brasileira de Marketing de Dados) e da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

ABEMD:
Associação Brasileira de Marketing de Dados

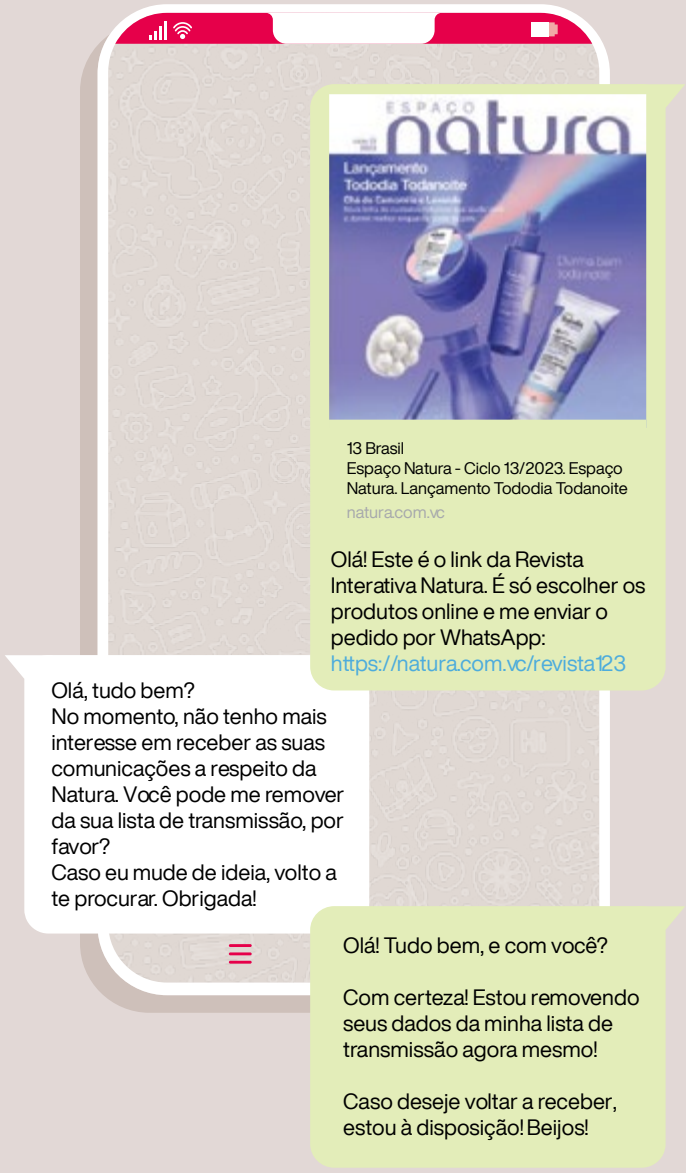
http://abemd.org.br/

LGPD:
Lei Geral de Proteção de Dados

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

2.3.2. Listas de transmissão

É responsabilidade da Consultora e do Consultor de Beleza Natura e Avon **respeitar a liberdade de escolha dos clientes** quanto às práticas de divulgação. Sendo assim, toda e qualquer solicitação de retirada de dados das listas de divulgação **(por exemplo: e-mails, mensagens de redes sociais, entre outros)** por parte do cliente deve ser realizada imediatamente.



Impulsionamento de redes sociais

Impulsionamento de redes sociais (Social Ads) é **toda forma de divulgação** ou anúncio pago através das plataformas, ou seja, quando você investe um dinheiro para ter mais **visibilidade do seu perfil** e receber mais visitas, contatos e até mesmo pedidos de clientes.

Você pode:
Realizar divulgação paga (impulsionamento) da sua Consultoria de Beleza Natura e Avon por meio das ferramentas do FacebOOk Ads, Instagram Ads e TikTOk Ads, entre Outras redes sOciais.

2.3.3. Perfis e personalização das redes sociais

Por meio das principais **redes sociais, blogs ou aplicativos** é possível enviar catálogos eletrônicos, apresentar vídeos sobre os produtos e serviços, tirar dúvidas, compartilhar experiências de outros consumidores e selar o negócio sem perder o conceito de relacionamento pessoal entre revendedor e comprador.

Confira abaixo as nossas orientações, que são válidas para todas as redes sociais.

É proibido:

- Usar **imagens dos logos** Natura e Avon como foto de perfil.
- Usar as **palavras Natura e Avon** como nome próprio em perfil.
- Se apresentar como as **próprias marcas** Natura e Avon ao cliente.

É permitido:

- Usar o **nome pessoal ou apelido** relacionado à sua atividade de Consultoria de Beleza **(ex.: Bia Consultora Natura e Avon).**
- **Usar uma foto sua,** nítida, para que reconheçam você.
- Deixar claro em textos da "bio" que você **atua como Consultora de Beleza**.

2.3.4. Impulsionamento de redes sociais

Impulsionamento de redes sociais (Social Ads) é toda forma de divulgação ou anúncio pago através das plataformas, ou seja, quando você investe um dinheiro para ter **mais visibilidade do seu perfil** e receber mais visitas, contatos e até mesmo pedidos de clientes.

É permitido:

Realizar divulgação paga (impulsionamento) da sua Consultoria de Beleza Natura e Avon por meio das ferramentas do **Facebook Ads, Instagram Ads e TikTok Ads, entre outras redes sociais**.

2.3.5. Cupons de desconto para serem utilizados no serviço de Consultoria de Beleza Natura e Avon através do Espaço Digital

Tanto as marcas Natura e Avon quanto a Consultora de Beleza podem criar **cupons de desconto** para beneficiar o cliente final e oferecer um diferencial a ele.
Porém, existem algumas **orientações e regras** que devem ser respeitadas para a criação e a divulgação desses benefícios exclusivos.

Confira as orientações para essas práticas:

Cupons segmentados são criados pela Natura e Avon e direcionados a um determinado público, campanhas, ação etc. Esses cupons são aplicados única e exclusivamente para pessoas que estão inseridas em uma lista de segmentação.

Regras de utilização: não é permitida a divulgação ou viralização dos cupons segmentados, evitando uma possível divulgação de descontos não existentes, uma vez que não serão aplicados para todos os públicos, somente a quem faz parte da lista de segmentação.

Atenção: os cupons segmentados são divulgados diretamente aos clientes pelas marcas Natura e Avon.

Cupons de descontos gerais: permitem aos clientes finais inserir descontos nas compras realizadas no Espaço Digital. Podem ser disponibilizados pelas marcas Natura e Avon ou pelas Consultoras de Beleza.

Regras de utilização:
é preciso se atentar às regras de aplicação, ao período de validade e a valores e percentuais dos descontos, evitando uma divulgação indevida ou divergente. Ou seja, não é permitido divulgar cupom expirado, é necessário deixar claro na divulgação qual é a regra de aplicação do cupom (por exemplo, seleção de itens, página específica e possíveis restrições, a fim de evitar a frustração do cliente) e explicitar valores e percentuais de desconto, sendo sempre transparente em relação ao benefício que o cliente terá.

Cupons com problemas técnicos: são cupons que inserem descontos divergentes do que deveriam. Por exemplo: cupom de 15% desconto que, ao ser utilizado, aplica um valor percentual maior ou menor que isso.

Regras de utilização: caso a Consultora de Beleza Natura e Avon identifique um cupom com erro, não é permitida a divulgação e/ou viralização dele.

2.3.6. Materiais de divulgação e treinamentos

A Natura e a Avon disponibilizam **materiais prontos para divulgação** na seção **Minha Divulgação** do menu do **Aplicativo Minha Consultoria**.

Peças diversas também podem ser encontradas no grupo **Consultoria de Beleza Natura e Avon Oficial** no Facebook.

Esses materiais respeitam as diretrizes de imagem e linguagem das marcas Natura e Avon, por isso, orientamos que utilize essas imagens para suas divulgações. Caso precise, você também pode criar imagens usando a **Minha Divulgação**, além de produzir posts inspirados nos seus aprendizados dos treinamentos disponíveis.

Como posso divulgar minha atividade de Consultoria de Beleza Natura e Avon?

Você pode divulgar sua atividade de Consultoria de Beleza Natura e Avon através da **distribuição de cartões pessoais** ou da utilização de **materiais oficiais** fornecidos pelas marcas Natura e Avon **em todos os meios digitais**.

Toda comunicação (física ou digital) deve ser feita de modo a deixar claro que a venda é feita por uma **Consultora ou um Consultor de Beleza Natura e Avon**.

Vale lembrar que **não é permitido** fazer comunicação com as marcas Natura e Avon ou suas submarcas (ex.: Tododia, Ekos, Renew, Encanto etc.) em fachadas de estabelecimentos comerciais ou mesmo no interior de tais estabelecimentos caso a comunicação fique visível na via pública, bem como é proibido usar as marcas Natura e Avon ou submarcas em anúncios em meios de comunicação em massa, por exemplo: rádio, televisão, revistas, jornais, panfletos, carros de som, outdoor, cavaletes etc.

Grupo Consultoria de Beleza Natura e Avon Oficial
Entre neste link:

https://bit.ly/grupoconsultoriaoficial

Minha Divulgação

Aplicativo Minha Consultoria
> Login
> Minha Divulgação

Treinamentos
Para que você desenvolva a sua Consultoria de Beleza Natura e Avon, sempre disponibilizamos novos conteúdos no Aplicativo Minha Consultoria. Amplie seus conhecimentos e potencialize sua atividade!

Aplicativo Minha Consultoria
> Login
> Menu
> Treinamentos

2.4.

Marketing digital avançado

Abaixo, você encontra as **regras e proibições de ações** que envolvem atividades de marketing digital que o usuário precisa ter conhecimento médio ou avançado para executar. Em geral, são **voltadas a pessoas que já atuam no mercado digital e de tecnologia**.

Mesmo se esse não for seu caso, vale a observação das regras para conhecimento. Lembrando que, mesmo que você não atue com marketing digital avançado, caso seja identificada alguma irregularidade vinculada ao seu perfil, a Natura e a Avon poderão aplicar as consequências.

É proibido:

- **Utilizar ferramentas que gerem tráfego irreal** para o Espaço Digital da Consultora, seja através de PTC (paid to click), robôs ou qualquer outra tecnologia semelhante.
- **Criar e publicar aplicativos** para celulares (apps mobile) "paralelos" – aplicativos de Consultoras de Beleza Natura e Avon vinculados ao Espaço Digital nas lojas do Google e da Apple ou de qualquer outra plataforma ou sistema operacional.
- **Utilizar iFrames** ou qualquer outro mecanismo para mostrar espaços de Consultoras de Beleza como lojas stand-alone em domínios distintos ao oficial.
- **Criar redirect,** seja para o usuário acessar um site e ser redirecionado para o Espaço Digital da Consultora de Beleza, seja inserindo-o em algum ambiente de mídias digitais de forma que, ao interagir, o usuário é redirecionado para o Espaço Digital da Consultora sem aviso prévio.
- **Distribuir cookies** dos sites Natura e Avon para atrelar usuários ao Espaço Digital de uma Consultora de Beleza específica, por métodos distintos à visita de um usuário (injeção de cookies fora do ambiente dos sites Natura e Avon).

- **Utilizar malware** ou qualquer meio não legítimo (pago ou não, direta ou indiretamente, através de mecanismos próprios ou por meio de parceiros) para direcionamento de usuários ao Espaço Digital de uma Consultora, seja por redirect compulsório ou comunicação enganosa.

- **Utilizar múltiplas contas** de "cliente" com a finalidade de realizar ações que privilegiem a performance de um espaço específico (por exemplo: comprometimento de estoque por realização de pedidos falsos para restringir a disponibilidade de promoções das marcas Natura e Avon).

- **Usar qualquer tipo de código/script** do lado do cliente ou do servidor que altere ou adicione componentes visuais ou de interface do Espaço Digital, modifique de qualquer forma a atribuição de vendas ou, de forma geral, altere qualquer comportamento ou dado trafegado pela aplicação, de forma visível ou não.

- **Acessar sem autorização bases de dados das marcas** Natura e Avon por qualquer meio (incluindo coleta manual e por ferramentas de scraping).

- **Divulgar produtos** e/ou descontos que **confundam os clientes** finais quanto ao valor real a ser pago no final da transação.

- **Atuar com as marcas Natura e Avon em plataformas de afiliação**, exceto em programas oficiais das marcas e mediante convite, bem como realizar divulgações do seu Espaço Digital inserindo nelas UTM (links de rastreamento). Considera-se "afiliada" a pessoa jurídica que direciona tráfego para os sites das marcas Natura e Avon por meio de quaisquer sites/ grupos sociais cujo objetivo único e exclusivo seja divulgar cupons/ descontos.

Links Patrocinados:

- Realizar atividade de investimento em ferramentas que funcionem através do leilão de palavras e em toda e qualquer ferramenta que ofereça o serviço de search/busca (links patrocinados), entre outras. Por exemplo: **Google Ads, Google Display, Bing, Ask, Yahoo, Gmail Ads etc.**

Em domínios e subdomínios:

- Usar as palavras Natura e Avon e suas submarcas na composição de domínios.
- Usar palavras que remetam às atividades e aos direitos autorais da Natura e Avon, de terceiros ou concorrentes.
- Usar termos que remetam às atividades da Natura e Avon, digital ou presencial.
- Criar sites, blogs, e-mails etc. que deem a entender que pertencem à Natura e Avon
- Criar e utilizar de sites de cupons de descontos..
- Criar sites de referência.

Exemplos proibidos:

joana@consultoriadanaturaeavon.com
www.natura.com/br/consultoria/natura
www.natura.com.br/consultoria/todia
www.naturabrasil.com
www.consultoranaturaeavonjoana.com.br

É permitido:

- **Utilizar as palavras Natura e Avon** e suas submarcas na composição de **subdomínios**.
- **Utilizar no login ou URL do Espaço Digital** nome ou termos que remetam à sua atividade digital, bem como características personalizadas que facilitem a divulgação e localização de seu Espaço Digital.
- **Criar blogs, e-mails etc**. para auxílio nas divulgações, deixando sempre claro nos conteúdos que é você, Consultora ou Consultor de Beleza Natura e Avon, falando para o seu cliente ou usuário.

Exemplos:

joanaconsultoranaturaeavon@blog.com
www.natura.com.br/consultoria/joanaconsultora
blogdajoana.com
blogconsultorajoana.com.br

3. Consequências

Em caso de descumprimento de qualquer regra estabelecida neste material, o cadastro da Consultora ou do Consultor de Beleza poderá ser bloqueado, impedindo compras de produtos das marcas Natura e Avon e tornando o Espaço Digital indisponível.

As regras deste material têm como objetivo **garantir concorrência leal** dentro da rede de Consultoras de Beleza Natura e Avon e parceiros, bem como proteger nossos clientes.

Para cumprir esse objetivo, caberá exclusivamente à Natura e à Avon decidir se desejam manter o relacionamento comercial com Consultoras e Consultores de Beleza Natura e Avon que infrinjam as orientações.

Ainda que a atividade da Consultoria de Beleza Natura e Avon seja regularizada após ter cometido a infração, a Natura e Avon poderão decidir manter o bloqueio definitivo do cadastro ou aplicar períodos menores de bloqueio, como forma de penalidade.

Essas consequências serão informadas pela Natura a cada caso.

IMPORTANTE:

Ainda que a infração tenha ocorrido com relação a apenas uma das marcas, o bloqueio de cadastro será aplicado para a Natura e para a Avon.

Independentemente do tipo de infração cometida, o bloqueio de cadastro interrompe tanto a venda de produtos para a Consultora ou Consultor quanto o funcionamento de seu Espaço Digital.

IMPORTANTE:

Este material passa a valer tendo regras aqui aplicáveis a partir de 10/07/2024.

4. Canais de Denúncia

Caso você queira **denunciar** à Natura e Avon alguma situação de irregularidade com relação às regras contidas neste documento, siga os procedimentos abaixo.

Irregularidades identificadas na internet e nas redes sociais:

1. Faça um print da tela.

2. Envie-o para o e-mail *vendairregularonline@natura.net.*

É importante ressaltar que o canal de denúncias não faz devolutivas sobre as tratativas enviadas.

Irregularidades identificadas presencialmente:

1. Preencha o formulário disponível em *www.natura.com.br/ouvidoria/denuncia/venda-irregular-presencial*.

Guia de Regras e Boas Práticas da Consultoria de Beleza Natura e Avon

natura
AVON
consultoria de beleza